



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ลำดับที่ 

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร  
สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในงานวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ความคิดเห็นต่างๆ จะถูกเก็บเป็นความลับ การวิเคราะห์ผลกระทำในขอบเขตของทางวิชาการ และ ผลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการจัดองค์กร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง

2. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการของธนาคาร จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ มีจำนวน 8 คำ

3. คำตอบของท่านที่เป็นจริงจะไม่มีผลกระทบต่อการใช้บริการด้านต่างๆ ของธนาคาร แต่อย่างไร ผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับ ฉะนั้นเพื่อให้การทำวิจัยในครั้งนี้เกิดประโยชน์สูงสุด ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริง

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์ครั้งนี้เป็นอย่างสูง

(นายสมศักดิ์ ภู่งาม)

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้า โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ และเติมคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

- |   |   |  |                              |
|---|---|--|------------------------------|
| 1. เพศ  | <input type="checkbox"/> 1. ชาย                     | <input type="checkbox"/> 2. หญิง             | <input type="checkbox"/> V1  |
| 2. อายุ   | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 21 ปี           | <input type="checkbox"/> 2. 21 – 30 ปี       | <input type="checkbox"/> V2  |
|   | <input type="checkbox"/> 3. 31 – 40 ปี              | <input type="checkbox"/> 4. 41 – 50 ปี       |                              |
|   | <input type="checkbox"/> 5. 51 – 60 ปี              | <input type="checkbox"/> 6. 61 ปี ขึ้นไป     |                              |
| 3. ท่านจบการศึกษาชั้นสูงสุดชั้นใด                             | <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา              | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> V3  |
|   | <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย       | <input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา        |                              |
|   | <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรีขึ้นไป         |  |                              |
| 4. สถานภาพสมรส  | <input type="checkbox"/> 1. โสด                     | <input type="checkbox"/> 2. สมรส             | <input type="checkbox"/> V4  |
|   | <input type="checkbox"/> 3. หม้าย /ม้าย/ แยกกันอยู่ |  |                              |
| 5. อาชีพหลัก  | <input type="checkbox"/> 1. เกษตรกรรม               | <input type="checkbox"/> 2. รับจ้าง          | <input type="checkbox"/> V5  |
|   | <input type="checkbox"/> 3. รับราชการ               | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ ระบุ..... |                              |
| 6. รายได้ของครัวเรือนท่านต่อปี                                | 6.1. รายได้จากการทำงานรวม.....บาท                   |  | <input type="checkbox"/> V6  |
|   | 6.2. รายได้นอกภาคการเกษตรและอื่นๆ รวม.....บาท       |  | <input type="checkbox"/> V7  |
| 7. สถานภาพทางครอบครัว (ความสัมพันธ์ของท่านกับหัวหน้าครอบครัว) | <input type="checkbox"/> 1. หัวหน้าครอบครัว         | <input type="checkbox"/> 2. บุตรหลาน         | <input type="checkbox"/> V8  |
|   | <input type="checkbox"/> 3. ญาติพี่น้อง             | <input type="checkbox"/> 4. คู่สมรส          |                              |
|   | <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ ระบุ.....        |  |                              |
| 8. จำนวนสมาชิกในครอบครัวของท่าน                               | จำนวน.....คน  |  | <input type="checkbox"/> V9  |
| 9. ท่านสมัครเข้าเป็นลูกศิษย์ธนาคารมานาน                       | เป็นเวลา.....ปี                                     |  | <input type="checkbox"/> V10 |
| 10. การไปติดต่อใช้บริการจากธนาคาร                             | จำนวน.....ครั้ง ต่อ ปี                              |  | <input type="checkbox"/> V11 |
| 11. ท่านใช้บริการธนาคารด้านใดมากที่สุด                        | <input type="checkbox"/> 1. ด้านเงินกู้             | <input type="checkbox"/> 2. ด้านเงินฝาก      | <input type="checkbox"/> V12 |

12. ท่านใช้บริการด้านเงินฝากประเภทใดมากที่สุด

1.ออมทรัพย์

2. ออมทรัพย์พิเศษ

V13

3. บัตรออมทรัพย์ทวีสิน

4. ออมทรัพย์ทวีโชค

5. ประจำ

6. กระแสรายวัน

13. จำนวนเงินที่ท่านฝากไว้กับธนาคารทุกประเภทรวมกันเป็นเงิน.....บาท

V14

14. จำนวนเงินที่ท่านกู้จากธนาคารรวมกันทุกสัญญาเป็นเงิน.....บาท

V15

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตร สาขามหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่เห็นว่าตรงกับความรู้สึกของท่าน

เพียงข้อละ 1 ระดับ โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
4 หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
3 หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
2 หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
1 หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

ลำดับ ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้สำหรับ ผู้วิจัย
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. ด้านสถานที่ให้บริการ							<input type="checkbox"/> V16
1.	ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง						
2.	ความเพียงพอของที่นั่งพักรับบริการ						
3.	ความสะอาดและเพียงพอของที่จอดรถ						
4.	การจัดป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน						
5.	การมีสถานที่เขียนฝาก/ถอนเงินและเอกสาร						
6.	ความสะอาดเรียบร้อยปลอดภัยของสำนักงาน						

ลำดับ ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>2. ด้านระบบการให้บริการ</b>							<input type="checkbox"/> v17
1.	การให้บริการเสมอภาค						
2.	การให้บริการตามลำดับบัตรคิว						
3.	การให้บริการถูกต้องแม่นยำ						
4.	การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว						
5.	การให้บริการตามขั้นตอนวิธีปฏิบัติ						
<b>3. ด้านระยะเวลาให้บริการ</b>							<input type="checkbox"/> v18
1.	การให้บริการที่ตรงเวลา						
2.	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง						
3.	การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน						
<b>4. ด้านผลตอบแทน</b>							<input type="checkbox"/> v19
1.	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์						
2.	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ						
3.	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค						
4.	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน						
5.	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ						
6.	การได้รับสิทธิสมัครสมาชิกแผนก สงเคราะห์						
7.	การได้รับสิทธิจัดทำประกันชีวิต						
8.	การให้บริการประกันภัย พ.ร.บ. รถยนต์						
<b>5. ด้านพฤติกรรมพนักงาน</b>							<input type="checkbox"/> v20
1.	การแต่งกายของพนักงานสะอาด						
2.	ความกระตือรือร้นในการให้บริการของ พนักงาน						
3.	ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ						
4.	ความยุติธรรมในการให้บริการ						

ลำดับ ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้สำหรับ ผู้วิจัย
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
5.	มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ						
6.	การให้เกียรติลูกค้าที่มาใช้บริการ						
7.	การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า						
8.	การชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าผู้มารับ บริการอย่างเป็นกันเอง						
9.	การกล่าวทักทายลูกค้าผู้รับบริการ						
10.	การกล่าวขอบคุณลูกค้า						
<b>6. ด้านข้อมูลการให้บริการ</b>							<input type="checkbox"/> v21
1.	การชี้แจงข้อมูลการให้บริการแก่ลูกค้าผู้ มารับบริการด้วยความเข้าใจที่ชัดเจน						
2.	จัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อชี้แจงการ ให้บริการด้านต่างๆ						
	2.1 ด้านเงินฝาก เช่น ประเภทเงินฝาก เงื่อนไขการฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก						
	2.2 ด้านการให้กู้เงินประเภทต่างๆ						
	2.3 ด้านบริการ โอนเงินและบริการอื่นๆ						
<b>7. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์</b>							<input type="checkbox"/> v22
1.	ความพร้อมเพียงของเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ใช้บริการ						
2.	ความเพียงพอของอุปกรณ์บริการเช่น คอมพิวเตอร์และบัตรคิว						
3.	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องวงจรปิด						

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาติดต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สาขามหาสารคาม

คำชี้แจง ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็น โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในการไปใช้บริการธนาคารทั้งด้านเงินฝาก ด้านเงินกู้ และด้านอื่นๆ โดยรวม ตั้งแต่เป็นลูกค้าจนถึงปัจจุบัน

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้าน โดยรวมของธนาคารอยู่ในระดับใด

5 = มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 = มีความพึงพอใจมาก

3 = มีความพึงพอใจปานกลาง

2 = มีความพึงพอใจน้อย

1 = มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

v 23

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

1. ท่านคิดว่าอะไร ปัญหา ของการให้บริการลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

1.1 ด้านสถานที่

1.1.1 ปัญหาที่พบ

.....  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.1.2 ข้อเสนอแนะ

.....  
 .....

1.2 ด้านระบบการให้บริการ

1.2.1 ปัญหาที่พบ

.....  
 .....

1.2.2 ข้อเสนอแนะ

.....  
 .....

### 1.3. ด้านระยะเวลาการให้บริการ

#### 1.3.1 ปัญหาที่พบ

.....

.....

#### 1.3.2 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

### 1.4. ด้านผลตอบแทน

#### 1.4.1 ปัญหาที่พบ

.....

.....

#### 1.4.2 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

### 1.5. ด้านพฤติกรรมพนักงาน

#### 1.5.1 ปัญหาที่พบ

.....

.....

#### 1.5.2 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

### 1.6. ด้านข้อมูลการให้บริการ

#### 1.6.1 ปัญหาที่พบ

.....

.....

#### 1.6.2 ข้อเสนอแนะ

.....

.....



## 1.7. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

### 1.7.1 ปัญหาที่พบ

.....

.....

### 1.7.2 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

## 1.8. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้าน อื่น ๆ

### 1.8.1 ปัญหาที่พบ

.....

.....

### 1.8.2 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านได้อนุมเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจนครบทุกข้อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY