



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่” ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร (Ex-MBA) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม และใช้ประโยชน์เพื่อการการศึกษา ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

วิฑิตย์ โตทอง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกซึ่งตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด หรือเติมข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ไม่เกิน 20 ปี

() 2. อายุ 21 – 30 ปี

() 3. อายุ 31 – 40 ปี

() 4. อายุ 41 – 50 ปี

() 5. อายุ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() 1. ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือ เทียบเท่า

() 2. อนุปริญญา / ปวส. หรือ เทียบเท่า

() 3. ปริญญาตรี

() 4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() 1. นักเรียน-นักศึกษา

() 2. พนักงานบริษัทเอกชน

() 3. ข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 4. เจ้าของกิจการ

() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือนของท่าน
- () 1. ไม่เกิน 10,000 บาท () 2. 10,001 – 25,000 บาท
 () 3. 25,001 – 40,000 บาท () 4. 40,001 – 55,000 บาท
 () 5. 55,001 บาทขึ้นไป
7. ความถี่ในการมาใช้บริการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วง 1 เดือน ที่ผ่านมา
- () 1. 1–2 ครั้ง () 2. 3–5 ครั้ง
 () 3. 6–10 ครั้ง () 4. มากกว่า 10 ครั้ง
8. ปกติท่านมาใช้บริการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ในวันใด
- () 1. จันทร์ () 2. อังคาร
 () 3. พุธ () 4. พฤหัสบดี
 () 5. ศุกร์ () 6. เสาร์
 () 7. อาทิตย์
9. ปกติท่านมาใช้บริการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงใด
- () 1. 10.00 - 12.00 น. () 2. 12.01 - 14.00 น.
 () 3. 14.01 - 16.00 น. () 4. 16.01 - 18.00 น.
 () 5. 18.01 - 20.00 น.
10. บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ที่ท่านเคยใช้หรือกำลังใช้อยู่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. ฝาก - ถอนเงิน () 2. บริการเปิดบัญชี
 () 3. ทำบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม () 4. บริการโอนเงิน
 () 5. ชำระค่าสินค้าและบริการ () 6. ชำระหนี้บัตรเครดิต / เงินกู้
 () 7. ซื้อเช็คธนาคาร / ครีฟ () 8. แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
 () 9. บริการประกันชีวิต () 10. บริการประกันภัย
 () 11. บริการซื้อขายหน่วยลงทุน () 12. เครื่องบริการตนเองอิเล็กทรอนิกส์
 () 13. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11. เหตุผลที่ท่านใช้บริการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน
 - () 2. สามารถใช้บริการได้ถึงเวลา 20.00 น.
 - () 3. สามารถใช้บริการได้ในวันหยุด
 - () 4. ชื่อเสียง / ความมั่นคง
 - () 5. การให้บริการที่ดีของพนักงาน
 - () 6. สถานที่ทำการของธนาคารสะอาด ทันสมัย น่าเชื่อถือ
 - () 7. อุปกรณ์ในการให้บริการครบ ทันสมัย
 - () 8. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของธนาคาร
 - () 9. สามารถจับจ่ายซื้อสินค้า ใช้บริการร้านอาหาร และโรงพยาบาลในศูนย์การค้าได้ด้วย
 - () 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของธนาคาร					
2. ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า					
3. ผลิตภัณฑ์และบริการมีหลากหลายประเภท					
4. ผลิตภัณฑ์และบริการมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านราคา					
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ในระดับที่เหมาะสม					
2. ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ					
3. ค่าเบี้ยประกันอยู่ในระดับที่เหมาะสม					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่ให้บริการ					
1. การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า					
2. จุดหรือตำแหน่งที่ตั้งในศูนย์การค้า					
3. ป้ายแสดงสถานที่ตั้งธนาคาร					
4. จำนวนช่องบริการด้านฝาก – ถอน					
5. โຕะที่ให้บริการเปิดบัญชี ทำบัตรเครดิตที่จัดไว้มีเพียงพอกับการให้บริการ					
6. การตกแต่งสถานที่ สะอาด มีความเป็นระเบียบ					
7. เวลาเปิด – ปิดทำการ (10.30 - 20.00 น.)					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุอย่างต่อเนื่อง					
2. มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชครถยนต์ ฯ					
3. มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการธนาคารทางแผ่นพับ					
4. มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการธนาคารทางเว็บไซต์					
5. มีการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ฯ					
6. มีของชำร่วย ปฏิทิน แจกให้ลูกค้าในช่วงเทศกาล					
ด้านบุคลากร					
1. บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี					
2. กิริยามารยาท สุภาพ อธิษาศัยดี					
3. มีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า					
4. ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน					
5. มีการไหว้ กล่าวทักทายและขอบคุณ					
6. มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ					
8. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
9. มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร					
10. จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เช่น การเปิดบัญชี การฝาก – ถอนเงิน					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีการเรียงตามลำดับ ก่อนหลังเสมอ					
3. มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้า และแจ้งทวนจำนวนเงินที่ฝากถอนให้ทราบเสมอ					
4. มีการแก้ไขปัญหา เมื่อมีลูกค้ายื่นรอเข้าคิวยาวกว่าปกติ					
5. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ					
6. เครื่องมืออุปกรณ์อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน					
7. ให้บริการ ได้ตรงเวลาตามมาตรฐานการบริการ					
8. มีการรับฟังข้อเรียกร้อง และแก้ไขบริการ					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯ					
2. มีการจัดสถานที่ที่ทันสมัย สะอาด					
3. มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม					
4. จำนวนที่นั่งรอคอยเมื่อมาใช้บริการ					

**ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย
เซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับปัญหาที่ท่านพบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหา
<input type="checkbox"/> 1. ภาพลักษณ์ของธนาคารที่ไม่โดดเด่น
<input type="checkbox"/> 2. ผลิตภัณฑ์และบริการไม่ตรงตามความต้องการ
<input type="checkbox"/> 3. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากไม่จูงใจ เมื่อเทียบกับธนาคารคู่แข่ง
<input type="checkbox"/> 4. ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บไม่เหมาะสม
<input type="checkbox"/> 5. ทำเลที่ตั้งของธนาคารหายาก
<input type="checkbox"/> 6. สถานที่คับแคบ
<input type="checkbox"/> 7. ที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ
<input type="checkbox"/> 8. ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร
<input type="checkbox"/> 9. การสื่อสารและเอกสารที่จัดส่งได้รับช้า
<input type="checkbox"/> 10. เอกสารที่กรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก
<input type="checkbox"/> 11. พนักงานไม่ยิ้มแย้ม ไม่กล่าวทักทาย
<input type="checkbox"/> 12. พนักงานให้บริการล่าช้า
<input type="checkbox"/> 13. พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ
<input type="checkbox"/> 14. ระบบออนไลน์เสียบ่อย
<input type="checkbox"/> 15. เครื่องเอทีเอ็มเบิกเงินสดได้ในจำนวนเงินที่น้อยกว่าธนาคารอื่น
<input type="checkbox"/> 16. แบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ
<input type="checkbox"/> 17. ระบบปรับอากาศและแสงสว่างอยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสม
<input type="checkbox"/> 18. จำนวนที่นั่งรอคอยไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของธนาคาร

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา


เขียนที่ ธนาคารกรุงเทพทวทวไทย จำกัด
(มหาชน) สำนักงานเขต 20

วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๐

โดยหนังสือฉบับนี้ข้าพเจ้า นายวิรัช ศรีสวัสดิ์ ผู้จัดการสำนักงานเขตอาวุโสเขต 20 ธนาคารกรุงเทพทวทวไทย จำกัด(มหาชน) ตั้งอยู่เลขที่ 191 ถนนพญาไชยย์ สี่กมลสวนลุม ตำบลสีลมอง จังหวัดลำปาง ขอทบทวนสิ่งจรรยาบรรณเพื่อใช้ในหลักฐานแสดงว่า ข้าพเจ้าได้รับทราบ และยินยอมให้ นายวิรัตน์ ไชยทอง รหัสนักศึกษา 4840182 ถึงกับ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กรุงเทพมหานคร เนื่องจากความพึงพอใจของถูกกล่าวต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพทวทวไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาเซ็นทรัลเอร์รี่พาร์ค พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ เจ้ามหาเสนาฯ และเจ้าเชื้อมุกดาฯ หมายถึงของข้าพเจ้าตามคำสั่งแห่งของนักศึกษา และอนุญาตให้นำผลการเรียนเผยแพร่สู่สาธารณะได้

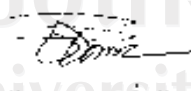
ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำการใดๆในขอบเขตอำนาจของหนังสือฉบับนี้จนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารกรุงเทพทวทวไทย หรือบุคคลอื่นใด ข้าพเจ้าจะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด

เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตราตัวนี้ไว้ที่หน้าผากหน้า

ลงชื่อ  (นายวิรัช ศรีสวัสดิ์)

ลงชื่อ  (นายวิรัตน์ ไชยทอง)

ลงชื่อ  (นางเทพนิม ปวงแก้ว)

ลงชื่อ  (นางพิมพ์พรดา ชาติบัว)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวิฑิตย์ โตทอง
วัน เดือน ปีเกิด	16 มกราคม 2503
ประวัติการศึกษา	ปี 2521 - 2525 การศึกษาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตรบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประวัติการทำงาน	ปี 2544 - 2547 ผู้จัดการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหางดง ปี 2547 - 2550 ผู้จัดการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงราย ปี 2550 - ปัจจุบัน ผู้จัดการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved