

ภาคผนวก

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (สำหรับลูกค้าธนาคาร)**  
**เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน**  
**สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง** แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ลูกค้ามาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารออมสิน
- ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**ตอนที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบ (เลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว)

**1. เพศ**

1. ชาย  2. หญิง

**2. อายุ**

1. ไม่เกิน 21 ปี  2. 21 – 30 ปี  
 3. 31 – 40 ปี.  4. 41 ปีขึ้นไป

**3. ระดับการศึกษา**

1. ระดับประถมศึกษา  2. ระดับมัธยมศึกษา, ปวช.  
 3. ระดับอนุปริญญา, ปวส.  4. ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

**4. อาชีพ**

1. นักธุรกิจ/ค้าขาย  2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 3. รับจ้าง/พนักงานบริษัท  4. นักเรียน/นักศึกษา

**5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

1. ไม่เกิน 7,000 บาท  2. 7,001 – 10,000 บาท  
 3. 10,001 – 15,000 บาท.  4. 15,001 บาทขึ้นไป

## 6. สถานภาพสมรส

1. โสด  2. สมรส  
 3. หม้าย/หย่าร้าง.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย  
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

## 1. ท่านเป็นลูกค้าที่มีเงินฝากกับธนาคารออมสินประเภทใดบ้าง

1. บัญชีเงินฝากเดินสะพัด  2. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์  
 3. บัญชีเงินฝากประจำ

## 2. เหตุผลที่มาใช้บริการ

1. ธนาคารเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ  2. พนักงานซักชวน  
 3. ชอบบริการของธนาคาร  4. การเดินทางสะดวก ใกล้บ้าน

## 3. ท่านมาใช้บริการธนาคารออมสินเฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน

1. ไม่เกิน 3 ครั้ง  2. 4-8 ครั้ง  
 3. มากกว่า 8 ครั้ง

## 4. ประเภทบริการใดที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน

1. ด้านเงินฝาก  2. ด้านสินเชื่อ  
 3. ด้านต่างประเทศ  4. ด้านการโอนเงิน, ชำระค่าสินค้า  
 5. ด้านกองทุน  6. จำหน่ายตราสาร

## 5. ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคารออมสิน

1. น้อยกว่า 3 ปี  2. 3-5 ปี  
 3. 6-10 ปี  4. 11-14 ปี  
 5. มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารออมสิน

สาขาวังน้อย ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารอยู่ในระดับใด

5 = พึงพอใจมากที่สุด      4 = พึงพอใจมาก      3 = พึงพอใจปานกลาง

2 = พึงพอใจน้อย      1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>						
1	การเปิดบัญชีใหม่และทำบัตร ATM					
2	การรับฝาก ถอนเงินสดและรับฝากเช็คเข้าบัญชี					
3	สินเชื่อและชำระเงินกู้					
4	ประกันชีวิตและประกันภัย					
5	ให้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค					
<b>2. ด้านราคา</b>						
1	ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน					
2	ค่าธรรมเนียมบัตร ATM และบัตรเครดิต					
3	ค่าธรรมเนียมการออกตราสารหนี้					
4	ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือรับรองยอด					
5	ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คเข้าบัญชี					
6	ค่าธรรมเนียมในการออก Statement					
<b>3. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
1	ธนาคารออมสินมีสาขาอยู่ใกล้ที่ทำงาน					
2	ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ					
3	จำนวนสาขาหรือจุดบริการมีอยู่ทั่วไป					
4	การติดต่อสอบถามข้อมูลได้รวดเร็ว					
5	พนักงานธนาคารให้บริการช่องทางพิเศษในขั้นตอนต่าง ๆ					

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>						
1	การประชาสัมพันธ์ทางด้านสื่อวิทยุ					
2	การประชาสัมพันธ์ทางด้านโทรทัศน์					
3	มีแผ่นป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์					
4	มีแผ่นพับแจก					
5	มีของสมนาคุณแจก					
6	มีการโฆษณาผ่านเว็บไซต์					
<b>5. ด้านพนักงานให้บริการ</b>						
1	การให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี					
2	มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการแต่ละประเภท					
3	ตอบข้อซักถามผู้ให้บริการได้ชัดเจน					
4	การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
5	การใช้ภาษาสื่อสารได้ถูกต้องและเหมาะสม					
<b>6. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>						
1	มีการแนะนำขั้นตอนที่ให้บริการแก่ลูกค้า					
2	เชิญชวนลูกค้าใช้บริการสินเชื่อธนาคาร					
3	มีการอธิบายวิธีการชำระเงินในรูปแบบต่าง ๆ					
4	จัดหาวิธีการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสมกับลูกค้า					
5	การให้บริการตามลำดับก่อนและหลังๆ					
<b>7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ</b>						
1	ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
2	การตกแต่งสถานที่เพื่อให้บริการเป็นระเบียบและสวยงาม					
3	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในการให้บริการลูกค้า เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ					
4	มีสถานที่รับรองลูกค้าเป็นสัดส่วนและเหมาะสม					
5	อุปกรณ์เครื่องมือการให้บริการธนาคารอัตโนมัติทันสมัย					

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้