

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สาขาประตูเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นของท่านต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจะนำเอาข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และแปลผลจัดทำรายงานเพื่อใช้ประกอบการรายงานการค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งในการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ดังนั้น เพื่อให้ผลการวิเคราะห์มีความเชื่อถือได้ และเกิดประโยชน์ จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดพิจารณาตอบหรือกรอกข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงและขอรับรองว่า คำตอบของท่านทุกคำตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และข้อมูลเหล่านั้นจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น

แบบสอบถามชุดนี้มี 4 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
- ส่วนที่ 2 การให้บริการด้านเงินฝากของลูกค้า
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านเงินฝาก
- ส่วนที่ 4 ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการด้านเงินฝาก

โปรดเขียนเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1. เพศ

- ☐ หญิง
- ☐ ชาย

2. อายุ

- ☐ 15 - 24 ปี
- ☐ 25 - 34 ปี
- ☐ 35 - 44 ปี
- ☐ 45 - 54 ปี
- ☐ 55 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

- ☐ นักศึกษา
- ☐ รับราชการ
- ☐ ลูกจ้างเอกชน
- ☐ ธุรกิจส่วนตัว (เจ้าของกิจการ)
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. สถานภาพสมรส

- ☐ โสด
- ☐ สมรส
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. การศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าชั้นมัธยมต้น
- ☐ มัธยมปลาย , ปวช. , ปวส.
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1,000 - 5,000 บาท
- ☐ 5,001 - 10,000 บาท
- ☐ 10,001 - 20,000 บาท
- ☐ 20,001 - 40,000 บาท
- ☐ 40,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การให้บริการด้านเงินฝากของลูกค้า

7. ในปัจจุบันท่านให้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกี่แห่ง

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ มากกว่า 4

8. ท่านมีเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประจวบคีรีขันธ์ ประเภทใดบ้าง

- ☐ ออมทรัพย์
- ☐ ประจํา
- ☐ เงินสะสม
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

9. ท่านเข้ามาติดต่อใช้บริการด้านเงินฝากบ่อยเพียงใด (ครั้ง/เดือน)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ มากกว่า 4

10. ที่ผ่านมาในการติดต่อฝาก/ถอนแต่ละครั้งใช้เวลาประมาณ

- ☐ 1 - 5 นาที
- ☐ 6 - 10 นาที
- ☐ 11 - 15 นาที
- ☐ มากกว่า 15 นาที

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านเงินฝาก

11. สิ่งจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประจวบคีรีขันธ์ คือ ข้อใด (โปรดเลือกตอบเพียงข้อเดียว)

- ☐ อยู่ใกล้บ้านไปมาสะดวก
- ☐ การบริการที่ประทับใจของพนักงาน
- ☐ จากการรํับฟังโฆษณาประชาสัมพันธ์
- ☐ จากคำบอกเล่าของผู้ที่เคยมาใช้บริการ
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

12. เหตุผลสำคัญที่ท่านมาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ (โปรดเลือกเพียงข้อเดียว)

- ☐ ผลตอบแทนสูง
- ☐ รับเงินเดือนผ่านธนาคาร
- ☐ ธนาคารมีความมั่นคงสูง
- ☐ มีบริการที่ทันสมัยด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ
- ☐ ความมีธรรมาภิบาลของพนักงาน
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

13. ท่านคิดว่า ช่องแคณเตอร์ให้บริการฝาก/ถอนของธนาคารไทยพาณิชย์ เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

- ☐ พอ
- ☐ ไม่พอ ควรเพิ่มอีก (โปรดระบุ) ช่อง

14. ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการจัดช่องทางการให้บริการในปัจจุบัน ซึ่งจัดทางเข้าใช้บริการหน้าแคณเตอร์ตามคิว

- ☐ เห็นด้วย
- ☐ ไม่เห็นด้วย เพราะ

15. ท่านคิดว่า ขั้นตอนในการให้บริการเงินฝากซับซ้อนและใช้เวลานานเกินไปหรือไม่

- ☐ เหมาะสมดีแล้ว
- ☐ นานเกินไป

16. ท่านคิดว่าการบริการของพนักงานธนาคารควรเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ให้ความสนใจต่อผู้ที่มาใช้บริการเท่าเทียมกัน
- ☐ พูดยิ้มแย้ม
- ☐ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
- ☐ ทำงานรวดเร็ว ถูกต้อง
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

17. อุปกรณ์เครื่องใช้ที่สาขามีไว้บริการสำหรับลูกค้าเงินฝาก เช่น ปากกา แก้วน้ำ เครื่องคิดเลข เพียงพอต่อความต้องการใช้หรือไม่

- ☐ พอ
- ☐ ไม่พอ (โปรดระบุ)

18. ท่านคิดว่า บริการใดบ้างที่ธนาคารจัดเสริมให้กับลูกค้า ในบริเวณที่ทำการแล้วควรปรับปรุง (โปรดเลือกตอบเพียงข้อเดียว)

- ☐ น้ำดื่ม
- ☐ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร พร้อมที่นั่งพักรอ
- ☐ เสียงเพลงกล่อม
- ☐ โทรศัพท์ให้ดู
- ☐ ดอกไม้ประดับ
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 4 ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการด้านเงินฝาก

19. ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการด้านเงินฝากที่ท่านพบคือ (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

- ☐ พนักงานไม่สุภาพ
- ☐ พนักงานบริการล่าช้า
- ☐ พนักงานไม่สนใจให้บริการ
- ☐ พนักงานเลือกบริการลูกค้าเป็นบางราย
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

20. ปัญหาด้านอื่นที่ท่านพบในการมาใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ คือ

- ☐ ที่จอดรถไม่พอ
- ☐ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย
- ☐ ระบบรักษาความปลอดภัยยังไม่ดีพอ
- ☐ ขั้นตอนการให้บริการเงินฝากซับซ้อนเสียเวลา (ต้องรอนาน)
- ☐ ความชัดเจนของป้ายแนะนำในการให้บริการด้านเงินฝาก
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

21. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการด้านเงินฝาก (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวครุณี วงศ์รัตนธรรม
วัน เดือน ปีเกิด	14 กุมภาพันธ์ 2510
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่โรงเรียนคอยเต่าวิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อปีการศึกษา 2525 สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่โรงเรียนวัดโนนทัยพาศ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อปีการศึกษา 2528 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร จากคณะบัญชีและการเงิน มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อปีการศึกษา 2532
ประสบการณ์ในการทำงาน	ปี พ.ศ. 2535 - ปัจจุบัน เป็นพนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2532 - 2535 เป็นพนักงานของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด (มหาชน)