



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ของ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร (Ex-MBA) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงและความ คิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

บุษรนา ศิริธร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลคุณสมบัติของท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20 - 30 ปี 3) 31 - 40 ปี

- 4) 41 - 50 ปี 5) มากกว่า 50 ปี

3. การศึกษา

- 1) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. 2) ปวส.หรืออนุปริญญา 3) ปริญญาตรี

- 4) ปริญญาโทหรือสูงกว่า 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

4. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส 3) หย่าร้าง/หม้าย 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

5. อาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา 2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง 3) ข้าราชการ

- 4) พนักงานรัฐวิสาหกิจ 5) นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,000 – 15,000 บาท 3) 15,001 – 20,000 บาท
 4) 20,001 – 25,000 บาท 5) 25,001 – 30,000 บาท 6) มากกว่า 30,000 บาท

7. บริการที่ท่านมาใช้กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) การฝาก/ถอนเงิน 2) การใช้บริการตู้อัตโนมัติ 3) การชำระค่าสินค้า/บริการ
 4) การโอนเงิน 5) การซื้อเช็คธนาคาร/ดราฟ 6) เปิดบัญชีใหม่
 7) แลกเงิน 8) แลกเงินตราต่างประเทศ 9) การโอนเงินต่างประเทศ
 10) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

8. โดยเฉลี่ยท่านมาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

- 1) 1 – 2 ครั้ง/เดือน 2) 1 ครั้ง /สัปดาห์ 3) 2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์
 4) มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ 5) ทุกวัน 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

9. ช่วงเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่บ่อยที่สุด

- 1) เวลา 10.00-12.00 2) เวลา 12.01-14.00 3) เวลา 14.01-16.00
 4) เวลา 16.01-18.00 5) เวลา 18.01-20.00

10. เหตุผลที่ท่านมาใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) มีบัญชีอยู่กับธนาคารนี้ 2) อยู่ใกล้ที่ทำงาน 3) สามารถใช้บริการได้ในวันหยุด
 4) สามารถใช้บริการได้ถึงเวลา 20.00 น. 5) จอดรถสะดวก 6) ชอบในการบริการของพนักงาน
 7) ทางผ่านกลับบ้าน 8) ชื่อเสียงของธนาคาร 9) ความทันสมัยของธนาคาร
 10) อุปกรณ์ในการบริการครบ 11) เปิดบริการนานกว่าธนาคารอื่น
 12) ความน่าเชื่อถือของธนาคาร 13) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

11. วันที่ท่านมาใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เชียงใหม่ เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ บ่อยที่สุด

- 1) วันจันทร์ 2) วันอังคาร 3) วันพุธ 4) วันพฤหัสบดี
 5) วันศุกร์ 6) วันเสาร์ 7) วันอาทิตย์ 8) ไม่แน่นอน

12. ของขำรวยที่ธนาคารแจกพร้อมกับการเปิดบัญชีที่ท่านสนใจ

- 1) กระเป๋า 2) นาฬิกา 3) ปากกา
 4) ที่ชั่งน้ำหนัก 5) สมุดโน้ต 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เชียงใหม่ เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ (กรุณาเลือกทำเครื่องหมายถูก) (✓) ในช่องระดับการให้ความพึงพอใจ เพียงระดับเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ปัจจัย	เคยใช้	ไม่เคยใช้	ระดับความพึงพอใจ				
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ด้านการบริการ							
- การฝาก/ถอนเงิน							
- การใช้บริการตู้อัตโนมัติ							
- การชำระค่าสินค้า/บริการ							
- การโอนเงินต่างจังหวัด							
- การซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ							
- เปิดบัญชีใหม่							
- แลกเงิน							
- แลกเงินตราต่างประเทศ							
- การโอนเงินต่างประเทศ							
- อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)							

ปัจจัย	เคย ใช้	ไม่ เคย ใช้	ระดับความพึงพอใจ				
			น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
2. ด้านราคา							
- ค่าธรรมเนียมบัตร ATM							
- ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงินข้ามเขต							
- ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ							
- ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างจังหวัด							
- ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ							
- ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย							
- ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินตราต่างประเทศ							
- ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างประเทศ							
- อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)							
3. ด้านสถานที่							
- มีสถานที่จอดรถสะดวก							
- ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง							
- ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย							
- ช่องบริการด้านฝาก-ถอนและ โต้ะบริการมีเพียงพอ							
- เวลาปิด- เปิด							
- สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้							
- อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)							
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด							
- การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม							
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย							
- การเผยแพร่ข้อมูลด้านแผ่นพับ							
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว							
- มีช่องทางเมื่อเปิดบัญชีใหม่							
- อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)							

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
5. ด้านบุคลากร					
- พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ					
- พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
- พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ					
- พนักงานบริการ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
- พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
- การให้บริการตัดเทียบเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน					
- พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย					
- มีพนักงานให้ข้อมูลท่านผ่านทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ					
- พนักงานกล่าวคำสวัสดิและขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ					
- พนักงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้					
- จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ					
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ , T.V.					
- ความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
- ความสะอาดภายใน-นอกสาขา					
- ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ					
- สถานที่ดูทันสมัย สวยงาม น่าใช้บริการ					
- แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ					
- มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
7. กระบวนการในการให้บริการ					
- ระยะเวลาที่รอในการรับบริการ					
- ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ					
- ความถูกต้องในการให้บริการ					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ส่วนที่ 3 กรณาระบุปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อท่านใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา
 ย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรง
 กับความคิดเห็นของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

	ไม่มี ปัญหา	มีปัญหา			
		น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มาก ที่สุด
<input type="checkbox"/> 1. ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบัตรเครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น					
<input type="checkbox"/> 2. ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการมาติดต่อ					
<input type="checkbox"/> 3. พนักงานไม่สุภาพ					
<input type="checkbox"/> 4. ช่องบริการในการฝาก-ถอน มีไม่เพียงพอ					
<input type="checkbox"/> 5. ระบบออนไลน์เสียบ่อย					
<input type="checkbox"/> 6. การติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารยาก, คู่สายไม่ว่าง					
<input type="checkbox"/> 7. แบบฟอร์มในการให้บริการ ไม่เพียงพอ					
<input type="checkbox"/> 8. เอกสารในการกรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก					
<input type="checkbox"/> 9. พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ					
<input type="checkbox"/> 10. พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ					
<input type="checkbox"/> 11. พนักงาน ไม่ใส่ใจ ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ					
<input type="checkbox"/> 12. พนักงานมีไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ					
<input type="checkbox"/> 13. พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย					
<input type="checkbox"/> 14. เจ้าหน้าที่รองรับบริการ ไม่เพียงพอ- ไม่มี					
<input type="checkbox"/> 15. สถานที่คับแคบ					
<input type="checkbox"/> 16. ระยะเวลาในการรอรับบริการนาน					
<input type="checkbox"/> 17. แลกเงิน ได้น้อย- บางเวลาไม่มีให้แลก					
<input type="checkbox"/> 18. ทำเลที่ตั้งของธนาคารหายาก					
<input type="checkbox"/> 19. ตู้บริการอัตโนมัติ (ATM) เบิกเงิน ได้น้อย					
<input type="checkbox"/> 20. บางช่วงเวลารอคิวยาว					
<input type="checkbox"/> 21. ไม่มีของชำร่วยแจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน					
<input type="checkbox"/> 22. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม *****



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายยุทธนา ศิริธร
วัน เดือน ปีเกิด	13 กุมภาพันธ์ 2504
ประวัติการศึกษา	ปี พ.ศ. 2519 จบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาที่ 3 รร.บุญวาทย์วิทยาลัย ลำปาง ปี พ.ศ. 2523 จบการศึกษาระดับ ปวช. รร.ลำปางพาณิชยการ ปี พ.ศ. 2526 จบการศึกษาระดับ ปวส. วิทยาลัยเทคโนโลยีและ อาชีวศึกษา วิทยาเขตเทคนิคภาคพายัพ เชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2534 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี กศ.บป. คณะ วิทยาการจัดการ วิทยาลัยครู เชียงใหม่
ประสบการณ์การทำงาน	ปี พ.ศ. 2528-2532 พนักงานชั้นต้นธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด สาขา ท่าแพ ปี พ.ศ. 2533 – 2538 พนักงานชั้นกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด สาขาประตูเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2538-2540 พนักงานช่วยบริหาร-บริหารชั้นต้น หัวหน้า สายสินเชื่อ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนเมือง สมุทร ปี พ.ศ. 2540-2541 พนักงานบริหารชั้นต้น หัวหน้าสายสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ ปี พ.ศ. 2541 - 2545 พนักงานบริหารชั้นต้น หัวหน้าสายสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ ปี พ.ศ. 2545 พนักงานบริหารชั้นต้น ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคาร ไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ ปี พ.ศ. 2545 - ปัจจุบัน ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคาร ไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตธุรกิจ ท่าแพ(เชียงใหม่)