

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด
(มหาชน) สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่อง () หรือ ตารางให้ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว หรือ เรียงลำดับตามความสำคัญในความคิดเห็น
ของท่าน

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. สถานภาพ
 โสด สมรส
 แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง อื่นๆ (โปรดระบุ).....
3. อายุ
 ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี
 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี
 51 - 60 ปี มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
4. อาชีพ
 นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง
 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าอนุปริญญา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 15,000 บาท
 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท
 25,001 – 30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2. ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ท่านมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดต่อการฝาก-ถอนเงินของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับใด

	ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	2.1 ด้านการบริการ					
1.	การให้บริการฝาก-ถอนเงินอย่างมีคุณภาพ					
2.	ธนาคารมีประเภทเงินฝากหลากหลายให้เลือกตรงตามความต้องการของลูกค้า					
3.	รูปแบบสมุดเงินฝากของธนาคารมีความสวยงาม					
4.	การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน					
5.	มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ					
	2.2 ด้านราคาค่าธรรมเนียม/อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก					
1.	ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินเหมาะสม					
2.	ค่าธรรมเนียมในการฝาก - ถอนเงินเหมาะสม					
3.	ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสาธารณูปโภคเหมาะสม					
4.	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ให้แกลูกค้าเหมาะสมเป็นที่พอใจ					
	2.3 ด้านสถานที่ตั้ง					
1.	ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง					
2.	มีที่จอดรถเพียงพอ					
3.	ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย					
4.	ช่องบริการด้านฝาก - ถอนและ โต้ะบริการมีเพียงพอ					
5.	แบบฟอร์ม และอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ					
6.	สถานที่ดูกว้างขวาง ทันสมัย นำให้บริการ					
	2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1.	มีการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคารอย่างชัดเจน เช่น ประกาศดอกเบี้ย, ค่าธรรมเนียม					
2.	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อแขนงต่างๆ					
3.	มีการเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับเพื่อแจกให้แก่ลูกค้า					

	ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
4.	มีการจัดสัปดาห์เงินฝากโดยมีการแจกของขวัญแก่ลูกค้า					
5.	ธนาคารมีการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าของธนาคารชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย					
	2.5 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1.	พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม					
2.	พนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.	พนักงานบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการ					
4.	พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
5.	พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย					
6.	พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์ และ ขอบคุณเมื่อคุณมาใช้บริการ					
7.	พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					
8.	จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ					
	2.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
2.	มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดภายใน - นอกอาคาร					
3.	ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ					
4.	มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
5.	มีความปลอดภัยของสถานที่ และ ที่จอดรถ					
	2.7 ด้านกระบวนการในการให้บริการ					
1.	ระยะเวลาในการรอรับการบริการมีความเหมาะสม					
2.	มีการจัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการอย่างเหมาะสม					
3.	การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด					
4.	ขั้นตอนในการใช้บริการของลูกค้าไม่ยุ่งยากซับซ้อน					

ส่วนที่ 3. แบบสอบถามระดับความพึงพอใจ ของผู้ที่มาใช้บริการของธนาคาร

ท่านมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความพึงพอใจโดยรวม					

ส่วนที่ 4. แบบสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ อย่างไรบ้าง (โปรดระบุ)

.....
.....
.....
.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะด้านราคาค่าธรรมเนียม/อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อย่างไรบ้าง (โปรดระบุ)

.....
.....
.....
.....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านสถานที่ตั้ง อย่างไร (โปรดระบุ)

.....
.....
.....
.....

4. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านการส่งเสริมการตลาด อย่างไร (โปรดระบุ)

.....
.....
.....
.....

5. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างไร (โปรดระบุ)

.....
.....
.....
.....

6. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านลักษณะกายภาพ อย่างไร (โปรดระบุ)

.....
.....
.....
.....

7. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านกระบวนการการให้บริการ อย่างไร (โปรดระบุ)

.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ประวัติย่อของผู้ทำวิจัย

ชื่อผู้วิจัย	นายอเนก สุภธนาเศรษฐ์
วันเดือนปีเกิด	5 พฤศจิกายน 2510
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	21 ซ.เจริญรัตน์ 18 ถนนเจริญรัตน์ แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร 10600
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ โรงเรียนอาชีวศึกษาธนบุรี
พ.ศ. 2535	คณะศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป วิทยาลัยครูธนบุรี
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2532	ธนาคารศรีนคร จำกัด(มหาชน)
พ.ศ. 2544	ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)
สถานที่ทำงาน	ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ เลขที่ 1101 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	หัวหน้าส่วนควบคุมระบบและเครือข่ายเอทีเอ็ม