

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

### การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุดรธานี

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าธนาคาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง  
ของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ

( ) ไม่เกิน 29 ปี ( ) 30 – 39 ปี

( ) 40 – 49 ปี ( ) 50 – 59 ปี

( ) 60 ปีหรือมากกว่า

3. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) อนุปริญญา/ปวส.

( )ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

( ) อื่น ๆ .....

4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ

( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

( ) พนักงานบริษัท/ห้างร้าน ( ) กิจการส่วนตัว/ค้าขาย

( ) เกษตรกร ( ) อื่น ๆ .....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) น้อยกว่า 5,000 บาท ( ) 5,000 – 10,000 บาท

( ) 10,001 – 15,000 บาท ( ) 15,001 – 20,000 บาท

( ) 20,001 – 25,000 บาท ( ) 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของ ธ.ก.ส.

คำชี้แจง โปรดพิจารณาการให้บริการของธนาคารต่อไปนี้แล้วประเมินว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านหลังของแต่ละรายการที่ตรงกับที่ท่านประเมินได้

| ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ   | ระดับคุณภาพการบริการ |            |      |     |           |
|---|----------------------|------------|------|-----|-----------|
|   | ไม่มีคุณภาพ          | น้อยที่สุด | น้อย | มาก | มากที่สุด |
| <b>1. ความสะดวก</b>   |                      |            |      |     |           |
| 1.1 มีจำนวนสาขาธนาคารที่ให้บริการมากเพียงพอ (13 สาขา)   |                      |            |      |     |           |
| 1.2 มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ใบรายการต่าง ๆ ปากกาไว้เพียงพอ  |                      |            |      |     |           |
| 1.3 มีการจัดบัตรคิวลูกค้าบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ฝาก-ถอนเงิน  |                      |            |      |     |           |
| 1.4 มีหน่วยบริการรับฝาก-ถอนเคลื่อนที่ เช่น ตามตลาด ในโรงเรียน   |                      |            |      |     |           |
| 1.5 มีบริการออกไปรับเงินฝากนอกสถานที่ตามส่วนราชการต่าง ๆ  |                      |            |      |     |           |
| 1.6 มีพนักงานคอยให้คำแนะนำเพื่ออำนวยความสะดวก   |                      |            |      |     |           |
| <b>2. การติดต่อสื่อสาร</b>  |                      |            |      |     |           |
| 2.1 พนักงานกล่าวทักทาย “สวัสดี” “ขอบคุณ” ทุกครั้งที่ให้บริการหรือให้บริการเรียบร้อยแล้ว                   |                      |            |      |     |           |
| 2.2 พนักงานพูดคุยกับลูกค้าทุกระดับด้วยอัธยาศัยไมตรีและเป็นกันเอง  |                      |            |      |     |           |
| 2.3 พนักงานให้คำแนะนำหรืออธิบายได้อย่างชัดเจนเข้าใจ   |                      |            |      |     |           |
| 2.4 การติดต่อธนาคารทางโทรศัพท์ทำได้สะดวกไม่รอสายนาน   |                      |            |      |     |           |
| 2.5 ข้อมูลเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง  |                      |            |      |     |           |
| 2.6 ธนาคารมีวิธีประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสมและหลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร |                      |            |      |     |           |
| <b>3. ความสามารถ</b>  |                      |            |      |     |           |
| 3.1 พนักงานมีความสามารถจดจำลูกค้าที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี   |                      |            |      |     |           |
| 3.2 พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือได้คล่องแคล่ว่องไว   |                      |            |      |     |           |
| 3.3 พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนการให้บริการได้เมื่อจำเป็น  |                      |            |      |     |           |
| 3.4 พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยหรือแก้ปัญหาได้ตรงประเด็น   |                      |            |      |     |           |
| 3.5 พนักงานสามารถควบคุมและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งไม่ใช่ปกติวิสัยของลูกค้า (เช่น เครื่องเสีย ไฟดับ)          |                      |            |      |     |           |

| ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ   | ระดับคุณภาพการบริการ |            |      |     |           |
|---|----------------------|------------|------|-----|-----------|
|   | ไม่มีคุณภาพ          | น้อยที่สุด | น้อย | มาก | มากที่สุด |
| <b>4. ความสุภาพ</b>   |                      |            |      |     |           |
| 4.1 พนักงานให้เกียรติลูกค้าเห็นว่าลูกค้าคือบุคคลสำคัญ                                     |                      |            |      |     |           |
| 4.2 พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่                                       |                      |            |      |     |           |
| 4.3 พนักงานมีความสุภาพทั้งต่อลูกค้าและกลุ่มพนักงานด้วยกัน                                 |                      |            |      |     |           |
| 4.4 พนักงานให้บริการด้วยความอ่อนน้อม ใจกว้างสุภาพ   |                      |            |      |     |           |
| 4.5 พนักงานสามารถเก็บกลิ่นอารมณ์ไว้ได้ดีกับลูกค้าที่รู้จักจุกจิก                          |                      |            |      |     |           |
| 4.6 พนักงานปฏิเสธการบริการลูกค้าได้นุ่มนวล สุภาพ มีเหตุผล                                 |                      |            |      |     |           |
| <b>5. ความน่าเชื่อถือ</b>   |                      |            |      |     |           |
| 5.1 พนักงานปฏิบัติงานและวางตัวเป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้า                                 |                      |            |      |     |           |
| 5.2 พนักงานให้คำแนะนำอย่างมีหลักการและตรงประเด็น  |                      |            |      |     |           |
| 5.3 พนักงานมีความซื่อสัตย์ ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ                                     |                      |            |      |     |           |
| 5.4 พนักงานให้บริการตามที่ธนาคาร ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง                                  |                      |            |      |     |           |
| 5.5 ธนาคารแสดงสถานะการเงิน งบกำไร-ขาดทุนให้ลูกค้าทราบ                                     |                      |            |      |     |           |
| <b>6. ความคงเส้นคงวา</b>  |                      |            |      |     |           |
| 6.1 พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย   |                      |            |      |     |           |
| 6.2 พนักงานให้บริการและปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง                                    |                      |            |      |     |           |
| 6.3 พนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง   |                      |            |      |     |           |
| 6.4 ธนาคารทุกสาขาให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน   |                      |            |      |     |           |
| <b>7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว</b>  |                      |            |      |     |           |
| 7.1 พนักงานให้บริการรวดเร็วและไม่ผิดพลาด  |                      |            |      |     |           |
| 7.2 พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด   |                      |            |      |     |           |
| 7.3 พนักงานไม่พูดคุยกันขณะปฏิบัติงานเพราะทำให้เสียเวลา                                    |                      |            |      |     |           |
| <b>8. ความปลอดภัย</b>   |                      |            |      |     |           |
| 8.1 พนักงานมีความซื่อสัตย์ มีความไว้วางใจได้  |                      |            |      |     |           |
| 8.2 พนักงานเก็บความลับหรือข้อมูลลูกค้าได้ดีเยี่ยม   |                      |            |      |     |           |
| 8.3 พนักงานมีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี                                       |                      |            |      |     |           |
| 8.4 ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยเป็นที่อบอุ่นใจ   |                      |            |      |     |           |
| 8.5 ธนาคารมีหลักฐานการให้บริการที่ชัดเจนแก่ลูกค้า<br>(เช่น สำเนาใบฝาก-ถอน ใบเสร็จรับเงิน) |                      |            |      |     |           |

| ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ  | ระดับคุณภาพการบริการ |                |      |     |           |
|--|----------------------|----------------|------|-----|-----------|
|  | ไม่มี<br>คุณ<br>ภาพ  | น้อย<br>ที่สุด | น้อย | มาก | มากที่สุด |
| <b>9. ลักษณะภายนอก</b>   |                      |                |      |     |           |
| 9.1 รูปลักษณ์ภายนอก รวมทั้งตราสัญลักษณ์ (โลโก้) ของ<br>ธนาคาร โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์                                 |                      |                |      |     |           |
| 9.2 รูปลักษณ์ภายนอกของธนาคารมีความสวยงาม เหมาะสม   |                      |                |      |     |           |
| 9.3 บุคลิกภาพของพนักงานโดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสม  |                      |                |      |     |           |
| 9.4 เอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของธนาคารมีความสวยงามเหมาะสม   |                      |                |      |     |           |
| <b>10. ความเข้าใจลูกค้า</b>  |                      |                |      |     |           |
| 10.1 พนักงานเอาใจใส่ในปัญหาของลูกค้าอย่างจริงจัง   |                      |                |      |     |           |
| 10.2 พนักงานคำนึงถึงความเร่งรีบของลูกค้าเป็นสำคัญ  |                      |                |      |     |           |
| 10.3 ธนาคารมีกลองรับข้อคิดเห็นของลูกค้า เพื่อสำรวจความ<br>ต้องการของลูกค้าซึ่งจะนำไปปรับปรุงด้านการบริการ<br>ต่อไป |                      |                |      |     |           |

## ประวัติผู้วิจัย

|                          |   |
|--------------------------|---|
| ชื่อ – สกุล              | นางสาวสี่อัญญา เพ็ชรงาน   |
| วัน เดือน ปี สถานที่เกิด | 17 กุมภาพันธ์ 2517 กรุงเทพมหานคร  |
| การศึกษา                 | ปริญญาตรีหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาศิลปศาสตร<br>โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป วิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา<br>พ.ศ. 2539 |
| การทำงาน                 | พนักงานธุรการ 7 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร<br>สำนักงานใหญ่ กองธุรกิจเงินฝาก ฝ่ายรายได้และพัฒนาธุรกิจธนาคาร        |