



ภาคผนวก

สำนักหอสมุด

แบบสอบถาม

เรื่อง

“การรับรู้และทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)”

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงหน้า ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) 20 – 30 ปี

( ) 31 – 40 ปี

( ) 41 – 50 ปี

( ) มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

( ) อนุปริญญา / ป.ว.ส.

( ) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน

( ) 1 – 5 ปี

( ) 6 – 10 ปี

( ) 11 – 15 ปี

( ) 16 – 20 ปี

( ) 21 – 25 ปี

( ) 25 ปีขึ้นไป

5. ปัจจุบันนี้ท่านเป็นพนักงานในระดับใด

( ) ระดับ 7 – 8

( ) ระดับ 9 - 10

( ) ระดับ 11

( ) ระดับอาวุโส

( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน
- ( ) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก CSO. ( ) เจ้าหน้าที่การตลาด MO.
- ( ) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกอาวุโส SCSO. ( ) เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส SMO.
- ( ) พนักงานทั่วไป ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....
7. อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน
- ( ) 10,000 – 20,000 บาท ( ) 20,001 – 30,000 บาท
- ( ) 30,001 – 40,000 บาท ( ) 40,001 ขึ้นไป
8. สังกัดภาคคนครหลวง
- ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6

## ส่วนที่ 2

### คำถามความรู้เกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ ของสาขา (Good Customer Service)

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงหน้า ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

9. ท่านทราบข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) จากแหล่งข้อมูลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ผู้จัดการภาค
- ( ) ผู้จัดการสาขา
- ( ) วารสาร “ข่าวสารของเรา”
- ( ) Intranet , BBL Website
- ( ) การอบรม
- ( ) บอร์ดประกาศภายในหน่วยงาน
- ( ) การพูดคุยระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน
- ( ) ทีมบริการของสาขา
- ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. ท่านทราบหรือไม่ว่าโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขามีวัตถุประสงค์ใด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) เพื่อรักษาลูกค้าเดิมและสร้างฐานลูกค้าใหม่
- ( ) เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการมาสาขา
- ( ) เพื่อสร้างจิตสำนึกให้พนักงานเห็นความสำคัญของลูกค้า
- ( ) เพื่อสร้างการทำงานเป็นทีม
- ( ) เพื่อภาพลักษณ์ของธนาคาร
- ( ) เพื่อพัฒนาคุณภาพเข้าสู่ระบบ Q-MARK

11. ท่านสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการมาตรฐาน

การให้บริการ (Good Customer Service) ผ่านสื่อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

**สื่อบุคคล**

- ( ) ผู้จัดการสาขา
- ( ) ทีมบริการของสาขา
- ( ) เจ้าหน้าที่สายลูกค้าบุคคลนครหลวง
- ( ) เจ้าหน้าที่สายบริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคคลากร
- ( ) บุคคลอื่น โปรดระบุ.....

**สื่อเฉพาะกิจ**

- ( ) วารสารข่าวสารของเรา
- ( ) ไปสเตอร์ต่างๆ
- ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

**สื่ออินเทอร์เน็ต**

- ( ) Intranet
- ( ) BBL Website

12. การดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

มีองค์ประกอบกี่ประการ

1. ( ) 3 ประการ
2. ( ) 4 ประการ
3. ( ) 5 ประการ
4. ( ) 6 ประการ

13 ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา

(Good Customer Service)

- ( ) 1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ( ) 3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์  
 ( ) ทุกวัน ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

ในขณะนี้ คือกลุ่มใด

- ( ) พนักงานธนาคารกรุงเทพ  
 ( ) พนักงานสาขาทั่วประเทศ  
 ( ) พนักงานสาขาในเขตนครหลวง 1-6 และสาขาไมโครบรานซ์

### ส่วนที่ 3

คำถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับระดับทัศนคติของท่านมากที่สุด

ด้านทัศนคติ

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. ท่านมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)					
16. หลังจากที่ท่านเข้ารับการอบรมโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) แล้วท่านคิดว่าสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. ท่านคิดว่า การให้บริการที่ดีมีความจำเป็นในการทำงานสาขา					
18. ท่านเห็นด้วยกับการจัดให้มีโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)					
19. ท่านคิดว่า สื่อบุคคล ซึ่งได้แก่ ผู้จัดการสาขา และทีมบริการมีส่วนกระตุ้นและเป็นแบบอย่างในการให้บริการที่ดี					
20. ท่านคิดว่าท่านมีทัศนคติที่เปลี่ยนไปจากเดิมหรือไม่ หลังจากเข้ารับการอบรมโครงการมาตรฐานการให้บริการ (Good Customer Service)					
21. ท่านคิดว่าโครงการมาตรฐานการให้บริการ (Good Customer Service) ทำให้ท่านต้องปรับตัวในการทำงานมากขึ้น					
22. ท่านคิดว่าถ้ามีจำนวนพนักงานเพิ่มมากขึ้น จะทำให้การบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น					
23. จากการอบรมพนักงานโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) แล้ว ท่านคิดว่าธนาคารจะสามารถแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งได้					

## ด้านพฤติกรรม

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24. ท่านคิดว่าการกล่าวคำว่า “สวัสดี/ขอบคุณ” เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า					
25. การรับฟังปัญหาของลูกค้า และแก้ปัญหาให้ลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ					
26. การมีความรู้ใน Product ของธนาคาร จะทำให้สามารถแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม					
27. พนักงานแนะนำเสนอทางเลือกให้กับลูกค้ารู้จักวิธีใช้บริการจากเครื่อง Self Service เพื่อไม่ให้ลูกค้ามาเสียเวลาคอยหน้าเคาน์เตอร์					
28. ควรกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอไม่ว่าลูกค้าจะถูกหรือผิด					
29. ท่านคิดว่าการมี Floor Supervisor แนะนำบริการต่างๆ จะทำให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
30. การทำงานอย่างกระตือรือร้นของพนักงาน จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการที่ธนาคาร					

#### ส่วนที่ 4

### คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และคำแนะนำในการปฏิบัติงานตามโครงการ มาตรฐานการให้บริการของสาขา(Good Customer Service)

31. ท่านคิดว่าข้อใดต่อไปนี้เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานตามโครงการมาตรฐานการให้บริการ (Good Customer Service) *ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ*

- ( ) การประชาสัมพันธ์ของโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ยังมีน้อยเกินไป
- ( ) จำนวนพนักงานสาขามีน้อยทำให้ไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้า
- ( ) จำนวนลูกค้าของธนาคารมีจำนวนมากและไม่นิยมใช้เครื่อง Self Service
- ( ) ลูกค้ามีความคาดหวังในเรื่องของการบริการมากขึ้นเนื่องจากการเปรียบเทียบกับธนาคารคู่แข่งที่ลงทุนใช้สื่อโฆษณาเพื่อเรียกลูกค้ามากขึ้น
- ( ) พนักงานมีทัศนคติเชิงลบในการทำงาน
- ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

32. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้อำนวยการหอสมุด