ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เรื่อง : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อไป ผู้ทำการศึกษาขอบพระคุณในความร่วมมือและได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 4. ระหว่าง 4 5 - 54 ปี

( ) 2. ระหว่าง 25 - 34 ปี ( ) 5. 55 ปี ขึ้นไป

( ) 3. ระหว่าง 35 - 44 ปี

3. สถานภาพ

( ) 1. โสด ( ) 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

( ) 2. สมรส

4. อาชีพ

( ) 1. นักเรียน,นักศึกษา ( ) 5. พนักงานบริษัทเอกชน

( ) 2. ข้าราชการ ( ) 6. รับจ้างทั่วไป

( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

( ) 4. ธุรกิจส่วนตัว,เจ้าของกิจการ

5. ระดับการศึกษา

( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 4. ปริญญาตรี

( ) 2. มัธยม,ปวช. ( ) 5. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

( ) 3. อนุปริญญา,ปวส.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) 1. ไม่เกิน 10,000 บาท ( ) 4. 40,001 - 50,000 บาท

( ) 2. 10,001 - 25,000 บาท ( ) 5. 50,001 บาท ขึ้นไป

( ) 3. 25,001 - 40,000 บาท

7. ความถี่ในการมาใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) **ในช่วง 1 เดือน** ที่ผ่านมา (เลือกเพียง 1 คำตอบ)

( ) 1. 1 ครั้ง ( ) 3. 6 – 10 ครั้ง

( ) 2. 2- 5 ครั้ง ( ) 4. มากกว่า 10 ครั้ง

8. ท่านทราบหรือไม่ว่าสาขาไมโครธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการในเวลา 10.00 - 20.00 น.

( ) 1. ทราบ ( ) 2. ไม่ทราบ

9. ท่านทราบหรือไม่ว่าสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการทุกวันในห้างสรรพสินค้าไม่เว้นวันหยุดราชการ

( ) 1. ทราบ ( ) 2. ไม่ทราบ

10. วันที่ท่านมาใช้บริการกับสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) **บ่อยที่สุด** คือ (เลือกเพียง 1 คำตอบ)

( ) 1. จันทร์ ( ) 5. ศุกร์

( ) 2. อังคาร ( ) 6. เสาร์

( ) 3. พุธ ( ) 7. อาทิตย์

( ) 4. พฤหัส

11. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาใช้บริการกับสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) **บ่อยที่สุด** (เลือกเพียง 1 คำตอบ)

( )1. 10.00 - 12.00 น. ( ) 3. 14.01 - 17.00 น.

( ) 2. 12.01 - 14.00 น. ( ) 4. 17.01 - 20.00 น.

12. บริการใดของธนาคารที่ท่านมา **ใช้บริการบ่อยที่สุด** (เลือกเพียง 1 คำตอบ)

( ) 1. ฝาก – ถอนเงิน ( ) 4. ชำระสินเชื่อ

( ) 2. โอนเงิน ( ) 5. ชำระบัตรเครดิต

( ) 3. ชำระค่าสินค้า,สาธารณูปโภค ( ) 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

13. ท่านต้องการให้ธนาคารมีแบบประเมินการทำงานของพนักงานหรือไม่

( ) 1. ต้องการ ( ) 2. ไม่ต้องการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ส่วนที่ 2</u> *ความคาดหวัง* ของท่านที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ
กรุณาทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่ตรงกับระดับความคาดหวัง

1. รูปลักษณ์ (Tangibles)	**ระดับความคาดหวัง**				
	น้อยที่สุด	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
1.1 ธนาคารควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีเคาน์เตอร์ที่สวยงาม					
1.2 ธนาคารควรมีสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกสบายในการมาใช้บริการ					
1.3 พนักงานธนาคารควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
1.4 แผ่นพับ เอกสาร ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการควรมีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ					
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	**น้อยที่สุด**	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
2.1 พนักงานธนาคารควรให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้					
2.2 พนักงานธนาคารควรมีบุคลิกภาพที่ดี					
2.3 ธนาคารควรเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี					
2.4 พนักงานธนาคารควรมีการทำงานที่รอบคอบไม่ผิดพลาด					
2.5 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานควรมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน					
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	**น้อยที่สุด**	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
3.1 ธนาคารควรมีระบบของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ					
3.2 พนักงานธนาคารควรมีความพร้อมที่จะให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา					
3.3 พนักงานธนาคารควรทำงานด้วยความรวดเร็ว					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	**น้อยที่สุด**	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
3.4 พนักงานธนาคารควรมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีที่ต้องการ					
3.5 พนักงานธนาคารควรมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของธนาคาร					
4. การรับประกัน/ ความมั่นใจ (Assurance)	**น้อยที่สุด**	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
4.1 ธนาคารควรมีระบบข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้					
4.2 ธนาคารควรมีระบบการรักษาความปลอดภัย					
4.3 พนักงานธนาคารควรมีมารยาทและมีความสุภาพ					
4.4 พนักงานธนาคารควรมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร					
5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	**น้อยที่สุด**	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
5.1 พนักงานธนาคารควรให้ความใส่ใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน					
5.2 ธนาคารควรเปิดให้บริการในวันและเวลาที่ลูกค้าสะดวก					
5.3 พนักงานธนาคารควรทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของธนาคาร					
5.4 พนักงานธนาคารควรมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง					
5.5 พนักงานธนาคารควรมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ส่วนที่ 3</u> *การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง* ของท่านต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ
กรุณาทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่ตรงกับระดับความคาดหวัง

1. รูปลักษณ์ (Tangibles)	**ระดับความคาดหวัง**				
	น้อยที่สุด	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
1.1 ธนาคารควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีคาน์เตอร์ที่สวยงาม					
1.2 ธนาคารควรมีสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกสบายในการมาใช้บริการ					
1.3 พนักงานธนาคารควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
1.4 แผ่นพับ เอกสาร ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการควรมีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ					
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	**น้อยที่สุด**	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
2.1 พนักงานธนาคารควรให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้					
2.2 พนักงานธนาคารควรมีบุคลิกภาพที่ดี					
2.3 ธนาคารควรเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี					
2.4 พนักงานธนาคารควรมีการทำงานที่รอบคอบไม่ผิดพลาด					
2.5 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานควรมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน					
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	**น้อยที่สุด**	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
3.1 ธนาคารควรมีระบบของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ					
3.2 พนักงานธนาคารควรมีความพร้อมที่จะให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา					
3.3 พนักงานธนาคารควรทำงานด้วยความรวดเร็ว					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	**น้อยที่สุด**	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
3.4 พนักงานธนาคารควรมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีที่ต้องการ					
3.5 พนักงานธนาคารควรมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของธนาคาร					
4. การรับประกัน/ ความมั่นใจ (Assurance)	**น้อยที่สุด**	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
4.1 ธนาคารควรมีระบบข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้					
4.2 ธนาคารควรมีระบบการรักษาความปลอดภัย					
4.3 พนักงานธนาคารควรมีมารยาทและมีความสุภาพ					
4.4 พนักงานธนาคารควรมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร					
5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	**น้อยที่สุด**	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
5.1 พนักงานธนาคารควรให้ความใส่ใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน					
5.2 ธนาคารควรเปิดให้บริการในวันและเวลาที่ลูกค้าสะดวก					
5.3 พนักงานธนาคารควรทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของธนาคาร					
5.4 พนักงานธนาคารควรมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง					
5.5 พนักงานธนาคารควรมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ส่วนที่ 4</u> ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สาขาท่าพระ
132 ถนนเพชรเกษม กรุงเทพฯ โทร. 02-4570040-4

หนังสือรับรอง

วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2548

เรื่อง อนุญาตให้จัดทำการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง"การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร"

เรียน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้าพเจ้าผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาท่าพระ อนุญาตให้นางสาวอธิฌา บุญสิทธิ์ ซึ่งกำลังเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จัดทำการค้นคว้าแบบอิสระในหัวข้อเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร" ได้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นายพิสิญจ์ สุวรรณชีพ)
ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สาขาท่าพระ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โทรศัพท์. 0-2457-0040-4
โทรสาร. 0-2457-2176

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นางสาวอธิฌา บุญสิทธิ์	
วัน เดือน ปีเกิด	29 เมษายน 2517	
ภูมิลำเนา	กรุงเทพมหานคร	
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2537	สำเร็จการศึกษาปวส. สาขาวิชาการตลาด สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ เชียงใหม่
	ปีการศึกษา 2539	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2539 – ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่อำนวยบริการ 11 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าพระ กรุงเทพมหานคร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved