

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลำดับที่ ๐๐๐

**เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในงานวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏมหาสารคาม ความคิดเห็นต่าง ๆ
จะถูกเก็บเป็นความลับ การวิเคราะห์ผลกระทำในขอบเขตของทางวิชาการ และ ผลที่ได้รับ
จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุง
การจัดองค์กร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง

2. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการของธนาคาร จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร
เพื่อเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีจำนวน
7 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ มีจำนวน 8 ด้าน

3. คำตอบของท่านที่เป็นจริงจะไม่มีผลกระทบต่อการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของ
ธนาคารแต่อย่างใดผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับ ฉะนั้นเพื่อให้การทำวิจัยในครั้งนี้เกิด
ประโยชน์สูงสุด ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริง

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์ครั้งนี้เป็นอย่างสูง

(นายจรรยงค์ สุวรรณศรี)

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

- | | |
|---|--|
| 1. เพศ <input type="checkbox"/> 1. ชาย <input type="checkbox"/> หญิง | <input type="checkbox"/> V1 |
| 2. อายุ.....ปี | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> V2 |
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 21 ปี <input type="checkbox"/> 2. 21 – 30 ปี | |
| <input type="checkbox"/> 3. 31 - 40 ปี <input type="checkbox"/> 4. 41 – 50 ปี | |
| 3. ท่านจบการศึกษาชั้นสูงสุดชั้นใด | <input type="checkbox"/> V3 |
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น | |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย <input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา | |
| <input type="checkbox"/> 5.ปริญญาตรีขึ้นไป | |
| 4. สถานภาพสมรส | <input type="checkbox"/> V4 |
| <input type="checkbox"/> 1. โสด <input type="checkbox"/> 2. สมรส | |
| <input type="checkbox"/> 3. หม้าย / หม้าย / แยกกันอยู่ | |
| 5. อาชีพหลัก | <input type="checkbox"/> V5 |
| <input type="checkbox"/> 1. เกษตรกรรม <input type="checkbox"/> 2. รับจ้าง | |
| <input type="checkbox"/> 3. รับราชการ <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ ระบุ..... | |
| 6. รายได้ของครัวเรือนท่านต่อปี | |
| <input type="checkbox"/> 6.1 รายได้จากการเกษตร รวม.....บาท | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> V6 |
| <input type="checkbox"/> 6.2 รายได้นอกภาคการเกษตรและอื่น ๆ รวม.....บาท | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> V7 |
| 7. สถานภาพทางครอบครัว (ความสัมพันธ์ของท่านกับหัวหน้าครอบครัว) | |
| <input type="checkbox"/> 1. หัวหน้าครอบครัว <input type="checkbox"/> 2. บุตรหลาน | <input type="checkbox"/> V8 |
| <input type="checkbox"/> 3. ญาติพี่น้อง <input type="checkbox"/> 4. คู่สมรส | |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ ระบุ..... | |
| 8. จำนวนสมาชิกในครอบครัวของท่าน จำนวน.....คน | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> V9 |
| 9. ท่านสมัครเข้าเป็นลูกค้าธนาคารมานานเป็นเวลา.....ปี | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> V10 |
| 10. การไปติดต่อใช้บริการจากธนาคาร จำนวน.....ครั้ง / ปี | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> V11 |
| 11. ท่านใช้บริการธนาคารด้านใดมากที่สุด | |
| <input type="checkbox"/> 1. ด้านเงินกู้ <input type="checkbox"/> 2. ด้านเงินฝาก | <input type="checkbox"/> V12 |

12. ท่านใช้บริการด้านเงินฝากประเภทใดมากที่สุด

1. ออมทรัพย์ 2. ออมทรัพย์พิเศษ
 3. บัตรออมทรัพย์ทวีสิน 4. ออมทรัพย์ทวีโชค
 5. ประจํา 6. กระแสรายวัน

V13

13. จำนวนเงินที่ท่านฝากไว้กับธนาคารทุกประเภทรวมกัน
เป็นเงิน.....บาท

V14

14. จำนวนเงินที่ท่านกู้จากธนาคารรวมกันทุกสัญญา
เป็นเงิน.....บาท

V15

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาติดต่อธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์**

คำชี้แจง : ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นโดยกาเครื่องหมาย ✓
ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในการไปใช้บริการ
ธนาคารทั้งด้านเงินฝาก ด้านเงินกู้และด้านอื่น ๆ โดยรวม
ตั้งแต่เป็นลูกค้าจนถึงปัจจุบัน

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านโดยรวมของ
ธนาคารอยู่ในระดับใด

- 5 = มีความพึงพอใจมากที่สุด
 4 = มีความพึงพอใจมาก
 3 = มีความพึงพอใจปานกลาง
 2 = มีความพึงพอใจน้อย
 1 = มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

V16

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์ การเกษตร สาขาปทุมรัตต์

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่เห็นว่าตรงกับความรู้สึก
ของท่านเพียงข้อละ 1 ระดับ โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ
ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม Rajabhat Mahasarakham University รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับผู้ วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด	
1. ด้านสถานที่ให้บริการ							<input type="checkbox"/> v17
1	ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง						
2	ความเพียงพอของที่นั่งพักคอย						
3	ความเพียงพอของที่จอดรถ						
4	การจัดป้ายแสดงจุดให้บริการ						
5	การมีสถานที่เขียนฝาก/ถอนเงิน						
6	ความสะอาดเรียบร้อยสำนักงาน						

ลำดับ ที่	รายการ	ความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับผู้ วิจัย
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด	
2. ด้านระบบการให้บริการ							<input type="checkbox"/> v18
1	การให้บริการเสมอภาค						
2	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง						
3	การให้บริการถูกต้อง						
4	การให้บริการรวดเร็ว						
5	การให้บริการตามขั้นตอน						
3. ด้านระยะเวลาให้บริการ							<input type="checkbox"/> v19
1	การให้บริการที่ตรงเวลา						
2	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง						
3	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
4. ด้านผลตอบแทน							<input type="checkbox"/> v20
1	อัตราดอกเบี้ยบัตรออมทรัพย์						
2	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ						
3	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค						
4	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ ทวีสิน						

ลำดับ ที่	รายการ	ความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับผู้ วิจัย
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด	
5	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ						
6	การได้รับสิทธิ์สมัครสมาชิกฌาปนกิจ สงเคราะห์						
7	การได้รับสิทธิ์จัดทำประกันชีวิต						
8	การให้บริการประกันภัย พ.ร.บ.รถ ยนต์						
5. ด้านพฤติกรรมพนักงาน							<input type="checkbox"/> V21
1	การแต่งกายของพนักงาน						
2	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของพนักงาน						
3	ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ						
4	ความยุติธรรมในการให้บริการ						
5	มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ						
6	การให้เกียรติลูกค้าที่มาใช้บริการ						
7	การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า						
8	การชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าผู้ มารับบริการอย่างเป็นกันเอง						

ลำดับ ที่	รายการ	ความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ วิจัย
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด	
9	การกล่าวทักทายลูกค้าผู้รับบริการ						
10	การกล่าวขอบคุณลูกค้า						
6. ด้านข้อมูลการให้บริการ							<input type="checkbox"/> v22
1	การชี้แจงข้อมูลการให้บริการแก่ ลูกค้าผู้รับบริการด้วยความเข้าใจ ที่ชัดเจน						
2	จัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อชี้แจง การให้บริการด้านต่าง ๆ						
	2.1.ด้านเงินฝาก เช่น ประเภท เงินฝากเงินออมเงินฝาก อตรา ดอกเบี้ยย						
	2.2.ด้านการให้กู้เงินประเภทต่าง ๆ						
	2.3.ด้านการโอนเงินและบริการอื่น ๆ						
7. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์							<input type="checkbox"/> v23
1	ความพร้อมเพียงของเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ใช้บริการ						
2	ความเพียงพอของอุปกรณ์บริการ						
3	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์						

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

1. ท่านคิดว่าอะไร ปัญหา ของการให้บริการลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.1.ด้านสถานที่

1.1.1.ปัญหาที่พบ.....

.....

1.1.2.ข้อเสนอแนะ.....

.....

1.2. ด้านระบบการให้บริการ

1.2.1.ปัญหาที่พบ.....

.....

.....

มท.2.2 ข้อเสนอแนะกฎหมายสารคาม.....

Rajabhat Mahasarakham University.....

1.3. ด้านระยะเวลาการให้บริการ

1.3.1.ปัญหาที่พบ.....

.....

1.3.2.ข้อเสนอแนะ.....

.....

1.4. ด้านผลตอบแทน

1.4.1.ปัญหาที่พบ.....

.....

1.4.2.ข้อเสนอแนะ.....

.....

1.5. ด้านพฤติกรรมพนักงาน

1.5.1. ปัญหาที่พบ.....

.....

1.5.2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

1.6. ด้านข้อมูลการให้บริการ

1.6.1. ปัญหาที่พบ.....

.....

1.6.2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

1.7. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

1.7.1. ปัญหาที่พบ.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

1.7.2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

1.8. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ

1.8.1. ปัญหาที่พบ.....

.....

1.8.2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านได้อุ่นเคราะห้ในการตอบแบบสอบถามจนครบทุกข้อ



ภาคผนวก ข
หนังสือความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Maharakham University



ที่ ศธ 1520.02/ ว 003

บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม 44000

10 มกราคม 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 40 ชุด

ด้วย นายจรรยงค์ สุวรรณศรี นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ ชื่อเรื่องงานวิจัย "ปัจจัยที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด"
ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตร เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและ
บรรลุวัตถุประสงค์ สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดอนุญาตให้ผู้วิจัยได้ทดลองใช้
เครื่องมือกับผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตต์
จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยให้สมบูรณ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน
ด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สานิตย์ กายาผาด)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร 0 - 4372 - 5438



ที่ ศธ 1520.02/ ว 004

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม 44000

10 มกราคม 2545

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยและทำวิทยานิพนธ์

เรียน นางวีระพรรณ จรรย์ศิลป์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ชุด

ด้วย นายจรรยงค์ สุวรรณศรี นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ ชื่อเรื่องงานวิจัย “ปัจจัยที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด”
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏมหาสารคาม พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ และประสบการณ์สูง
มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยด้าน
โครงการเนื้อหา ภาษา และสถิติในครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน
ด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สานิตย์ กายามาต)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร 0 - 4372 - 5438

ภาคผนวก ค

คำอำนาจจำแนกด้านประกอบแบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ลำดับที่	หัวข้อในแบบสอบถาม	คำอำนาจจำแนก (t)	หมายเหตุ
1	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด	9.859	1. คำอำนาจจำแนก ควรมีค่าตั้งแต่ 2.0 ขึ้นไป 2. ค่าความเชื่อมั่นเชิงความสอดคล้อง (Internal of riability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าเท่ากับ 0.8531
2.	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด		ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าเท่ากับ
	1. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.988	.8018
	2. ด้านระบบการให้บริการ	4.439	.2104
	3. ด้านระยะเวลาการให้บริการ	7.449	.9129
	4. ด้านผลตอบแทน	3.940	.5335
	5. ด้านพฤติกรรมพนักงาน	4.638	.9365
	6. ด้านข้อมูลการให้บริการ	4.578	.8019
	7. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	9.172	.9494