



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง : ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการธนาคารโรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์  
ในจังหวัดสมุทรสาคร

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการธนาคาร โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการค้นคว้าแบบอิสระ(INDEPENDENT STUDY) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร (Ex-MBA สมุทรสาคร รุ่นที่ 7) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยคำตอบที่ได้จะนำไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการโครงการธนาคารโรงเรียนต่อไป

เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัย ขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดตอบให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะปกปิดเป็นความลับ และไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

สุนทรี ภูมิชัยสุวรรณ

**คำชี้แจง :** กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตามความเป็นจริง

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
2. อายุ ( ) 1. ไม่เกิน 10 ปี ( ) 2. 11 - 15 ปี  
( ) 3. 16 - 20 ปี ( ) 4. 21 - 25 ปี  
( ) 5. 26 - 30 ปี ( ) 6. 31 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น  
( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย ( ) 4. ปริญญาตรี  
( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี ( ) 6. อื่น ๆ (ระบุ).....
4. อาชีพ ( ) 1. นักเรียน ( ) 2. ข้าราชการครู  
( ) 3. อื่น ๆ ระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รายได้หักรวมรายได้เสริม)

1. ไม่เกิน 1,000 บาท       2. 1,001 - 3,000 บาท  
 3. 3,001 - 5,000 บาท       4. 5,001 - 7,000 บาท  
 5. 7,001 - 9,000 บาท       6. 9,001 บาทขึ้นไป

6. ท่านมาใช้บริการโครงการธนาคารโรงเรียนเป็นระยะเวลาานเท่าไร

1. ไม่เกิน 1 ปี       2. 1 - 2 ปี  
 3. 3 - 4 ปี       4. 5 ปีขึ้นไป

7. ท่านมาใช้บริการธนาคารโรงเรียนในวันใดบ่อยที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)

1. วันจันทร์       2. วันอังคาร  
 3. วันพุธ       4. วันพฤหัสบดี  
 5. วันศุกร์

8. ปกติท่านจะมาใช้บริการธนาคารโรงเรียนในเวลาใดมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)

1. ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน       2. ช่วงกลางวันพักเที่ยง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการโครงการธนาคารโรงเรียนฯ

(กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการธนาคารโรงเรียนในแต่ละหัวข้อ  
ระหว่าง 1 - 5 คะแนน โดยที่ (5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก (ออมทรัพย์)					
2. บริการฝาก-ถอนวันละกี่ครั้งก็ได้					
3. ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก					
<b>ด้านราคา</b>					
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป					
2. การบริการรับ ฝาก-ถอนเงินขึ้นต่ำครั้งละ 1 บาท					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. ธนาคาร โรงเรียนตั้งอยู่ในจุดที่สังเกตเห็นชัดและหาได้ง่าย					
2. เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและกลางวัน ตอนพักเที่ยง)					
3. ช่องให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ โครงการธนาคาร โรงเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ					
2. มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลบริการต่าง ๆ ของธนาคาร					
3. มีป้ายประกาศ และป้ายแนะนำการบริการ ชัดเจน					
4. มีการให้บริการข้อมูลทาง Website ของโครงการธนาคาร โรงเรียน					
5. มีการจัดนิทรรศการ/จัดสถานที่ในการประชาสัมพันธ์ธนาคาร โรงเรียน					
6. มีพนักงานธนาคารมาบริการให้คำแนะนำ เชิญชวนมาใช้บริการ โครงการธนาคาร โรงเรียน					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการด้วยความเต็มใจ					
2. พนักงานบริการมี ทัศนคติ อ่อนน้อม สุภาพ					
3. พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย					
4. พนักงานกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ					
5. พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้ได้					
6. มีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการ					
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของ โครงการธนาคารโรงเรียน</b>					
1. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์ ฝาก-ถอน (สลิป, ปากกา , โฉ๋ตะเขียน)					
3. แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน					
2. ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรับ ฝาก-ถอนเงินและการเปิดบัญชี					
3. มีการจัดลำดับคิวเพื่อรอรับบริการอย่างเป็นระเบียบ					
4. มีกล่องบริการ รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ของผู้ใช้บริการ					

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

กรุณาทำเครื่องหมาย (/) ในช่องว่างตรงกับระดับของปัญหาและข้อเสนอแนะตาม  
ความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อ

โดยให้เลือกตอบคำถามในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

#### ด้านผลิตภัณฑ์

1. มีบริการประเภทเพื่อเรียก (ออมทรัพย์) เพียงบริการเดียว

( ) เหมาะสม ( ) ไม่เหมาะสม ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. เมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออกจากโรงเรียนต้องปิดบัญชีที่เปิดไว้

( ) เหมาะสม ( ) ไม่เหมาะสม ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

#### ด้านราคา

1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของโครงการธนาคารโรงเรียนเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารทั่วไป

( ) เหมาะสม ( ) ไม่เหมาะสม ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. การบริการ รับฝาก-ถอนเงิน ขึ้นต่ำครั้งละ 1 บาท

( ) เหมาะสม ( ) ไม่เหมาะสม ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

#### ด้านช่องทางการให้บริการ

1. สถานที่ตั้งธนาคารโรงเรียนฯ

( ) เหมาะสม ( ) ไม่เหมาะสม ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. จำนวนช่องที่ให้บริการฝาก-ถอน

( ) เหมาะสม ( ) ไม่เหมาะสม ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง)

( ) เหมาะสม ( ) ไม่เหมาะสม ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. การให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วารสาร เว็บไซต์ แผ่นพับ ฯ

( ) เหมาะสม ได้แก่ (ระบุ)..... ( ) ไม่เหมาะสม ได้แก่(ระบุ).....

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. ความชัดเจนของป้ายประกาศ และป้ายแนะนำการบริการภายในอาคารโรงเรียน

( ) เหมาะสม ( ) ไม่เหมาะสม ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. จำนวนพนักงาน (นักเรียน) ผู้ให้บริการด้านฝาก-ถอน

( ) เหมาะสม ( ) ไม่เหมาะสม ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. พนักงาน(นักเรียน) มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้

( ) เหมาะสม ( ) ไม่เหมาะสม ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. พนักงาน (นักเรียน) มีบุคลิกภาพของการเป็นพนักงานให้บริการ

( ) เหมาะสม ( ) ไม่เหมาะสม ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

### ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของโครงการธนาคารโรงเรียน

1. ความเพียงพอของอุปกรณ์ ฝาก-ถอน (สติป, ปากกา, โຕ้ะเขียน)

( ) เหมาะสม ( ) ไม่เหมาะสม ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่นั่งรอเมื่อมาใช้บริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม

( ) เหมาะสม ( ) ไม่เหมาะสม ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

### ด้านกระบวนการให้บริการ

1. ความรวดเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ รับฝาก-ถอน การเปิดบัญชี และปิดบัญชี

( ) เหมาะสม ( ) ไม่เหมาะสม ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. ระยะเวลาที่รอคอยเพื่อใช้บริการ

( ) เหมาะสม ( ) ไม่เหมาะสม ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้บริการระบบธนาคารโรงเรียนฯ

.....  
 .....

ขอขอบคุณอีกครั้งที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นางสุนทรี ภูมิชัยสุวรรณ
วัน เดือน ปีเกิด	27 กันยายน 2510
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษา ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลชัชวารี ปีการศึกษา 2532
ประสบการณ์ในการทำงาน	ปี 2533 ธนาคารออมสินสาขาสกลนคร จ.กำแพงเพชร ปี 2534 ฝ่ายตรวจสอบ ธนาคารออมสินภาค 5 จ.เชียงใหม่ ปี 2535 ธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ ปี 2536 ธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว จ.เชียงใหม่ ปี 2541 ธนาคารออมสินสาขากระทู้มแบน จ.สมุทรสาคร ปี 2551 – ปัจจุบัน ธนาคารออมสินสาขาบ้านแพ้ว จ.สมุทรสาคร