

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

หนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถาม



วันที่ 20 ตุลาคม 2548

เรียน ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักนานาเหนือ (คุณบุญรัตน์ ตั้งชีวินเสถียร)

เรื่อง ขออนุญาตแจกแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าสาขาสำนักนานาเหนือ

ข้าพเจ้า นายอำพล เกตุทวี บัณฑิตศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ปัจจุบันเป็นพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดฝ่ายพัฒนาองค์กร สายงานทรัพยากรบุคคลและองค์กร มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการพัฒนาองค์กร และการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามนโยบาย และตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ของธนาคารในการเป็น “ธนาคารแสนสะดวก” (The Convenience Bank) มีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักนานาเหนือ เพื่อที่จะนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าโดยการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ในการนี้ ข้าพเจ้าฯ จึงขออนุญาตนำแบบสอบถามไปสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการกับสาขา จำนวน 420 ชุด เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักนานาเหนือ ในระหว่างวันที่ 21-31 ตุลาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายอำพล เกตุทวี)

เจ้าหน้าที่อาวุโสพัฒนาองค์กร ฝ่ายพัฒนาองค์กร

สายงานทรัพยากรบุคคลและองค์กร

บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

อนุมัติให้ดำเนินการได้

21/10/48

## **ภาคผนวก ข**

แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขาสำนักนานาชาติ

แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขา สำนักงานนาเหนือ

คำชี้แจง

แบบสอบถามความพึงพอใจชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ ข้อมูลจากการสอบถามนี้จะนำไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อประกอบการวางแผนในการพัฒนาการให้บริการของสาขาต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร

ตอนที่ 3 สอบถามข้อเสนอแนะ

ขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบคำถามตามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ ที่เป็นจริงของตนเอง และขอได้โปรดตอบทุกข้อ

โปรดเขียนเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ตามที่เป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 : สอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 25 ปี  2) 25-35 ปี  3) 36-45 ปี  4) 46 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2) ปริญญาตรี  3) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ  
 1) นักเรียน/นักศึกษา  2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  3) ธุรกิจส่วนตัว  
 4) พนักงานบริษัท  5) พ่อบ้าน/แม่บ้าน  6) อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน  
 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท  2) 10,000-30,000 บาท  3) 30,001-50,000 บาท  
 4) 50,001-70,000 บาท  5) 70,001-90,000 บาท  6) 90,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 : สอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร

| ความพึงพอใจของลูกค้า   | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>ก. ด้านคุณภาพของพนักงาน</b>   |                  |            |                |             |                   |
| 1. การยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา  |                  |            |                |             |                   |
| 2. กิริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อน โยน  |                  |            |                |             |                   |
| 3. บุคลิกภาพ การแต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม                                      |                  |            |                |             |                   |
| 4. ความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ   |                  |            |                |             |                   |
| 5. ความถูกต้อง และรวดเร็วในการให้บริการ  |                  |            |                |             |                   |
| 6. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ปรีกษา และช่วยแก้ไขปัญหา  |                  |            |                |             |                   |
| <b>ข. ด้านคุณภาพของสถานที่</b>   |                  |            |                |             |                   |
| 1. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และความสวยงามภายในที่ทำการ                                 |                  |            |                |             |                   |
| 2. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และความสวยงามภายนอกที่ทำการ                                |                  |            |                |             |                   |
| 3. ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกที่ทำการ                             |                  |            |                |             |                   |
| 4. การจัดวางเคาน์เตอร์สำหรับกรอกแบบฟอร์มขอรับบริการ  |                  |            |                |             |                   |
| 5. สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ข่าวสาร เป็นต้น                   |                  |            |                |             |                   |
| 6. ความปลอดภัยและความเพียงพอของพื้นที่จอดรถ  |                  |            |                |             |                   |
| <b>ค. ด้านคุณภาพของการให้บริการ</b>  |                  |            |                |             |                   |
| 1. ระเบียบขั้นตอนในการเปิดบัญชีใหม่  |                  |            |                |             |                   |
| 2. ความเพียงพอและชัดเจนของแบบฟอร์มการฝาก-ถอนเงิน   |                  |            |                |             |                   |
| 3. การนำระบบคิวมาช่วยอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ  |                  |            |                |             |                   |
| 4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ เช่น ฝาก ถอน โอนเงิน                         |                  |            |                |             |                   |
| 5. เครื่องบริการอัตโนมัติ (ATM, ADM, PASSBOOK UPDATE) มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัย |                  |            |                |             |                   |
| 6. ความพอเพียงของเครื่องบริการอัตโนมัติ (ATM, ADM, PASSBOOK UPDATE)                          |                  |            |                |             |                   |
| 7. การอำนวยความสะดวกบุคคล (นับตั้งแต่วันที่เอกสารครบถ้วนจนถึงวันอนุมัติ)                     |                  |            |                |             |                   |
| 8. ความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการของสาขา ระหว่าง 8.30-16.30 น.                              |                  |            |                |             |                   |

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะ

1. สิ่งที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุง.....
2. บริการและผลิตภัณฑ์ที่ท่านต้องการให้มีเพิ่มเติม.....
3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

**ภาคผนวก ค**

ประวัติผู้วิจัย

## ประวัติผู้วิจัย

|                  |  |
|------------------|--|
| ชื่อ-นามสกุล     | นายอำพล เกตุทวี  |
| วัน เดือน ปีเกิด | 9 เมษายน 2513  |
| สถานที่เกิด      | แขวงบ้านช่างหล่อ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร   |
| ประวัติการศึกษา  |  |
| พ.ศ. 2530        | ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (การบัญชี)<br>วิทยาลัยพาณิชยการธนบุรี                                   |
| พ.ศ. 2536        | ศิลปศาสตร์บัณฑิต (รัฐศาสตร์)<br>มหาวิทยาลัยรามคำแหง  |
| พ.ศ. 2546        | บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบริหารทรัพยากรมนุษย์)<br>สถาบันราชภัฏธนบุรี                           |
| สถานที่ทำงาน     | ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)<br>เลขที่ 10 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 |
| ตำแหน่งปัจจุบัน  | หัวหน้าส่วนพัฒนาองค์กร งานพัฒนาคุณภาพองค์กร ฝ่ายพัฒนาองค์กร<br>สายงานทรัพยากรบุคคลและองค์กร  |