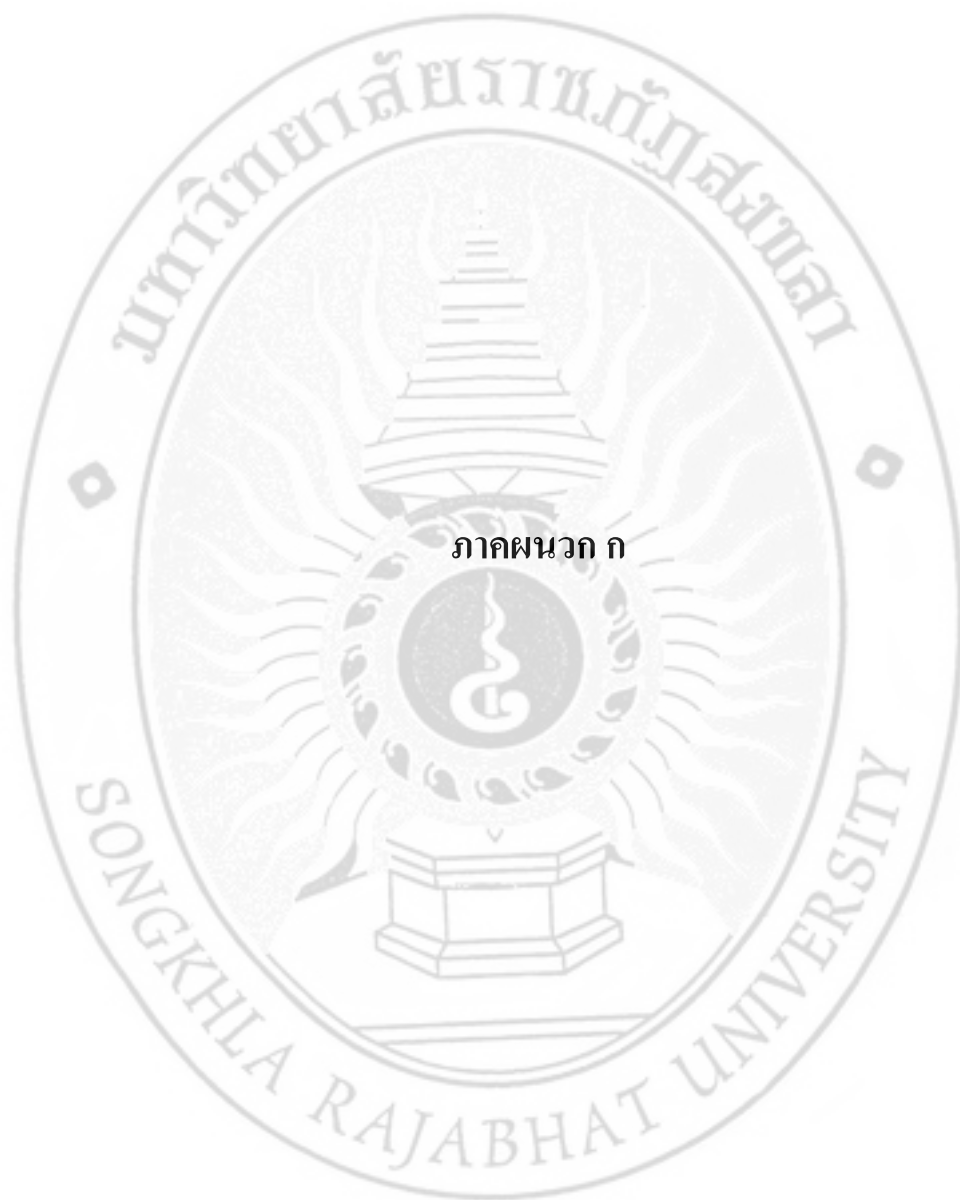




ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

## แบบสอบถาม

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย  
สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง แบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการให้บริการแก่ลูกค้า

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่เกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

อายุ 21-30 ปี

อายุ 31-40 ปี

อายุ 41-50 ปี

อายุ 51-60 ปี

อายุ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา

ปวช.

ปวศ. / อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

พนักงานบริษัท

รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

เกษตรกรรม

อื่น ๆ ระบุ.....

5. รายได้

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,001 – 15,000 บาท

15,001 – 20,000 บาท

20,001 – 25,000 บาท

25,001 – 30,000 บาท

สูงกว่า 30,001 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการให้บริการแก่ลูกค้า

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่วงระดับความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขาคมนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในด้านต่าง ๆ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานน้อยที่สุด

หัวข้อ	ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ปัจจัยด้านสมรรถภาพในการให้บริการของพนักงาน</b>					
<b>ด้านความรู้ความสามารถ</b>					
1. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ					
2. มีความชำนาญในการให้บริการ					
3. ความถูกต้องในการให้บริการ					
4. เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้บริการ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาท่านได้					
5. ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
1. บุคลิกลักษณะและการแต่งกาย					
2. ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการ					
3. ความไว้วางใจในความซื่อสัตย์					
4. บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					

หัวข้อ	ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ได้รับการทักทายยิ้มแย้มเมื่อเข้ามาใช้บริการ					
6. ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง					
7. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ					
8. ความสม่ำเสมอของพนักงานในการให้บริการ					
<b>ด้านความรวดเร็ว</b>					
9. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
10. บริการไม่หยุดพักกลางวัน					
11. การทำงานเป็นระบบ					
12. ลดขั้นตอนในการให้บริการ					
<b>ด้านความรับผิดชอบ</b>					
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. ให้บริการได้กับทุกกลุ่มลูกค้า					
3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ					
4. ให้ความสำคัญกับลูกค้าผู้ใช้บริการ					
5. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ					
<b>ด้านมีจิตบริการ</b>					
1. การต้อนรับและทักทายของพนักงาน					
2. การให้บริการด้วยความเต็มใจ					
3. การใช้วาจาสุภาพและอ่อนน้อม					
4. ให้ความเป็นมิตร มีความจริงใจ					
5. มีใจเอื้ออาทรต่อผู้ใช้บริการ					
<b>2. ปัจจัยด้านการเข้าถึงการบริการลูกค้า</b>					
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
1. มีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารธุรกิจของธนาคาร					

หัวข้อ	ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. จำนวนเอกสารเผยแพร่จัดไว้บริการอย่างเพียงพอ					
3. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้ข้อมูลของธนาคารได้					
4. จัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น					
<b>ด้านความสะดวกในการสื่อสาร</b>					
1. อุปกรณ์ในการสื่อสารทันสมัย					
2. ระบบออนไลน์ทำให้ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้น					
3. การติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารมีความสะดวกและได้รับคำตอบเป็นที่น่าพอใจ					
4. ระบบการสื่อสารจัดช่องในการปฏิบัติงาน					
<b>ด้านความเหมาะสมของสถานที่</b>					
1. สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการมาใช้บริการ					
2. ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอ					
3. ความสะอาดของสำนักงาน					
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะดวกสบายของสำนักงาน					
5. ความเพียงพอสำหรับที่นั่งของผู้ใช้บริการ					
6. ท่านพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ เป็นต้น					
6. ธนาคารมีพนักงานรักษาการณ์ทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย					

**ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและข้อเสนอแนะ**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อและ  
ข้อเสนอแนะต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ท่านคิดว่าปัญหาอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย สาขา  
ถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีอะไรบ้าง

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....
- 7.....
- 8.....
- 9.....
- 10.....

2. ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....
- 7.....
- 8.....
- 9.....
- 10.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม