ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป มี 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้าน ต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านสถานที่บริการ	มี	6 ข้อ
2. ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ	มี	5 ข้อ
3. ด้านผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ	มี	10 ข้อ
4. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	มี	5 ข้อ
5. ด้านขบวนการบริการ	มี	5 ข้อ
ส่วนที่ 3 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	มี	5 ข้อ

2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเงินฝาก จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย จึงไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดแต่เป็นความคิดเห็นตามความรู้สึกของผู้มารับบริการที่อาจแตกต่างกันได้ข้อมูลที่ท่านตอบตามความรู้สึกทีแท้จริงจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการด้านเงินฝาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้จะสรุปในลักษณะภาพรวม และจะนำผลมาใช้ในการทำวิจัยเท่านั้น คำตอบของท่านจึงไม่กระทบกระเทือนต่อตัวท่าน หน่วยงาน หรือกิจการของท่านแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ เพราะแบบสอบถามฉบับที่ตอบไม่สมบูรณ์จะไม่สามารถใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ทวีศักดิ์ เพ็งพา

(นายทวีศักดิ์ เพ็งพา)
นิสิตปริญญาโท สาขานโยบายสาธารณะ
ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกาเครื่องหมาย √ ลงใน ☐ หน้าคำตอบให้ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ	☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง	สำหรับผู้วิจัย ☐ KP-1
4. อาชีพ	1. รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	☐ KP-4
	2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	
	3. เกษตรกร	

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้มารับบริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาเซกา

คำชี้แจง

แบบสอบถามส่วนนี้ได้แก่ความพึงพอใจของท่านที่มาติดต่องานด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านให้เลือกตอบได้

5 ระดับ ดังนี้

5 = มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 = มีความพึงพอใจมาก

3 = มีความพึงพอใจปานกลาง

2 =มีความพึงพอใจน้อย

1 = มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.1	ด้านสถานที่บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง						KP – 5 ☐
2.	ความเพียงพอของที่นั่งพักคอย						KP – 6 ☐
3.	ความเพียงพอของที่จอดรถ						KP – 7 ☐
4.	การจัดป้ายแสดงจุดให้บริการ						KP – 8 ☐
5.	การมีสถานที่เขียนฝาก/ถอนเงิน						KP – 9 ☐
6.	ความสะอาดเรียบร้อยสำนักงาน						KP – 10 ☐

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2	ด้านส่งเสริมแนะนำการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง						KP– 11 ☐
2.	การจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อชี้แจงบริการต่าง ๆ						KP– 12 ☐
3.	การส่งเสริมการออมเงินโดยให้ผู้ฝากได้สิทธิ์ร่วมชิงโชคปีละ 2 ครั้ง						KP– 13 ☐
4.	การได้รับสิทธิ์สมัครเป็นสมาชิกสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์						KP– 14 ☐
5.	การให้บริการทวีมิตร/บริการเสริมอื่นๆ เช่นชำระค่าโทรศัพท์ ประกันชีวิตหรือทรัพย์สิน						KP–15 ☐

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.3	ด้านผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	การแต่งกายของพนักงาน						KP– 16 ☐
2.	ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน						KP– 17 ☐
3.	ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้มารับบริการของพนักงาน						KP– 18 ☐
4.	การให้เกียรติลูกค้าผู้มารับบริการของพนักงาน						KP– 19 ☐
5.	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าผู้มารับบริการ						KP– 20 ☐
6.	การกล่าวทักทายลูกค้าผู้รับริการของพนักงาน						KP– 21 ☐
7.	การกล่าวขอบคุณลูกค้าผู้รับบริการของพนักงาน						KP– 22 ☐
8.	พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ						KP– 23 ☐
9.	พนักงานให้บริการถูกต้องแม่นยำ						KP– 24 ☐
10.	พนักงานชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง						KP– 25 ☐

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.4	ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	จัดทำป้ายบอกช่องติดต่อ / บริการชัดเจน						KP– 26 ☐
2.	จัดให้มีช่องบริการติดต่อสอบถาม						KP– 27 ☐
3.	จัดช่องบริการเป็นระเบียบเรียบร้อย						KP– 28 ☐
4.	แสงสว่างเพียงพอและปลอดโปร่งดี						KP– 29 ☐
5.	จัดแบ่งพื้นที่การให้บริการเป็นสัดส่วน						KP–30 ☐

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.5	ด้านขบวนการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้บริการมีความเพียงพอ						KP– 31 ☐
2.	เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย						KP– 32 ☐
3.	การให้บริการระบบบัตรคิว / ตามลำดับก่อนหลัง						KP– 33 ☐
4.	การให้บริการเสมอภาค						KP– 34 ☐
5.	การให้บริการตามขั้นตอน						KP–35 ☐

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านสถานที่บริการ

1.1.....

1.2.....

2. ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ

2.1.....

2.2.....

3. ด้านผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ

3.1.....

3.2.....

4. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

4.1.....

4.2.....

5. ด้านขบวนการบริการ

5.1.....

5.2.....

6. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

6.1.....

6.2.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY