

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด

แบบสอบถามผู้ให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด เพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัยประกอบการศึกษาในหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา
การตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้ในการศึกษาทางด้านวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. อาชีพ

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| 1. () ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 2. () พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน |
| 3. () เกษตรกร | 4. () ค้าขาย |
| 5. () อาชีพอื่นๆ | |

2. ประเภทลูกค้า

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 1. () บุคคลธรรมดา | 2. () ส่วนงานราชการ |
| 3. () นิติบุคคล | |

3. ผลิตภัณฑ์

- | | |
|----------------------|------------------|
| 1. () เงินฝาก | 2. () เงินกู้ |
| 3. () บริการทวิมิตร | 4. () ประกันภัย |

4. ความถี่ในการมาใช้บริการ

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| 1. () 4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน | 2. () เดือนละ 2-3 ครั้ง |
| 3. () เดือนละ 1 ครั้ง | 4. () 2 เดือนครั้ง |
| 5. () 3 เดือนครั้ง | 6. () มากกว่า 3 เดือน/ ครั้ง |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความของคำถามแต่ละข้อ และให้ท่านตอบคำถามตามความคิดเห็นของท่านว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ในแต่ละด้านอยู่ในระดับใด แล้วจึงบันทึกข้อความของคำตอบ โดยการทำเครื่องหมาย

✓ ลงในช่องความคิดเห็น โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความคิดเห็น ดังนี้

4 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด อยู่ในระดับมากที่สุด

3 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด อยู่ในระดับมาก

2 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาตราด	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1	ด้านรูปลักษณ์ ธนาคารมีการนำอุปกรณ์ในการให้บริการที่มีความทันสมัย อาทิ เครื่องปรับสมดุล เครื่องเอทีเอ็มมาใช้ สร้างความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม				
2	สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีความเป็นระเบียบ สะอาด ปลอดภัย มีบรรยากาศที่ดี				
3	มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ				
4	มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ที่นั่งรอ และน้ำดื่มอย่างเพียงพอ				
5	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ				

ข้อ	คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรสาขารวด	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
6	เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ มีเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า				
1	ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน				
2	พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตรงตามบริการที่ลูกค้าร้องขอเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร				
3	เก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลที่เป็นผลประโยชน์ของลูกค้าไว้เป็นความลับ				
4	ระบบการให้บริการไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย				
5	มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ				
1	ด้านการตอบสนองลูกค้า มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว แม่นยำ น่าเชื่อถือ				
2	พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น				
3	พนักงานพร้อมให้บริการลูกค้าตลอดเวลา				
4	มีผลิตภัณฑ์การเงินที่หลากหลายตรงกับความต้องการของลูกค้า				
1	ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า				
2	มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ				
3	พนักงานมีความอ่อนน้อมและมีอัธยาศัยไมตรีวางตัวเหมาะสมยิ้มแย้มแจ่มใส				
4	พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต และมีความรับผิดชอบ				

ข้อ	คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรสาขาตลาด	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
5	พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม				
1	ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ท่านได้รับโอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของธนาคาร				
2	พนักงานมีความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน				
3	พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของท่านได้				
4	พนักงานเข้าหาลูกค้าและมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า				