



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถาม

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน :  
ศึกษาระณี สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

## คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับสอบถามผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขา  
สุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน  
6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ  
ของธนาคารออมสิน ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ  
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทรูทกิจที่ใช้บริการ เป็นแบบมาตราส่วน  
ประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน  
40 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ให้ผู้ตอบ  
แบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ  
ในด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และ  
สภาพแวดล้อม และด้านประเภทที่ใช้บริการ จำนวน 4 ข้อ

2. โปรดอ่านข้อคำถามแล้วตอบตามความเป็นจริงของท่าน คำตอบที่เป็นจริงและ  
สมบูรณ์ของท่านจะช่วยให้การศึกษาเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา  
คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ต่อไป

3. คำตอบของท่าน ผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับโดยใช้สำหรับการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น  
จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจะนำเสนอโดยภาพรวม ไม่เจาะจงไปที่  
บุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะ

ขอความกรุณาส่งคืนแบบสอบถามแก่ผู้แจกแบบสอบถามโดยตรง และ  
ขอขอบพระคุณท่านในการให้ข้อมูลในครั้งนี้

จารึก บุญญา

นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## แบบสอบถาม

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน :

ศึกษากรณี สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมายถูก  ลงในช่อง  หน้าตัวเลขที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 16 – 25 ปี

2. 26 – 35 ปี

3. 36 – 45 ปี

4. 46 – 55 ปี

5. 56 ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าอนุปริญญา

2. อนุปริญญา

3. ปริญญาตรี

4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. เกษตรกร

4. พนักงานบริษัท/ผู้ใช้แรงงาน

5. กำขายและให้บริการ

6. อื่น ๆ (ระบุ) .....

5. ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสิน

1. ต่ำกว่า 1 ปี

2. 1 - 3 ปี

3. 4 - 7 ปี

4. 7 - 10 ปี

5. มากกว่า 10 ปี

6. รายได้ต่อเดือน

1. ไม่เกิน 5,000 บาท

2. ตั้งแต่ 5,001 – 15,000 บาท

3. ตั้งแต่ 15,001 - 25,000 บาท

4. ตั้งแต่ 25,001 – 35,000 บาท

5. มากกว่า 35,000 บาท

**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ  
ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่  
และสภาพแวดล้อม และประเภทรูทกิจที่ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย  $\checkmark$  ในช่องว่างทางขวามือของแต่ละข้อที่ตรงกับระดับความ  
คิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีหมายเลขต่าง ๆ แทนระดับความคิดเห็น ดังนี้

5 = มากที่สุด    4 = มาก    3 = ปานกลาง    2 = น้อย    1 = น้อยที่สุด

ข้อที่	ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
	<b>1. ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน</b>					
1.	ความสุภาพเรียบร้อยในการแต่งกาย					
2.	การพูดจาที่ไพเราะน่าฟัง					
3.	การช่วยเหลือและให้คำปรึกษา					
4.	ความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอของพนักงาน					
5.	การบริการอย่างกระตือรือร้น และขยันขันแข็งของพนักงาน					
6.	การรักษาระเบียบวินัยในการให้บริการ					
7.	การรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					
8.	ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร และความสามารถ ในการให้บริการของพนักงาน					
9.	การให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน					
	<b>2. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1.	การบริการอย่างสม่ำเสมอของพนักงาน					
2.	มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ					
3.	การบริการที่ตรงต่อเวลา และรวดเร็วฉับไว					
4.	การบริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้อง					
5.	ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ					

ข้อที่	ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
6.	ความรวดเร็วในการสื่อสารระหว่างธนาคารกับลูกค้า					
7.	อัตราค่าบริการที่ธนาคารเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการเหมาะสม ยุติธรรม					
8.	จำนวนบริการต่าง ๆ ที่จัดไว้สำหรับผู้ใช้บริการเพียงพอต่อ ความต้องการ					
9.	ความสะดวกในการรับบริการจากธนาคาร					
10.	มีพนักงานบริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ					
11.	แจ้งระยะเวลาในการให้บริการให้ลูกค้าทราบ					
12.	การจัดลำดับ ก่อน-หลัง ในการให้บริการ					
13.	ผู้ใช้บริการมีความประทับใจหลังการใช้บริการ					
<b>3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>						
1.	ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อให้บริการ					
2.	อาคารสถานที่สำหรับผู้ใช้บริการ					
3.	ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ					
4.	การจัดเตรียมเอกสารสิ่งพิมพ์ที่จัดไว้ในการใช้บริการ					
5.	สถานที่ภายในบริเวณสำหรับการให้บริการกว้างขวาง					
6.	มีห้องน้ำชาย หญิง สำหรับจัดให้ผู้ใช้บริการ					
7.	การจัดตกแต่งสถานที่ สะอาดและสวยงาม					
8.	มีป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการต่าง ๆ					
9.	บรรยากาศภายในสถานที่ให้บริการ					
10.	มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ					

ข้อที่	ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
	<b>4. ด้านประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ</b>					
1.	ธุรกิจที่ใช้บริการ ประเภทฝาก- ถอนและสลากออมสิน มีความหลากหลาย					
2.	ธุรกิจฝาก- ถอนและสลากออมสิน ความถูกต้องของเอกสาร/หลักฐานที่ได้รับจากการให้บริการ					
3.	การรับฝาก-ถอนเงิน โดยผ่านพนักงานโดยตรง และเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ได้รับความสะดวก อย่างยิ่ง					
4.	ธุรกิจสงเคราะห์ชีวิต มีความรวดเร็ว, ความถูกต้องในการฝากเงิน					
5.	ธุรกิจสินเชื่อมีขั้นตอนการดำเนินการและมีความชัดเจนที่ได้รับ					
6.	ธุรกิจสินเชื่อมีความชัดเจนของเอกสารประกอบคำขอกู้					
7.	ธุรกิจสินเชื่อมีวงเงินกู้ที่ธนาคารอนุมัติมีความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน					
8.	ธุรกิจสินเชื่อมีระยะเวลาการดำเนินการให้เงินกู้รวดเร็ว					

**ส่วนที่ 3** โปรดให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ของธนาคาร  
ออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ตามความคิดเห็นของท่าน ทางธนาคารจะได้นำ  
ข้อเสนอแนะจากท่านเพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพที่ดี  
ยิ่งขึ้นต่อไป

1. ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน

.....  
 .....  
 .....

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

.....  
 .....  
 .....

3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

.....  
 .....  
 .....

4. ด้านประเภทรูทกิจที่ให้บริการ

.....  
 .....  
 .....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

จารึก บุญญา

นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม





ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑.๐๑/ว ๓๓๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๕ กันยายน ๒๕๕๐

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๓๘๖ ชุด

ด้วย นายจาริก บุญญา รหัสประจำตัว G๔๘๒๕๑๗๑๒๐ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัยและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน : ศึกษากรณี สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การศึกษาดังกล่าวดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยฯ จึงใคร่ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย กลุ่มตัวอย่างจาก ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำข้อมูลไปทำการศึกษาวิจัยให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว.๓๓๖/๒๕๕๐

วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๐

เรื่อง ขอร้องเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร. แสงจันทร์ ศรีประเสริฐ

ด้วยนายจารึก บุญญา รหัสประจำตัว G๔๘๒๕๑๗๑๒๐ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ ภาคสมทบ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัย และทำภาคนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน : ศึกษากรณี สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และเชี่ยวชาญสูง จึงใคร่ขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม เพื่อการวิจัย ด้านเนื้อหา ที่ใช้ในการวิจัยนี้ และได้ส่งแบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐  
 ที่ บวว. ๓๓๖/๒๕๕๐ วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๕๐  
 เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์พูนศักดิ์ ศิริโสม


ด้วยนายจารึก บุญญา รหัสประจำตัว G๔๘๒๕๑๗๑๒๐ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ ภาคสมทบ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัย และทำภาคนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน : ศึกษากรณี สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และเชี่ยวชาญสูง จึงใคร่ขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม เพื่อการวิจัย ด้านเนื้อหา ภาษา สถิติ การวัดและประเมินผล ที่ใช้ในการศึกษานี้ และได้ส่งแบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ภาคผนวก ก  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
<b>ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ</b>		
<b>1. ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน</b>		
1.1	0.535	
1.2	0.574	
1.3	0.513	
1.4	0.526	
1.5	0.503	
1.6	0.600	
1.7	0.622	
1.8	0.629	
1.9	0.601	
<b>โดยรวม</b>	<b>-</b>	<b>0.922</b>
<b>2. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>		
2.1	0.402	
2.2	0.516	
2.3	0.611	
2.4	0.516	
2.5	0.623	
2.6	0.404	
2.7	0.595	
2.8	0.663	
2.9	0.696	
2.10	0.656	
2.11	0.625	
2.12	0.571	
2.13	0.553	
<b>โดยรวม</b>	<b>-</b>	<b>0.922</b>

ชื่อ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
3. ด้านสถานที่		
3.1	0.304	
3.2	0.204	
3.3	0.582	
3.4	0.636	
3.5	0.288	
3.6	0.270	
3.7	0.489	
3.8	0.489	
3.9	0.477	
3.10	0.081	
โดยรวม	-	0.924
รวมค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด	-	0.922