

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถาม

การให้บริการ ในทัศนะของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อไปประกอบการศึกษาเท่านั้น จึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดตอบความเป็นจริงทุกข้อ

แบบสอบถามฉบับนี้ของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธ.กรุงไทย

ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่างที่ท่านเลือก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

สำหรับผู้วิจัย

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 20-30 ปี

3. 31-40 ปี

4. มากกว่า 40 ปี

3. อาชีพ

1. นักเรียน / นักศึกษา

2. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ

3. พนักงานบริษัท

4. ธุรกิจส่วนตัว

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. 10,000 – 20,000 บาท

3. 20,001 – 30,000 บาท

4. มากกว่า 30,000 บาท

5. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
3. อนุปริญญา/ ปวส.. 4. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

6. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส
3. หม้าย/หย่าร้าง

ส่วนที่ 2 การให้บริการ ในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในห้างสรรพสินค้า
จังหวัดสมุทรปราการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1.สถานที่ ให้บริการของธนาคาร ในห้างสรรพสินค้า						
1.1 ท่านมีความพึงพอใจภายในธนาคารมี ความสะอาดเรียบร้อย						<input type="checkbox"/>
1.2 ท่านมีความพึงพอใจการจัดและตกแต่ง ภายในอาคารมีความเหมาะสม						<input type="checkbox"/>
1.3 ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ช.กรุงไทย ที่ตั้ง ในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ						<input type="checkbox"/>
1.4 ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ช. กรุงไทยในแหล่งชุมชนพลุกพล่านที่มี รูปลักษณ์ สวยงาม มากกว่า ความปลอดภัย						<input type="checkbox"/>
2. ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ						
2.1 ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของบมจ.ช. กรุงไทย ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบ ดั้งเดิม						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในห้างสรรพสินค้า
จังหวัดสมุทรปราการ (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
2.2 ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการสะดวก รวดเร็วไม่ต้องคอยนาน						<input type="checkbox"/>
2.3 ท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการ ให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm, passbook มากกว่า การให้บริการผ่านพนักงาน						<input type="checkbox"/>
2.4 ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้ กวดแยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน, Paypoit ฯลฯ						<input type="checkbox"/>
3. การบริการ ของธนาคาร						
3.1 ท่านมีความพึงพอใจความจริงใจในการ ให้บริการเช่น รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อม มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงิน ฝาก						<input type="checkbox"/>
3.2 ท่านมีความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการ แบบไม่เป็นทางการ มากกว่าแบบเข้มงวดของ รัฐ เช่น พนักงานกรอกแบบฟอร์มให้						<input type="checkbox"/>
3.3 ท่านมีความพึงพอใจการจัดเอกสารที่ จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้ สำหรับผู้มาใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
3.4 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในห้างสรรพสินค้า
จังหวัดสมุทรปราการ (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. การจงใจ ของธนาคาร						
4.1 ท่านมีความพึงพอใจของแจก ของกำนัล และรางวัลชิงโชค มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก						<input type="checkbox"/>
4.2 ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ช.กรุงไทย มากกว่าการแนะนำ จากบุคคลใกล้ชิด						<input type="checkbox"/>
4.3 ท่านมีความพึงพอใจมีการแจกของที่ระลึก ตรงใจลูกค้าสม่ำเสมอ นำใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
4.4 ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน						<input type="checkbox"/>
5. ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ						
5.1 ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของ บมจ.ช.กรุงไทยมากกว่า ความเชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล						<input type="checkbox"/>
5.2 ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่าง ๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่บริการ มากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน						<input type="checkbox"/>
6. เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร						
6.1 อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในห้างสรรพสินค้า
จังหวัดสมุทรปราการ (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6.2 ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ. ธ.กรุงไทยด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มากกว่า ทางพนักงาน						<input type="checkbox"/>
6.3 ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่นเครื่อง atm, adm ,passbook ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่า กรอกแบบฟอร์ม						<input type="checkbox"/>

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วน

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล นายอำนาจ สุกุลสัญชาติไทย
วัน เดือน ปีเกิด 9 มิถุนายน 2516
สถานที่เกิด จังหวัด นครชัยศรี นครปฐม

ประวัติการศึกษา

วิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีทางอาหาร) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประกาศนียบัตรนิเทศน์ (การบริหารจัดการ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สถานที่ทำงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา
กรุงเทพฯ 10110
ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารความเสี่ยง งานบริหารความเสี่ยง กลุ่มบริหารความเสี่ยง
สายงานบริหารความเสี่ยงและกำกับ
ตำแหน่งปัจจุบันอื่นๆ ที่ปรึกษาวางแผนและนโยบาย หจก. โปสเมล์
ที่ปรึกษาพิเศษทางธุรกิจ บ.เจียไต๋ (ในเครือเจริญโภคภัณฑ์) จำกัด.
ที่ปรึกษาพิเศษทางธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม บมจ.เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป.