ภาคผนวก

(สำเนา)

ที่ ศธ 0528.03/ 0330-5 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

3 กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เค้าโครงย่อวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวพรรณภา เชื้อพุฒตาล นิสิตระดับมหาบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ในความควบคุมดูแลของ ดร.ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม ประธานกรรมการ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิตในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
โทรศัพท์ 0-3874-5855
โทรสาร 0-3839-3466

(สำเนา)

ที่ ศธ 0528.03/ 0404

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

6 กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวพรรณภา เชื้อพุฒตาล นิสิตระดับมหาบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ในความควบคุมดูแลของ ดร.ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม ประธานกรรมการ มีความประสงค์ขออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2547 ถึงวันที่ 10 มีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
โทรศัพท์ 0-3874-5855
โทรสาร 0-3839-3466

(สำเนา)

ที่ ศธ 0528.03/ 0447

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

11 กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวพรรณภา เชื้อพุฒตาล นิสิตระดับมหาบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ในความควบคุมดูแลของ ดร.ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม ประธานกรรมการ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในจังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2547 ถึงวันที่ 20 มีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
โทรศัพท์ 0-3874-5855
โทรสาร 0-3839-3466

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีจุดประสงค์ที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี

กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพราะผลจากความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการให้บริการของธนาคาร

ในการตอบแบบสอบถามขอให้ท่านพิจารณาคำตอบแต่ละข้อ และให้ตอบตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่มีข้อมูลถูกหรือผิด และไม่มีผลกระทบต่อสถานภาพของท่านแต่อย่างใด เพราะผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์และการนำเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้น

หมายเหตุ

อาชีพของลูกค้า หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่สร้างรายได้หลักให้แก่ลูกค้า และครอบครัว ได้แก่

1. รับราชการหรือทำงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจ หมายถึง การประกอบอาชีพรับราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน ทหาร ตำรวจ และการทำงานตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งรัฐวิสาหกิจ

2. ทำงานในบริษัท หรือห้างร้านเอกชน หมายถึง การประกอบอาชีพในฐานะลูกจ้างในบริษัทหรือห้างร้านเอกชน เช่น ธนาคาร บริษัท ห้างร้าน

3. ประกอบชีพเกษตรกรรม หมายถึง การประกอบอาชีพ ทำไร่ ทำนา ทำสวน ประมง เลี้ยงสัตว์

4. ประกอบอาชีพอิสระ หมายถึงการประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว หรือประกอบอาชีพอิสระอื่น ๆ

ตอนที่ 1 โปรดเขียน ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

[ ] ชาย

[ ] หญิง

2. อาชีพของลูกค้า

[ ] รับราชการ/หรือทำงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจ

[ ] ทำงานในบริษัทหรือห้างร้านเอกชน

[ ] เกษตรกรรม

[ ] ประกอบอาชีพอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. อายุของลูกค้า

[ ] ต่ำกว่า 35 ปี

[ ] 35 – 49 ปี

[ ] 50 ปีขึ้นไป

4. ประเภทสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี

[ ] สาขาเต็มรูปแบบ

[ ] สาขาย่อย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นและตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงข้อละระดับเดียว

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด	ได้	5	คะแนน
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก	ได้	4	คะแนน
ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง	ได้	3	คะแนน
ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย	ได้	2	คะแนน
ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด	ได้	1	คะแนน

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม					
1 การจัดบัตรคิวให้แก่ผู้รับบริการ					
2 พนักงานให้บริการลูกค้าตามลำดับคิว					
3 พนักงานให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4 การรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า					
5 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และลูกค้า					
ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา					
6 เวลาที่รอการใช้บริการขณะอยู่ในคิว					
7 การทำรายการของพนักงานทำได้ถูกต้อง					
8 เวลาที่พนักงานใช้ในการทำรายการ					
9 การลดขั้นตอนการดำเนินการให้กับลูกค้า					
10 ความทันสมัยในการให้บริการ					

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ					
11 บริเวณลานจอดรถที่ธนาคารจัดให้ลูกค้า					
12 เก้าอี้ที่ลูกค้านั่งรอรับบริการจากธนาคาร					
13 ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสาร (สลิปฝาก / ถอน ที่โต๊ะเขียนสลิป)					
14 การเพิ่มช่องให้บริการรับ ฝาก/ถอน ในชั่วโมงเร่งด่วน					
15 โทรทัศน์/วารสาร/หนังสือพิมพ์/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดให้กับลูกค้า					
16 ความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง					
17 เวลาที่ธนาคารเปิดทำการ 8.30 น.					
18 เวลาที่ธนาคารปิดทำการ 15.30 น.					
19 วันหยุด/วันหยุดนักขัตฤกษ์ของธนาคาร					
20 การให้บริการที่ตรงต่อเวลา					
21 เวลาเปิดบริการ เครื่องบริการเงินด่วน (ATM) ตลอด 24 ชั่วโมง					

	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
22	การเสนอการบริการ หรือให้บริการอื่นๆ นอกเหนือจากความต้องการของลูกค้า					
	ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า					
23	พนักงานยิ้มแย้ม สุภาพอ่อนน้อม / มีมารยาท และอัธยาศัยดี					
24	พนักงานกล่าวคำสวัสดี ก่อนการให้บริการและคำขอบคุณ เมื่อให้บริการเสร็จสิ้น					
25	พนักงานให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องในการตอบปัญหา					
26	บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรของพนักงาน					
27	การแต่งการสุภาพเรียบร้อย					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 25 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	.53
2	.60
3	.70
4	.69
5	.57
6	.56
7	.71
8	.78
9	.75
10	.59
11	.59
12	.60
13	.66
14	.64
15	.53
16	.74
17	.46
18	.37
19	.55
20	.63
21	.37
22	.62
23	.68
24	.64
25	.68
26	.71
27	.57

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (α) = .94