



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเพื่อการศึกษา นักศึกษาหลักสูตร
ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบ
แบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

นางศุภลักษณ์ ไชยมงคล
นักศึกษาปริญญาโท

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ไม่เกิน 25 ปี () 26-40 ปี
() 41-55 ปี () 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า
() อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () เจ้าของกิจการ/ค้าขาย () ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน () เกษตรกร
 () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ของท่านต่อเดือน

- () ไม่เกิน 10,000 บาท () 10,001-20,000 บาท
 () 20,001-30,000 บาท () 30,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาต้นป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

- () ไม่เกิน 1 ปี () 1-2 ปี
 () 3-4 ปี () 5 ปีขึ้นไป

7. ประเภทบริการของธนาคารกรุงไทยที่ท่านเคยใช้บริการ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้านเงินฝาก

- () ประเภทออมทรัพย์ () ประเภทกระแสรายวัน
 () ประเภทฝากประจำ () ประเภทฝากปลอดภาษี

ด้านสินเชื่อ

- () วงเงินกู้เกินบัญชี () สินเชื่อชนวิสาหกิจ
 () เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย () สินเชื่อเกษตร
 () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

บริการอื่นๆ

- () บัตร ATM/VISA DEBIT () ชำระค่าสาธารณูปโภค
 () โอนเงินต่างธนาคาร () บริการด้านต่างประเทศ
 () อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่แสดงระดับความพึงพอใจของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. มีประเภทบริการให้เลือกใช้หลากหลาย					
2. มีการออกผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า					
3. แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจนและกรอง่าย					
4. บริการเสริมเช่น บริการบัตรเครดิต ประกันอุบัติเหตุ /ชีวิต และเช่าซื้อสินค้า เป็นต้น					
5. เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ					
6. การรับประกันคุณภาพการให้บริการ					
7. ให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน					
ด้านราคา(Price)					
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้/ เงินฝาก					
2. อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ					
3. การแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/ เงินฝากชัดเจน					
4. การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการชัดเจน					
5. สิทธิประโยชน์/ ผลตอบแทนจากบริการเสริมเมื่อเทียบกับคู่แข่ง					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ (Place)					
1. สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ					
2. สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ					
3. สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต					
4. ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย					
5. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
6. พนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ					
7. เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน					
2. การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ					
3. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ รถโฆษณาเคลื่อนที่					
4. มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ					
5. การให้ของขวัญช่วงเทศกาลประจำปี เช่น ปฏิทิน ของขวัญ และของแจก					
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (People)					
1. พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง					
2. พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว					
3. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค					
4. พนักงานมีความซื่อสัตย์					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ					
6. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง					
7. พนักงานมีบุคลิกภาพดี และการแต่งกายมีความเหมาะสม					
8. พนักงานเข้าใจความต้องการลูกค้าและสนใจตอบสนอง					
9. พนักงานสามารถอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่างๆชัดเจน					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation)					
1. ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
2. ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม					
3. บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง					
4. ป้ายสัญลักษณ์ ที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร					
5. ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ					
6. ความสะอาดภายในธนาคาร					
7. ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร					
8. ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ					
9. สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายนอกอาคาร					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ					
2. มีเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เช่น เอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุดเงินฝาก มาช่วยบริการให้เร็วขึ้น					
3. เครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ					
4. ระยะเวลาในการรับบริการมีความเหมาะสม					
5. มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก					
7. ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
8. จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ					
9. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณากรอกแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

หนังสืออนุญาต



บมจ. ธนาคารกรุงไทย
KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED

ที่สปค. 521 /2550

วันที่ 24 กันยายน 2550

เรื่อง ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เรื่อง อนุมัติให้ทำการกันคว่ำแบบอิสระ

ตามที่ นางศุภลักษณ์ ไชยมงคล พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง ซึ่งกำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รหัสนักศึกษา 4840188 ได้ขออนุมัติกันคว่ำแบบอิสระในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง ได้พิจารณาแล้ว เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถและสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าทางการศึกษา และเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคาร จึงอนุมัติให้ นางศุภลักษณ์ ไชยมงคล ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง และอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายนินวัฒน์ โชติกำจรเวช)
ผู้จัดการสาขา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

สาขาสันป่าตอง
โทร. 053-311519,311520
โทรสาร. 053-311503

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางศุภลักษณ์ ไชยมงคล
วัน เดือน ปีเกิด	13 มิถุนายน 2508
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2527 สำเร็จมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีศรีน่าน จังหวัดน่าน ปี 2527 - 2531 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีสาขาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ วิทยาลัยครูเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	ปี 2535 - 2540 พนักงานฝ่ายต่างประเทศ ธนาคารมหานคร สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปี 2540 - 2546 พนักงานออเชอะไรสเทลเลอร์ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาศรีนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ปี 2546 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved