



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้ศึกษาต้องการทราบข้อมูล เพื่อจะได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และวางแผนการตลาดของธนาคารเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และบรรลุเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บไว้เป็นความลับ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

นางอารีย์ นาปรัง
นักศึกษาระดับปริญญาโท

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทั้ง 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธุรกิจหรือองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง [] เพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

[]1. ชาย

[]2. หญิง

2. อายุ

[]1. ต่ำกว่า 20 ปี

[]2. 20-35 ปี

[]3. 36-50 ปี

[]4. 51-60 ปี

[]5. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- []1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย []2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช
 []3. อนุปริญญา / ปวส []4. ปริญญาตรี
 []5. สูงกว่าปริญญาตรี []6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

- []1. นักเรียน/นักศึกษา []2. ข้าราชการ []3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 []4. พนักงานบริษัท []5. รับจ้าง []6. ธุรกิจส่วนตัว
 []7. ค้าขาย []8. เกษตรกร
 []9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

5. สถานภาพ

- []1. โสด []2. สมรส []3. หม้าย/หย่าร้าง

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่นๆ)

- []1. ต่ำกว่า 5,000 บาท []2. 5,000-10,000 บาท
 []3. 10,001-20,000 บาท []4. 20,001-30,000 บาท
 []5. 30,001 บาท ขึ้นไป

7. ประเภทบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ท่านเคยใช้บริการ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] ด้านเงินฝาก

- []1. ประเภทออมทรัพย์ []2. ประเภทฝากประจำ
 []3. ประเภทบัตรเงินฝากทวีสิน

[] ด้านสินเชื่อ

- []1. สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร
 []2. สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนนอกภาคเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ วิสาหกิจชุมชน กองทุนหมู่บ้าน
 []3. สินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อซื้อยานพาหนะ เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล

[] **บริการอื่นๆ**

[]1. บัตร ATM

[]2. ชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์)

[]3. ชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต, สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น

[]4. โอนเงินต่างสาขา

[]5. โอนเงินต่างธนาคาร

[]6. บริการชำระหนี้ต่างสาขา

[]7. อื่นๆ (โปรดระบุ)

8. ท่านใช้บริการที่สาขาออมทอง เป็นระยะเวลานานเท่าใด

[]1. ต่ำกว่า 1 ปี

[]2. 1 - 3 ปี

[]3. 4 - 6 ปี

[]4. 7 - 10 ปี

[]5. มากกว่า 10 ปี (โปรดระบุ).....

9. ความถี่ที่ท่านใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาออมทอง (ติดต่อกำธุรกรรมทางการเงิน ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และบริการอื่นๆ)

[]1. 1-2 ครั้ง/เดือน

[]2. 3-4 ครั้ง/เดือน

[]3. 5-6 ครั้ง/เดือน

[]4. มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน

[]5. ทุกวัน

[]6. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

10. ท่านจะมาใช้บริการธนาคารในวันใดมากที่สุด

[]1. วันจันทร์

[]2. วันอังคาร

[]3. วันพุธ

[]4. วันพฤหัสบดี

[]5. วันศุกร์

[]6. ไม่แน่นอน

11. ท่านใช้บริการธนาคารในช่วงเวลาใดมากที่สุด

[]1. 8.30 น. - 10.30 น.

[]2. 10.31 น. - 12.30 น.

[]3. 12.31 น. - 14.30 น.

[]4. 14.31 น. - 15.30 น.

12. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารฯ | <input type="checkbox"/> 2. ได้รับคำแนะนำจากพนักงาน |
| <input type="checkbox"/> 3. การให้บริการที่ดีของพนักงาน | <input type="checkbox"/> 4. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ |
| <input type="checkbox"/> 5. มีพนักงานเพียงพอให้บริการ | <input type="checkbox"/> 6. การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง |
| <input type="checkbox"/> 7. ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย | <input type="checkbox"/> 8. มีบริการที่หลากหลายประเภท |
| <input type="checkbox"/> 9. มีบริการสินเชื่อนอกสถานที่ | <input type="checkbox"/> 10. มีความปลอดภัยในการใช้บริการ |
| <input type="checkbox"/> 11. มีอัตราดอกเบี้ยที่น่าพอใจ | <input type="checkbox"/> 12. มีการแจกของที่ระลึก ที่น่าสนใจ |
| <input type="checkbox"/> 13. มีสถานที่จอดรถสะดวก | <input type="checkbox"/> 14. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

13. ท่านทราบบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทองจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ | <input type="checkbox"/> 2 จดหมายส่งตรงจากธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> 3 แผ่นพับ/ใบปลิว | <input type="checkbox"/> 4 เว็บไซต์ของธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> 5 ป้ายหน้าธนาคาร | <input type="checkbox"/> 6 พนักงานธนาคารแนะนำ |
| <input type="checkbox"/> 7 อื่นๆ(โปรดระบุ)..... | |

14. ท่านใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น ในอำเภอจอมทอง นอกจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง หรือไม่

1. ไม่เคย
2. เคย ได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 2.1 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) |
| <input type="checkbox"/> 2.2 ธนาคารออมสิน |
| <input type="checkbox"/> 2.3 ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ (โปรดระบุ.....) |
| <input type="checkbox"/> 2.4 สถาบันการเงินอื่น ๆ เช่น นิมชี้เส็ง (โปรดระบุ.....) |
| <input type="checkbox"/> 2.5 อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่แสดงระดับความพึงพอใจของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย ใช้บริการ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ						
1) บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์หลากหลาย ประเภท เช่นออมทรัพย์พิเศษ ออมทรัพย์วิโชค						
2) บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน						
3) บริการบัตรเงินฝากทวีสิน						
4) บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุน การเกษตร เช่น ปลูกข้าว ปลูกลำไย เป็นต้น						
5) บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุน นอกภาคการเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ, วิสาหกิจชุมชน,กองทุนหมู่บ้าน						
6) บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อซื้อ ยานพาหนะ เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล						
7) มีบริการบัตรเอทีเอ็ม						
8) มีบริการชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์)						
9) มีบริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตร เครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น						
10) มีบริการโอนเงินต่างสาขา						
11) มีบริการโอนเงินต่างธนาคาร						
12) มีบริการชำระหนี้ต่างสาขา						
13) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอมทอง	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย ใช้บริการ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
2) ปัจจัยด้านราคา						
1) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์						
2) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ						
3) อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝาก ทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน						
4) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย และลงทุนการเกษตร						
5) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย และลงทุนนอกภาคการเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ, วิชาหักชุมชน, กองทุนหมู่บ้าน						
6) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อซื้อยานพาหนะ, เพื่อการศึกษาและพัฒนา ความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล						
7) อัตราดอกเบี้ยปรับผิมนัดเงินกู้						
8) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา						
9) ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการ ติดต่อ						
10) ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหาย หรือชำรุด						
11) ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM						
12) ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/ สินค้า/บริการ						
13) ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ เช่น ค่า วิเคราะห์โครงการ, รับรองหนี้, ไถ่ถอน						
14) ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์						
15) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างธนาคาร						
16) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1) สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
2) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
3) มีบริการให้สินเชื่อนอกสถานที่ ได้แก่ การทำสัญญากู้ที่ วัด ที่โรงเรียน ในชุมชนของลูกค้า					
4) วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)					
5) เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.)					
6) มีช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอในช่วงที่มี ผู้ใช้บริการมาก					
7) ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1) สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับคืนดอกเบี้ยปรับเมื่อชำระหนี้เสร็จ					
2) สิทธิพิเศษในการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมที่ ชำระหนี้ได้ตามกำหนดเวลา					
3) สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจิวเวลเงินฝากทวีโชคเมื่อ ฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง					
4) ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์, โทรทัศน์					
5) มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุชุมชนท้องถิ่น					
6) มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของ ธนาคาร					
7) มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชน ต่าง ๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำปรึกษา					
8) มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น ปี ใหม่ สัปดาห์หอมทรัพย์ เป็นต้น					
9) ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่า สาธารณูปโภค สินค้า/บริการ					
10) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เช่น เข้าร่วมกีฬา ประกวดกระทง เป็นต้น					
11) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. ปัจจัยด้านบุคคลากร					
1) พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี					
2) การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
3) พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					
4) พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ					
5) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6) พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า					
7) พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม					
8) พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
9) พนักงานให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน					
10) จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ					
11) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส.					
2) ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ					
3) ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ					
4) ธนาคารมีป้ายแสดงจุดบริการภายในมองเห็นได้ ชัดเจน					
5) ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย					
6) ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ					
7) ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี					
8) ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นระเบียบเรียบร้อย					
9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
1) กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว					
2) กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว					
3) กระบวนการขอสินเชื่อรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม					
5) มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ					
6) เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
7) ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
8) ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว					
9) มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้					
10) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ

1) ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

- []1) บริการเงินฝากออมทรัพย์มีไม่หลากหลายประเภท
- []2) บริการสินเชื่อไม่หลากหลายมีเฉพาะเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร นอกภาคเกษตร และเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เท่านั้น
- []3) บริการชำระค่าสาธารณูปโภค เช่นค่าไฟฟ้าค่าน้ำประปา ต้องชำระผ่านทางบัญชี ไม่สามารถชำระหน้าเคาน์เตอร์ได้
- []4) บริการชำระค่าสินค้าและบริการไม่หลากหลายประเภท มีเฉพาะบัตรเครดิต และสินค้าเครื่องสำอางค์เท่านั้น
- []5) ระบบการโอนเงินต่างธนาคารใช้เวลานาน
- []6) อื่นๆ โปรดระบุ.....
- []7) ไม่มีปัญหา

2) ปัจจัยด้านราคา

- []1) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากถูก
- []2) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้แพง
- []3) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขาแพง
- []4) การคิดค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อแพง
- []5) ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหายหรือชำรุดแพง
- []6) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM แพง
- []7) ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM แพง
- []8) ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการแพง
- []9) ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ เช่นค่าวิเคราะห์โครงการ, รับรองหนี้, ใถ่ถอน แพง
- []10) ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์แพง
- []11) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคารแพง
- []12) อื่นๆ โปรดระบุ.....
- []13) ไม่มีปัญหา

4. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

- [1] สถานที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ
- [2] มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
- [3] ไม่มีบริการให้สินเชื่อนอกสถานที่
- [4] ไม่มีบริการเปิดทำการวันเสาร์-อาทิตย์
- [5] ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีไม่เพียงพอ
- [7] บริการตู้ ATM มีน้อยมีเฉพาะที่สาขาของธนาคารเท่านั้น
- [8] อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- [15] ไม่มีปัญหา

3. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

- [1] แผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของสาขานาการมีน้อย
- [2] พนักงานสาขาของธนาคาร ไปเยี่ยมเยียนลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชน และให้คำแนะนำปรึกษาไม่ทั่วถึง
- [3] การให้ข้อมูลข่าวสารสาขาของธนาคารมีไม่ครบถ้วนและไม่ทันสมัย
- [4] ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่นปีใหม่ สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น ของสาขาของธนาคารมีน้อย
- [5] สาขาของธนาคาร ไม่ให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ
- [6] การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนมีน้อย เช่น การเข้าร่วมกีฬา การเข้าร่วมการประกวดกระทง เป็นต้น
- [7] อื่นๆ โปรดระบุ.....
- [8] ไม่มีปัญหา

5. ปัจจัยด้านบุคลากร

- [1] พนักงานให้บริการมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ พูดจาไม่ไพเราะ
- [2] พนักงานให้บริการไม่น่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจได้
- [3] พนักงานให้บริการขาดความรู้ ความชำนาญ ไม่มีความสามารถในการบริการที่ดีได้
- [4] พนักงานให้บริการไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- [5] พนักงานให้บริการไม่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า
- [6] พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไม่ดี
- [7] พนักงานให้บริการไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่ถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจยาก

- [] 8) พนักงานให้บริการ ไม่เท่าเทียมกัน เลือกปฏิบัติเฉพาะลูกค้าบางคน
- [] 9) จำนวนพนักงานให้บริการมีไม่เพียงพอกับการให้บริการ
- [] 10) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- [] 15) ไม่มีปัญหา

6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- [] 1) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส.
- [] 2) บริเวณสำหรับที่นั่งรอสำหรับลูกค้ารอรับบริการมีไม่เพียงพอ
- [] 3) สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และน้ำดื่ม
- [] 4) ป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ไม่ชัดเจน
- [] 5) ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่สวยงามไม่ทันสมัย
- [] 6) ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ ไม่ทันสมัย
- [] 7) ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารไม่ดี
- [] 8) ธนาคารจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ ไม่เป็นระเบียบ
- [] 9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- [] 15) ไม่มีปัญหา

7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

- [] 1) การให้บริการล่าช้า ไม่รวดเร็ว
- [] 2) ระยะเวลาที่รอในการรับบริการนาน
- [] 3) มีเครื่องมืออุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- [] 4) เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน
- [] 5) ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน
- [] 6) ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ากรณีที่มีปัญหาล่าช้า
- [] 7) ระบบการทำงานไม่ถูกต้อง ไม่แม่นยำ และไม่น่าเชื่อถือ
- [] 8) กระบวนการชำระหนี้ต่างสาขาล่าช้า
- [] 9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- [] 15) ไม่มีปัญหา

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....
.....
.....
ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-สกุล นางอารีย์ นานปรัง
- วัน เดือน ปีเกิด 15 มิถุนายน 2514
- ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาพาณิชยการ
วิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2532
สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการบัญชี
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2534
สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ศึกษาศาสตร์บัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2536
- ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2538 พนักงานบัญชี บริษัท ฟรีเซน กรุ๊ป จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ. 2539 พนักงานการเงินธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร
- พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน หัวหน้าการเงินธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved