บรรณานุกรม

กมลชนก กาวิล. 2549. **การประเมินผลการให้บริการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** เชียงใหม่ : การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2553. **"แนวโน้มเศรษกิจไทย ปี พ.ศ. 2553".** [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา http://drkriengsak.blogspot.com/2010/01/2553_08.html (15 พฤษภาคม 2553).

เฉลิมพล เวชวิธี. 2545. **ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่**. เชียงใหม่ : การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัฐยา สินตระการผล , 2551. **การจัดการตลาดยุคใหม่** แปลจาก Kellogg on Marketing, กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด.

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2553 ก. **ทิศทางนโยบายและนโยบายที่สำคัญของธนาคาร**: [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา http://www.ktb.co.th/th/aboutktb/interests_direction.jsp (5 พฤษภาคม 2553).

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2553ข. **"อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เดือนเมษายน 2553".** [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา http://www.ktb.co.th upload/interest_rates/de/de16_03_53.pdf (2 พฤษภาคม 2553).

ฝ่ายพัฒนาพนักงาน. 2553. **ความรับผิดชอบงานในตำแหน่ง AT 1**. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา http://wcmslive.intranet.ktb/ktbweb.intranet/th/data/imformationservice /HR_detail/organization/media/52/jd_ BRH_Edit307.pdf (1 พฤษภาคม 2553).

ถวัลย์ วรเทพพุฒิพงษ์. 2539. **เอกสารประกอบการสอนวิชา รศ. 740 นโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ ฉบับที่ 1**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2551. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : เอส.อาร์ พริ้นติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.

ภาณุพงศ์ จันทรสมา. 2552. **ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่.** เชียงใหม่ : การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2525. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

ประสิทธิ์ พงษ์เรืองพันธุ์ และเรณา พงษ์เรืองพันธุ์. 2542. **เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การประเมินโครงการด้านสาธารณสุข ระหว่างวันที่ 7-10 ธันวาคม 2542**. ม.ป.ท.

ศรัณยา ภิบาลชนม์.2546. **การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด.** การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. ฉบับปรับปรุงปี 2546 กรุงเทพฯ โรงพิมพ์ธรรมสารจำกัด

สายันต์ สมอ. 2548. **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุวิมล ติรกานันท์. 2551. **การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อดุลย์ จาตุรงคกุล. 2543. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ. 2548. **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพฯ : อดุลพัฒนกิจ.

s. thechatakerng. 2005. **The implementation of strategic alliance by Thai Firm.** [Online] http://sbaer.ucs.edu/reseach/icsb/2005/papenillo.pdf (7 August 2010).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์

เลขที่.....

แบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงาน

เรื่อง การประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

เรียน พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นของท่านในการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยเป็นหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ในหลักสูตรการศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ดังนั้น เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ มีความน่าเชื่อถือ และเกิดประโยชน์สูงสุด จึงขอความร่วมมือจากท่านพิจารณาตอบแบบสัมภาษณ์ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลทั้งหมดจะนำมาวิเคราะห์โดยภาพรวม และใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ ที่นี้ด้วย ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

นันทนาฏ อุพงค์
ผู้วิจัย

แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 การประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบในงานของพนักงานไฮเคาน์เตอร์

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ชื่อ-สกุลของพนักงาน.....วันเดือนปีที่สัมภาษณ์.....

เวลา.....สถานที่.....

เพศ.....อายุ.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ส่วนที่ 2 การประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบในงานของพนักงานไฮเคาน์เตอร์

1. การประเมินผลการให้การต้อนรับแนะนำช่วยเหลือลูกค้าของพนักงานไฮเคาน์เตอร์

.....

.....

.....

2. การประเมินผลความพึงพอใจในการให้คำแนะนำเบื้องต้นที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของพนักงานไฮเคาน์เตอร์

.....

.....

.....

3. การประเมินผลการให้บริการธุรกรรมฝาก-ถอน-โอน และการให้บริการโอนเงินทางตราสารทางการเงินของพนักงานไฮเคาน์เตอร์

.....

.....

.....

4. การประเมินผลการให้บริการรับซื้อ-จ่ายเงินตราสารต่างประเทศของพนักงานไฮเคาน์เตอร์

.....

.....

.....

5. การประเมินผลการให้บริการปรับบัญชีคู่ฝากให้เป็นปัจจุบันของพนักงานไฮเคาน์เตอร์

.....

.....

.....

6. การประเมินผลการบันทึกรายการทางบัญชีและออกรายงาน CBS ของพนักงาน ไฮเคาน์เตอร์

.....

.....

.....

7. การประเมินผลการปฏิบัติงานเฉพาะกิจที่ธนาคารมอบหมาย

.....

.....

.....

8. การประเมินผลในการให้บริการธุรกรรม

.....

.....

.....

9. การประเมินผลภาพรวมการให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้กับลูกค้าของพนักงานไฮเคาน์เตอร์ ที่กำหนดระยะเวลาให้บริการไม่เกิน 3 นาที

.....

.....

.....

10. ภาพรวมการให้บริการของพนักงานไฮเคาน์เตอร์

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เลขที่.....

แบบสอบถามสำหรับลูกค้า

เรื่อง การประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นของท่านในการประเมินผลความ พึงพอใจในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยเป็นหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ในหลักสูตรการศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ดังนั้น เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ มีความน่าเชื่อถือ และเกิดประโยชน์สูงสุด จึงขอความร่วมมือจากท่านพิจารณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลทั้งหมดจะนำมาวิเคราะห์โดยภาพรวม และใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ ที่นี้ด้วย ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

นันทนาฏ อุพงค์
ผู้วิจัย

แบบสอบถามชุดนี้มี 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

ส่วนที่3 การประเมินผลความความคิดเห็นในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-30 ปี ☐ 3. 31-40 ปี
   ☐ 4. 41-50 ปี ☐ 4. 51-60 ปี ☐ 5. มากกว่า 60 ปี
3. อาชีพ ☐ 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2. พนักงานบริษัทเอกชน
   ☐ 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ☐ 4. อื่นๆ(โปรดระบุ).....
4. รายได้ต่อเดือน
   ☐ 1. น้อยกว่า 5,000 บาท ☐ 2. 5,001 – 15,000 บาท ☐ 3. 15,001 – 25,000 บาท
   ☐ 4. 25,001 – 35,000 บาท ☐ 5. 35,001 – 45,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 45,000 บาท
5. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
   ☐ 1. ระดับประถมศึกษา (ป.6) ☐ 2. มัธยมศึกษา (ม.3 หรือ ม.6) หรือเทียบเท่า
   ☐ 3. ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ☐ 4. ปริญญาตรี
   ☐ 5. ระดับปริญญาโท ☐ 6. ระดับปริญญาเอก
   ☐ 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการไฮเคาน์เตอร์กับธนาคารแห่งนี้.....เดือน.....ปี
7. บริการธุรกรรมทางการเงินไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ท่านใช้บริการใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ☐ 1. ฝาก-ถอนเงิน ☐ 2. โอนเงิน
   ☐ 3. ขึ้นเช็คเงินสด ☐ 4. ฝากเช็คธนาคารกรุงไทยเข้าบัญชี
   ☐ 5. ฝากเช็คต่างธนาคารเข้าบัญชี ☐ 6. ชำระค่าสาธารณูปโภค
   ☐ 7. ปรับสมุดบัญชีคู่ฝาก ☐ 8. ชำระเงินกู้
   ☐ 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
8. ท่านใช้เวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินกับไฮเคาน์เตอร์แต่ละครั้งประมาณ
   ☐ 1. 1-3 นาที ☐ 2. มากกว่า 3 ถึง 6 นาที
   ☐ 3. มากกว่า 6 นาที - 9 นาที ☐ 4. 10 นาทีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการระหว่าง และหลังการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ในส่วนประสมทางการตลาดบริการ 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานหรือบุคลากร และด้านขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

โดยที่ระดับความพึงพอใจในการให้บริการก่อนและหลังของไฮเคาน์เตอร์ มีดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในบริการมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในบริการมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในบริการปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในบริการน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในบริการน้อยที่สุด

การประเมินผล	ระดับความพึงพอใจ									
	ระหว่างการให้บริการ					หลังการให้บริการ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านพนักงานหรือบุคลากร										
1. พนักงานไฮเคาน์เตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร (หรือนั่งครบทุกช่องที่ให้บริการ)										
2. พนักงานไฮเคาน์เตอร์ที่ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ										
3. พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถให้คำแนะนำได้										

การประเมินผล	ระดับความพึงพอใจ									
	ระหว่างการให้บริการ					หลังการให้บริการ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านพนักงานหรือบุคลากร (ต่อ)										
4. พนักงานไฮเคาน์เตอร์ที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี										
5. พนักงานไฮเคาน์เตอร์ที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้										
6. พนักงานไฮเคาน์เตอร์ที่ให้บริการมีการให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาค										
7. พนักงานไฮเคาน์เตอร์ที่ให้บริการมีการกล่าวทักทายสวัสดี และขอบคุณ ก่อนและสิ้นสุดการให้บริการทุกครั้งเสมอ										
8. ภาพรวมการให้บริการด้านพนักงานหรือบุคลากร										
กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ										
1. ความยากง่ายของการใช้ระบบคิวทั้งคิวธรรมดาและอินทิลลิเจนคิว										
2. เสียงของการเรียกลำดับคิวดังเพียงพอต่อการรับรู้ถึงการเรียกคิว										
3. การกดเรียกคิวจากพนักงานมีอย่างสม่ำเสมอ										
4. ระยะเวลาที่รอคอยตั้งแต่ได้รับบัตรคิวจนถึงการได้รับบริการจากไฮเคาน์เตอร์										
5. มีพนักงานคอยให้บริการกดบัตรคิวและเขียน สลิปประเภทต่างๆ รวมถึงการให้คำแนะนำในการให้บริการ										
6. **ภาพรวมการให้บริการกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ**										

ส่วนที่ 3 การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ในส่วนประสมทางการตลาดบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์-ส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

การประเมินผล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ธนาคารมีช่วงวันและเวลาที่เปิดทำการที่เหมาะสมสะดวกในการเข้าใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ กับไฮเคาน์เตอร์					
2. ไฮเคาน์เตอร์มีบริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย					
3. ไฮเคาน์เตอร์มีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับไฮเคาน์เตอร์					
5. แบบฟอร์มของสลิปที่ใช้ในการทำธุรกรรมประเภทต่างๆ มีความชัดเจน และง่ายต่อการเขียน					
6. ตัวหนังสือที่พิมพ์บนสลิปจากการทำรายการของพนักงานมีความชัดเจน					
7. สมุดคู่ฝากมีตัวเลข คำอธิบาย ชัดเจน ดูง่าย มีความกะทัดรัด สวยงาม และคงทน					
8. **ภาพรวมการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์**					

การประเมินผล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านราคา 1. อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในด้านฝากเงินและการโอนเงิน					
2. อัตราค่าธรรมเนียมในการฝากเช็ค/เบิกเช็ค (ตราสารทางการเงิน) ของธนาคารกรุงไทยต่างสาขา					
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการฝากเช็คต่างธนาคาร					
4. อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านทางไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร					
5. อัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภค					
6. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทเงินฝากประจำ					
7. อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ					
8. **ภาพรวมการให้บริการด้านราคา**					
ด้านสถานที่ 1. ความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกา สลิปที่ใช้ประกอบในการทำธุรกรรมต่างๆ กับไฮเคาน์เตอร์					
3. ตัวอย่างการเขียนสลิปในการทำธุรกรรมประเภทต่างๆ กับทางไฮเคาน์เตอร์					
4. สถานที่นั่งพักรอรับการบริการ					
5. ไฮเคาน์เตอร์มีความกว้างขวางและทันสมัย					
6. **ภาพรวมการให้บริการด้านสถานที่**					

การประเมินผล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด 1. ความชัดเจนของป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการไฮเคาน์เตอร์					
2. การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือการส่งเสริมการตลาดผลิตต่างๆ จากไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร					
3. มีแผ่นพับ ป้าย และโรลอัพ (Roll Up) ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารวางไว้ หรือให้หยิบอ่านได้สะดวก ตำแหน่งที่วางเด่นชัด					
4. การมอบปฏิทินและ/หรือของชำร่วยให้ลูกค้าในเทศกาลปีใหม่ หรือระหว่างที่มีการให้ของสมนาคุณในการซื้อ/รับบริการผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารที่ทำกับไฮเคาน์เตอร์					
5. **ภาพรวมการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด**					
ด้านลักษณะทางกายภาพ 1. เครื่องคิวที่มีไว้บริการลูกค้าทั้งเครื่องคิวธรรมดาและอินทิลลิเจนคิววางไว้เด่นเห็นได้ชัดเจน					
2. ความสะอาดและความสะดวกของช่องในให้บริการไฮเคาน์เตอร์ที่ท่านได้ใช้บริการแต่ละครั้ง					

การประเมินผล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะทางกายภาพ (ต่อ) 3. การแต่งกายของพนักงานสะอาด เรียบร้อย คล้องบัตรพนักงานอยู่เสมอ เป็นที่น่าเชื่อถือ					
4. ตัวเลขแสดงลำดับคิวที่รอรับการบริการ และตัวเลขของช่องในการให้บริการ มีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย					
5. บริเวณเคาน์เตอร์เขียนสลิป และไฮเคาน์เตอร์ที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และระบบปรับอากาศที่เหมาะสม					
6. ธนาคารมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ปฏิบัติงานตลอดเวลา					
7. **ภาพรวมการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ**					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวนันทนาฏ อุพงค์	
เกิดเมื่อ	28 กุมภาพันธ์ 2529	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2551	ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ และเข้าศึกษาต่อระดับ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
ประสบการณ์	พ.ย. 2550-ก.พ. 2551	นักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยเข้าทำการปฏิบัติสหกิจศึกษา ณ บริษัทในเครือไทยออยล์ (บริษัทไทยลู้ปเบส จำกัด (มหาชน) อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี)
	ก.พ.-เม.ย. 2551	เจ้าหน้าที่สินเชื่อทีมขายบุคคล ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ค.2551-ก.พ. 2552	เลขานุการ บริษัทเชียงใหม่บิสสิเนสคอนเซาท์แทนท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ค.-พ.ย.2552	เจ้าหน้าที่โอนเงินต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าข่อย อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
	ธ.ค.2552 -ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์