

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

การบริหารจัดการและความพึงพอใจ

ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็น
ของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 20 ปี () 2. 20 – 30 ปี
() 3. 31 – 40 ปี () 4. 41 – 50 ปี
() 5. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา/ปวช.
() 3. อนุปริญญา/ปวส. () 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. นักเรียนนักศึกษา () 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() 3. รับจ้าง () 4. ธุรกิจส่วนตัว
() 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 15,000 บาท () 2. 15,001 – 20,000 บาท
() 3. 20,001 – 30,000 บาท () 4. 30,001 – 40,000 บาท
() 5. 40,001 บาทขึ้นไป

6. สถานภาพสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส

7. ประเภทการใช้บริการครั้งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ผัก – ถอน () 2. ชำระค่าสินค้าและบริการ
() 3. แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ () 4. สินเชื่อ

() 5. อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่า การบริหารจัดการของธนาคารกรุงศรี

อยุธยา จำกัด (มหาชน) สามารถสร้างความคิดเห็นให้แก่ท่าน ระดับใด ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด |

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการวางแผน					
1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ สอดคล้องกัน					
2. การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายต่างๆ มีความชัดเจน					
3. ธนาคารมีการจัดบริการเป็นขั้นตอน					
4. การใช้ทรัพยากรต่างๆ ของธนาคารฯ เหมาะสม					
5. ธนาคารมีข้อมูลชี้แจงชัดเจน					
ด้านการจัดองค์กร					
1. ธนาคารฯ จัดแบ่งงานที่ติดต่อง่าย					
2. การจัดแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของธนาคาร เป็นสัดส่วนชัดเจน					
3. พนักงานปฏิบัติงานและตัดสินใจได้รวดเร็ว					
4. พนักงานที่ให้บริการมีอย่างเพียงพอ					
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการของธนาคารมี ประสิทธิภาพและทันสมัย					
ด้านการอำนวยการ					
1. การปฏิบัติงานของพนักงานสังเกตได้ว่ามีความคล่องตัว					
2. การมอบหมายงานแก่พนักงานเหมาะสม					
3. พนักงานปรึกษาแนะนำสาขากันได้ดี					
4. มีความร่วมมือกันด้วยดีทุกฝ่าย					

5. ธนาคารส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ต่อเนื่อง					
6. ธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการ					
7. พนักงานทุกระดับชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ได้เท่าเทียมกัน					
การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<u>ด้านการควบคุม</u>					
1. มีการพัฒนา ปรับปรุงบริการต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ และตรงกับความต้องการของลูกค้า					
2. เปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้านต่าง ๆ					
3. มีการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานให้ถูกต้องแม่นยำ					
4. เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการควบคุมผลการปฏิบัติงาน					
5. ธนาคารให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน					
6. ลูกค้ามีส่วนร่วมในการวิจารณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1. พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ตลอดเวลาที่ใช้บริการ					
2. พนักงานกล่าวคำทักทายเช่น คำว่า “สวัสดีครับ” “ขอบคุณค่ะ”					
3. พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน					
4. พนักงานให้การต้อนรับโดยแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรี มีหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส					
5. ความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลาทำงานของ พนักงาน					
6. พนักงานเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในบริการทุก ๆ ด้านของ ธนาคารสามารถให้คำปรึกษา					
7. พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาที่จะรักษาผลประโยชน์ของ ผู้รับบริการ					
8. พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย					
9. พนักงานให้บริการแก่ท่านด้วยความรวดเร็ว แม่นยำ					
10. พนักงานให้การต้อนรับโดยพูดจาสุภาพอ่อนโยนเสมอ					
ด้านกระบวนการการให้บริการ					
1. ธนาคารให้ความมั่นคง ปลอดภัย และคุ้มครองในการฝาก/ ถอนเงินจำนวนมาก ๆ					

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. หนาการณ์มีของแจก ของชำร่วยในโอกาสเทศกาลสำคัญ					
การให้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. ธนาคารได้จัดให้มีเงินสด ฉบับใหม่ ๆ ให้ท่านแลกอยู่เสมอ					
5. ธนาคารได้มีบอร์ดติดประกาศข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ					
6. ธนาคารได้มีการบริการด้วยความเสมอภาคแก่ลูกค้าทุกคน					
7. ขั้นตอนในการให้บริการเหมาะสมทุกระดับ					
8. การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ					
ด้านเครื่องมือเครื่องใช้					
1. ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ให้บริการ					
2. มีเทคโนโลยีใหม่ มาใช้เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอแก่ลูกค้า					
3. แบบฟอร์มต่าง ๆ มีมากเพียงพอและง่ายต่อการกรอกข้อมูล					
4. การนำเครื่องฝาก/ถอน อัตโนมัติมาใช้เพื่อให้บริการ					
5. ธนาคารมีป้ายแสดงจุดต่าง ๆ เพื่อให้ท่านติดต่อได้สะดวกรวดเร็ว					
ด้านอาคารสถานที่					
1. ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อของทำเลที่ตั้ง					
2. ธนาคารได้มีการจัดสถานที่พักรอคอย ระหว่างรอการให้บริการ					
3. ธนาคารได้มีการจัดความสะอาดในการติดต่อสอบถาม					
4. การตกแต่งสถานที่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
5. ธนาคารได้มีการจัดสถานที่จอดรถให้ผู้ใช้บริการ					
6. ธนาคารได้มีการปรับปรุงภูมิแสงสว่าง					
7. อาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ในฐานะที่ท่านเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้อย่างไร

1.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

.....

1.2 ด้านกระบวนการการให้บริการ

.....

1.3 ด้านเครื่องมือเครื่องใช้

.....

1.4 ด้านอาคารสถานที่

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

ขอขอบพระคุณลูกค้าทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม