

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สาขาบึงชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสอบถามครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการ ซึ่ง
จะนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ ผู้วิจัยจะเก็บรักษาแบบสอบถามและใช้สำหรับหาข้อมูล
ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) สาขาบึงชี อยุธยา

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลง
ในช่องว่างที่กำหนดไว้

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ

1. () 20 ปีหรือน้อยกว่า

2. () 21 - 30 ปี

3. () 31 - 40 ปี

4. () มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. () ประถมศึกษา

2. () มัธยมศึกษา / ปวช.

3. () อนุปริญญา หรือ ปวส.

4. () ปริญญาตรี ขึ้นไป

4. อาชีพ

1. () พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง

2. () รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

3. () ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

4. () อื่น ๆ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| 1. () ต่ำกว่า 10,000 บาท | 2. () 10,001 - 20,000 บาท |
| 3. () 20,001 - 30,000 บาท | 4. () 30,001 บาทขึ้นไป |

6. สถานภาพ

- | | |
|-------------------------|-------------|
| 1. () โสด | 2. () สมรส |
| 3. () หม้าย / หย่าร้าง | |

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

1. สาเหตุการมาใช้บริการของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน
 () 2. เงินเดือนผ่านบัญชี
 () 3. ชื่อเสียง / ความมั่นคง
 () 4. บริการหลากหลาย
 () 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. จำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือน

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| () 1. 1-4 ครั้ง / เดือน | () 2. 5-8 ครั้ง / เดือน |
| () 3. 9 ครั้งขึ้นไป / เดือน | |

3. ประเภทการใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| () 1.ฝาก/ถอน | () 2. สินเชื่อ |
| () 3. ชำระค่าสาธารณูปโภค | () 4. อื่นๆโปรดระบุ..... |

4. ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

- | | |
|---------------------------|-----------------------|
| () 1. ต่ำกว่า 1 ปี | () 2. ตั้งแต่ 1-2 ปี |
| () 3. ตั้งแต่ 3-4 ปี | () 4. ตั้งแต่ 5-6 ปี |
| () 5. ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป | |

5. ช่วงระยะเวลาที่ท่านมาใช้บริการ

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| () 1. 10.30-12.00 น. | () 2. 12.01-14.30 น. |
| () 3. 14.31-16.00 น. | () 4. 16.01-18.30 น. |
| () 5. 18.31-19.00 น. | |

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่วงที่ท่านคิดว่าการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ท่านระดับใด ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------|
| 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1. พนักงานบริการลูกค้าด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ตลอดเวลาที่ใช้บริการ					
2. พนักงานกล่าวคำทักทายและขอบคุณทุกครั้ง เช่น คำว่า “สวัสดีค่ะ, สวัสดีครับ” “ขอบคุณค่ะ, ขอบคุณครับ”					
3. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน					
4. พนักงานให้การต้อนรับโดยแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส					
5. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา					
6. พนักงานเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในบริการทุก ๆ ด้านของธนาคาร					
7. พนักงานให้คำแนะนำที่ดีและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า					
8. พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
9. พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว แม่นยำ					

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
10. พนักงานมีป้ายชื่อ / บัตรประจำตัว แสดงชื่อ – สกุล และตำแหน่งอย่างชัดเจน					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ธนาคารให้ความมั่นคงปลอดภัยและคุ้มครองในการฝาก / ถอนเงินจำนวนมากๆ					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ธนาคารมีของแจก ของชำร่วยในโอกาส และเทศกาลสำคัญ					
4. ธนาคารได้มีบอร์ดติดประกาศข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ					
5. ธนาคารได้จัดให้มีเงินสดฉบับใหม่ ๆ ให้ลูกค้าได้แลกอยู่เสมอ ๆ					
6. ธนาคารได้มีการบริการด้วยความเสมอภาคแก่ลูกค้าทุก ๆ คน					
7. ธนาคารได้มีการจัดกิจกรรมที่ให้ความเพลิดเพลินในระหว่างที่รอคอยการให้บริการ เช่น ทวี นิติสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
8. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว					
9. การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ					
ด้านเครื่องมือ / เครื่องใช้					
1. ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ให้บริการ					
2. มีเทคโนโลยีใหม่ มาใช้เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอแก่ลูกค้า					
3. แบบฟอร์มต่าง ๆ มีมากเพียงพอและง่ายต่อการกรอกข้อมูล					
4. การนำเครื่องฝาก / ถอน อัตโนมัติมาใช้เพื่อให้บริการ					

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5. ธนาคารมีป้ายแสดงจุดต่าง ๆ เพื่อให้ท่านติดต่อได้สะดวกและรวดเร็ว					
ด้านอาคารสถานที่					
1. ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อของทำเลที่ตั้งของธนาคาร					
2. ธนาคารได้มีการจัดสถานที่พักรอคอย ระหว่างรอการให้บริการ					
3. ธนาคารได้มีการจัดความสะดวกในการติดต่อสอบถาม					
4. การตกแต่งสถานที่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
5. ธนาคารได้มีการจัดมุมน้ำดื่มและอ่านหนังสือพิมพ์ให้กับผู้มาใช้บริการ					
6. อาคารสถานที่มีความมั่นคงแข็งแรง					
7. สถานที่จอดรถกว้างขวางและมีความปลอดภัย					

ตอนที่ 4 การแสดงความเห็นและข้อเสนอแนะ

1. โปรดแสดงความเห็นของท่าน

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะของท่าน

.....

.....

.....

.....