

ภาคผนวก

- แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส ของธนาคารออมสิน เขตบางแค

เนื่องด้วยผู้ทำวิจัย กำลังศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จะศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส ของธนาคารออมสิน เขตบางแค จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำผลมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลของท่านจะเก็บเป็นความลับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในภาพรวม และใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณ

นายคณาวุฒิ เทียงกมล

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การตัดสินใจเลือกใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสของธนาคารออมสินเขตบางแค

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสของธนาคารออมสินเขตบางแค

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความในช่องตามความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

สำหรับผู้วิจัย

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 30 – 39 ปี

3. 40 – 49 ปี

4. 50 ปีขึ้นไป

3.ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ธุรกิจส่วนตัว

2. ข้าราชการ//รัฐวิสาหกิจ

3. พนักงานบริษัทเอกชน

4. ค้าขาย/ลูกจ้าง

5. อื่นๆ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 20,000 บาท

2. 20,000 – 30,000 บาท

3. 30,001 – 40,000 บาท

4. 40,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 การตัดสินใจเลือกใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสของธนาคารออมสินเขตบางแค

1. ประเภทการใช้บริการ

1. ผ่าก

2. ถอน

3. โอนเงิน

4. ชำระค่าบริการต่างๆ

5. สอบถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

6. อื่นๆ.....

2. ท่านใช้บริการของธนาคารใดบ้างนอกจากธนาคารออมสิน

1. ธนาคารกรุงศรีฯ

2. ธนาคารกสิกรไทย

3. ธนาคารกรุงเทพ

4. ธนาคารทหารไทย

5. ธนาคารกรุงไทย

6. อื่นๆ.ระบุ.....

สำหรับผู้วิจัย

3. ท่านใช้บริการของธนาคารออมสินบ่อยครั้งเท่าใด
1. 1 ครั้ง/เดือน 2. 2-3 ครั้ง/เดือน
3. มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน
4. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการธนาคารออมสิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. สะดวก/รวดเร็ว 2. ใกล้ที่ทำงาน
3. ใกล้ที่พัก 4. บริการประทับใจ
5. อื่นๆ.....
5. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการของธนาคารออมสินบ่อยที่สุด
1. เวลา 8.00 น – 10.00 น. 2. เวลา 10.01 น – 12.00 น.
3. เวลา 12.01 น – 14.00 น. 4. เวลา 14.01 น – 16.00 น.

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสของธนาคารออมสินเขตบางแค

สำหรับผู้วิจัย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านพนักงานและการต้อนรับ						<input type="checkbox"/>
1. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย						<input type="checkbox"/>
2. พนักงานพูดจาไพเราะ น่าฟัง						<input type="checkbox"/>
3. พนักงานช่วยเหลือและให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาข้อสงสัย						<input type="checkbox"/>
4. พนักงานมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส						<input type="checkbox"/>
5. การให้บริการอย่างกระตือรือร้น และขยันขันแข็ง						<input type="checkbox"/>
6. บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน						<input type="checkbox"/>

สำหรับผู้วิจัย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
7. ผู้ใช้บริการมีความประทับใจหลังการใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
ด้านสถานที่						
8. ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อให้บริการ						<input type="checkbox"/>
9. สถานที่สำหรับกรอกเอกสารเพียงพอและสะดวก						<input type="checkbox"/>
10. มีบริการรักษาความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
11. บรรยากาศน่าเข้ามาใช้บริการ มีจุดนั่งพักรอ						<input type="checkbox"/>
12. มีห้องน้ำชาย หญิง สำหรับผู้ใช้บริการธนาคาร						<input type="checkbox"/>
13. มีหนังสือพิมพ์ให้ผู้ใช้บริการได้อ่านขณะรอ						<input type="checkbox"/>
14. การจัดตกแต่งสถานที่						<input type="checkbox"/>
15. ป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการต่างๆ						<input type="checkbox"/>
16. สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า						<input type="checkbox"/>
17. มีจุดบริการน้ำดื่ม						<input type="checkbox"/>
ด้านระยะเวลาในการบริการ						
18. การบริการที่ตรงต่อเวลา และรวดเร็วจับใจ						<input type="checkbox"/>
19. พนักงานมีเวลาทำการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า						<input type="checkbox"/>
20. ความรวดเร็วในการสื่อสารระหว่างธนาคารกับลูกค้า						<input type="checkbox"/>

สำหรับผู้วิจัย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
21.แจ้งระยะเวลาในการให้บริการให้ลูกค้าทราบ						<input type="checkbox"/>
22.การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
23.มีเทคโนโลยีทันสมัย						<input type="checkbox"/>
ด้านความสะดวกที่ได้รับ						
24.ความสะดวกในการรับบริการจากธนาคาร						<input type="checkbox"/>
25.ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
26.การบริการจุดเดียวสามารถทำธุรกิจเสร็จสิ้น						<input type="checkbox"/>
27.มีบริการหลากหลาย						<input type="checkbox"/>

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นายคณาวุฒิ เทียงกมล

วัน เดือน ปีเกิด 4 มีนาคม 2505

ภูมิลำเนา กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2538

ปริญญาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2534

พนักงานปฏิบัติการ 3 ธนาคารออมสินสาขาจันดี

พ.ศ. 2535-2539

พนักงานปฏิบัติการ 3 ธนาคารออมสินสาขาหมู่บ้านเศรษฐกิจ

พ.ศ. 2539-2540

พนักงานปฏิบัติการ 4 ธนาคารออมสินสาขาหัวกุ่มแจ

พ.ศ. 2540-2542

พนักงานปฏิบัติการ 4-5 ธนาคารออมสินสาขาบางพลัด

พ.ศ. 2542-2548

พนักงานปฏิบัติการ 5-7 ธนาคารออมสินสาขาหมู่บ้านเศรษฐกิจ

พ.ศ. 2548-2550

พนักงานปฏิบัติการ 7 ธนาคารออมสินสาขาบางพลัด

พ.ศ. 2550-ปัจจุบัน

พนักงานปฏิบัติการ 7 ธนาคารออมสินสาขาบางแค