

Appendix C

Thai Survey Questionnaire



โครงการปริญญาเอกทางการตลาด

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของคุณลักษณะของ นายธีรศักดิ์ จินดาบถ

หัวข้อ "SERVTRUST: การพัฒนาสเกลสำหรับวัดความไว้วางใจ

ของผู้บริโภคที่มีต่อผู้ให้บริการ ในภูมิภาค

เอเชียตะวันออกเฉียงใต้"

(ชุดที่ 1)

แบบสอบถาม เรื่อง SERVTRUST: การพัฒนาสเกลสำหรับวัดความไว้วางใจของผู้บริโภคที่มีต่อผู้ให้บริการ
ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

คำแนะนำ:

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาสเกลวัดความไว้วางใจ เพื่อใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ให้บริการในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ประเทศไทย) งานวิจัยนี้จัดทำโดย นายธีรศักดิ์ จินดาต นักศึกษาปริญญาเอกทางการตลาด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยได้รับการสนับสนุนเงินทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แบบสอบถามฉบับนี้ใช้เวลาในการตอบทั้งสิ้นประมาณ 20-30 นาที ข้อมูลทุกอย่างที่ได้จากท่านจะเก็บเป็นความลับและจะนำเสนอบนพื้นฐานของตัวเลขโดยสรุปเท่านั้น ถึงแม้จะมีการนำข้อมูลบางส่วนไปตีพิมพ์และจัดทำรายงาน แต่ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะไม่ถูกเปิดเผย และหากท่านมีความประสงค์จะขอรับทสรุปรายงานการวิจัย ทางผู้วิจัยมีความยินดีที่จะจัดส่งให้ท่านหลังจากที่งานวิจัยเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

ส่วนที่ 1: คำถามเพื่อการกลั่นกรอง

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมายในช่องคำตอบที่เหมาะสมกับท่านมากที่สุด หรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. ท่านมีแพทย์ที่ไปพบเป็นประจำหรือไม่?

☐ มี (โปรดให้รายละเอียดเพิ่มเติมด้านล่าง) ☐ ไม่มี (จบการสอบถาม)

ถ้ามี โปรดให้รายละเอียดเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

- ชื่อหรือแผนกของแพทย์ที่ท่านไปพบเป็นประจำ.....
- ชื่อของสถานพยาบาลที่ท่านไปพบแพทย์.....
- ท่านไปพบแพทย์ที่ไปพบเป็นประจำครั้งสุดท้ายเมื่อใด?
☐ ภายใน 6 เดือนที่ผ่านมา ☐ มากกว่า 6 เดือนที่ผ่านมา (จบการสอบถาม)

2. ท่านมีธนาคารพาณิชย์ที่ใช้ประจำหรือไม่?

☐ มี (โปรดให้รายละเอียดเพิ่มเติมด้านล่าง) ☐ ไม่มี (จบการสอบถาม)

ถ้ามี โปรดให้รายละเอียดเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

- ชื่อและสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่ท่านใช้ประจำ.....
- ท่านไปใช้บริการธนาคารพาณิชย์ที่ใช้ประจำครั้งสุดท้ายเมื่อใด?
☐ ภายใน 6 เดือนที่ผ่านมา ☐ มากกว่า 6 เดือนที่ผ่านมา (จบการสอบถาม)

ส่วนที่ 2 : สเกลวัดความไว้วางใจสำหรับบริการทางการแพทย์และธนาคารพาณิชย์

คำชี้แจง: ข้อความต่อไปนี้ เป็นข้อความที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจที่ท่านมีต่อผู้ให้บริการทางการแพทย์และธนาคารพาณิชย์ที่ท่านได้ระบุไว้ในส่วนที่ 1 โปรดระบุว่าท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวหรือไม่ด้วยการวงกลมตัวเลขตั้งแต่ 1-7 โดยที่ 1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2=ไม่เห็นด้วย, 3=ค่อนข้างไม่เห็นด้วย, 4=ไม่ทั้งเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย (เฉย ๆ), 5=ค่อนข้างเห็นด้วย, 6=เห็นด้วย, และ 7=เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อความ	แพทย์ที่ไปพบประจำ							ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้ประจำ						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			เห็นด้วยอย่างยิ่ง				ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
● ที่ผ่านมาผู้ให้บริการได้ให้บริการต่อฉันด้วยความทุ่มเท	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
● ฉันอยากให้ผู้ให้บริการเก็บข้อมูลส่วนตัวของฉันไว้เป็นความลับ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
● ฉันจะตัดสินใจใช้บริการจากผู้ให้บริการที่มีการรับประกัน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
● ผู้ให้บริการมีความตรงไปตรงมาในการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
● ฉันไว้วางใจที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการที่ฉันเคยใช้บริการมาก่อน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
● ผู้ให้บริการเป็นผู้มีความรู้ความสามารถมาก	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
● ฉันคุ้นเคยกับผู้ให้บริการรายนี้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
● การให้ข้อมูลในประเด็นที่สำคัญ ๆ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการตัดสินใจเข้ารับบริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
● ผู้ให้บริการไม่คดโกงและไม่หลอกลวง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
● ผู้ให้บริการมีความสามารถเพียงพอที่จะจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บริการตามที่ฉันต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
● ผู้ให้บริการให้บริการตามที่ได้ตกลงกันไว้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
● ผู้ให้บริการมีชื่อเสียงที่ดีในการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
● ผู้ให้บริการสามารถให้บริการฉันได้เสมอ แม้ว่าฉันจะขอใช้บริการในเวลาที่ไม่สะดวกทำการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
● ผู้ให้บริการใส่ใจต่อผลประโยชน์ที่ฉันจะได้รับจากการใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
● ฉันให้ข้อมูลส่วนตัวที่เป็นจริงกับผู้ให้บริการเสมอ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
● การรับประกันของผู้ให้บริการแสดงให้เห็นว่าบริการของเขามีคุณภาพสูง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ข้อความ	แพทย์ที่ไปพบประจำ							ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้ประจำ						
	ไม่เห็นด้วย			เห็นด้วย				ไม่เห็นด้วย			เห็นด้วย			
	อย่างยิ่ง						อย่างยิ่ง	อย่างยิ่ง						อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• คำพูดของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันสามารถคาดการณ์ได้ว่าผู้ให้บริการจะให้บริการอย่างไรโดยอาศัยประสบการณ์ที่ฉันเคยมาใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการมีความรู้ในงานบริการของตนเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันพอใจที่จะใช้บริการกับผู้ให้บริการ เพราะฉันรู้สึกว่าเขาเป็นเหมือนเพื่อนของฉัน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการให้ข้อมูลทุกอย่างที่เป็นประโยชน์ต่อการที่ฉันจะเข้าใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการมีมาตรฐานการให้บริการในระดับสูง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันคิดว่าผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของฉันในการเลือกใช้บริการต่าง ๆ ที่มี	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการให้บริการภายในเวลาที่ได้ตกลงกันไว้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• โดยทั่วไปแล้วผู้ให้บริการมีชื่อเสียงที่ดี	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันรู้สึกว่าผู้ให้บริการเปรียบเสมือนเพื่อน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันเชื่อว่าผู้ให้บริการจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของฉันไว้อย่างปลอดภัย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันเชื่อในการรับประกันของผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการไม่อดอ้างการให้บริการหรือสรรพคุณที่เกินจริง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันจะใช้บริการจากผู้ให้บริการรายนี้ต่อไป เพราะฉันใช้บริการของเขามานาน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานบริการด้านนี้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• หากผู้ให้บริการเป็นเหมือนกับเพื่อนของฉัน ฉันเชื่อว่าเขาจะให้บริการฉันเป็นพิเศษ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการบอกข้อมูลที่เป็นความลับของเขาแก่ฉัน เช่น ข้อมูลตลาดของบริการ, ราคาต้นทุนที่แท้จริง ฯลฯ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ข้อความ	แพทย์ที่ไปพบประจำ							ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้ประจำ						
	ไม่เห็นด้วย			เห็นด้วย				ไม่เห็นด้วย			เห็นด้วย			
	อย่างยิ่ง						อย่างยิ่ง	อย่างยิ่ง						อย่างยิ่ง
●ฉันมีแนวโน้มที่จะทำตามคำแนะนำของผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ผู้ให้บริการให้บริการถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ผู้ให้บริการมีชื่อเสียงในเรื่องความเป็นธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ผู้ให้บริการโทรศัพท์ติดต่อกลับมาหาฉันอย่างรวดเร็ว	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ผู้ให้บริการปฏิบัติและให้บริการต่อฉันด้วยความสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของฉันไว้เป็นความลับ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ฉันคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการตามที่ได้รับประกันไว้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ผู้ให้บริการมีความจริงใจในการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●หากผู้ให้บริการมีบริการอื่น ๆ เพิ่มเติม ฉันก็จะใช้บริการเหล่านั้นด้วย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ผู้ให้บริการมีความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการกับฉัน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ฉันจะเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการที่มีเพื่อนของฉันทำงานอยู่ด้วย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ผู้ให้บริการพร้อมที่จะให้ข้อมูลทุกอย่างทันทีที่ฉันต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ผู้ให้บริการมีคุณธรรมจริยธรรม	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ผู้ให้บริการมีสิทธิที่จะคาดหวังให้ฉันทำตามคำแนะนำของเขา	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้เมื่อไหร่ก็ตามที่ฉันต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ผู้ให้บริการมีชื่อเสียงในเรื่องการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ทันทีที่ฉันต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ผู้ให้บริการแสดงให้เห็นว่าฉันถูกต้องเสมอ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
●ฉันจะใช้บริการจากผู้ให้บริการที่เก็บข้อมูลส่วนตัวของฉันไว้เป็นความลับ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ข้อความ	แพทย์ที่ไปพบประจำ							ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้ประจำ						
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			เห็นด้วย อย่างยิ่ง				ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ถ้าผู้ให้บริการทำตามที่ได้การรับประกันไว้ได้ ฉันจะ ใช้บริการต่อไปอย่างแน่นอน	1	2	3	4	5	6	7							
• โดยภาพรวมแล้วผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือมาก	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• จากการใช้บริการที่ผ่านมา ฉันรู้สึกพึงพอใจกับผู้ให้ บริการรายนี้มาก	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันเชื่อมั่นในคำแนะนำของผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• มิตรภาพระหว่างฉันกับผู้ให้บริการมีการพัฒนามา โดยตลอด	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันตัดสินใจพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ ให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันชอบที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการที่มีความ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกงและไม่หลอกลวง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันรู้สึกว่าหากฉันทำตามผู้ให้บริการแนะนำแล้ว ฉันจะได้รับการบริการที่ดี	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการไม่มีข้อผิดพลาดในการทำธุรกรรม เช่น คิดราคาค่าบริการถูกต้อง ใบเสร็จรับเงินถูกต้อง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการมีการโฆษณาและส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันได้รับข้อมูลที่สอบถามจากผู้ให้บริการภายใน ระยะเวลาที่ต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันรู้สึกว่าผู้ให้บริการเข้าข้างฉันและเป็นพวก เดียวกับกับฉัน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันเชื่อฟังผู้ให้บริการเพราะเขาเป็นผู้ที่มีความ เชี่ยวชาญในการให้บริการด้านนี้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันจะไว้วางใจผู้ให้บริการที่ฉันรู้จักเป็นการส่วนตัว	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันกับผู้ให้บริการมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในเชิงลึก เช่น ข้อมูลที่เป็นลิขสิทธิ์ ฯลฯ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• การที่ฉันทำตามคำแนะนำของผู้ให้บริการทำให้ฉัน สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดกับลูกค้ารายอื่น ๆ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันรู้สึกว่าผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ข้อความ	แพทย์ที่ไปพบประจำ							ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้ประจำ						
	ไม่เห็นด้วย			เห็นด้วย				ไม่เห็นด้วย			เห็นด้วย			
	อย่างยิ่ง			อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง			อย่างยิ่ง			
• ผู้ให้บริการเป็นบริษัทในเครือของบริษัทระดับชาติหรือนานาชาติ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• เมื่อยามที่ฉันมีปัญหา ผู้ให้บริการจะตอบรับต่อปัญหานั้น ๆ ด้วยความเข้าใจ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่แสดงถึงการให้บริการที่ดี	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันเชื่อว่าผู้ให้บริการได้ไตร่ตรองถึงผลกระทบที่ฉันจะได้รับจากการใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• โดยทั่วไปแล้วฉันไว้วางใจผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 3 : สาเหตุของความไว้วางใจผู้ให้บริการทางการแพทย์และธนาคารพาณิชย์

คำชี้แจง: ข้อความต่อไปนี้ เป็นข้อความที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุที่ท่านไว้วางใจผู้ให้บริการทางการแพทย์และธนาคารพาณิชย์ที่ท่านได้ระบุไว้ในส่วนที่ 1 โปรดระบุว่าท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวหรือไม่ด้วยการวงกลมตัวเลขตั้งแต่ 1-7 โดยที่ 1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2=ไม่เห็นด้วย, 3=ค่อนข้างไม่เห็นด้วย, 4=ไม่ทั้งเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย (เฉย ๆ), 5=ค่อนข้างเห็นด้วย, 6=เห็นด้วย, และ 7=เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อความ	แพทย์ที่ไปพบประจำ							ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้ประจำ						
	ไม่เห็นด้วย			เห็นด้วย				ไม่เห็นด้วย			เห็นด้วย			
	อย่างยิ่ง			อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง			อย่างยิ่ง			
• ผู้ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ กับฉันเสมอ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการไม่เคยรีรอที่จะดูแลและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ฉันอาจจะได้รับการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• การเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการเป็นการตัดสินใจที่ชาญฉลาดแล้ว	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการใช้ความพยายามทุกวิถีทางเพื่อช่วยแก้ปัญหาให้กับฉัน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ผู้ให้บริการมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ดึงดูดใจให้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ข้อความ	แพทย์ที่ไปพบประจำ							ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้ประจำ						
	ไม่เห็นด้วย			เห็นด้วย				ไม่เห็นด้วย			เห็นด้วย			
	อย่างยิ่ง						อย่างยิ่ง	อย่างยิ่ง						อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
•ฉันคิดว่าฉันทำถูกต้องแล้วที่ตัดสินใจใช้บริการจากผู้ให้บริการรายนี้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
•ผู้ให้บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการใหม่ ๆ ที่ฉันสนใจอยู่เสมอ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
•ผู้ให้บริการยินดีที่จะยืดหยุ่นกฎระเบียบเพื่อที่จะให้บริการตามที่ฉันต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
•เวลาทำการของผู้ให้บริการสะดวกต่อการที่ฉันจะเข้าใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
•ฉันมีความสุขที่ได้ตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการรายนี้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
•ผู้ให้บริการจะบอกให้ฉันรู้อย่างรวดเร็วหากมีปัญหาที่คาดไม่ถึงเกิดขึ้นกับการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
•ผู้ให้บริการมีวิธีการแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการที่รวดเร็วและไม่ยุ่งยาก	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
•ผู้ให้บริการให้บริการฉันได้อย่างทันทีทันใด	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
•ฉันพอใจอย่างมากทุกครั้งที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
•ผู้ให้บริการมีการสื่อสารที่ดี	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
•ผู้ให้บริการแสดงให้เห็นว่ามีความเป็นห่วงเป็นใยต่อฉันมาก	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
•ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนอยู่เสมอ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
•โดยภาพรวม ฉันพึงพอใจต่อผู้ให้บริการรายนี้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
•ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามต่าง ๆ ของฉันได้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 4 : ผลที่เกิดจากการไว้วางใจในผู้ให้บริการทางการแพทย์และธนาคารพาณิชย์

คำชี้แจง: ข้อความต่อไปนี้ เป็นข้อความที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพที่ท่านมีกับผู้ให้บริการทางการแพทย์และธนาคารพาณิชย์ที่ท่านได้ระบุไว้ในส่วนที่ 1 โปรดระบุว่าท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวหรือไม่ด้วยการวงกลมตัวเลขตั้งแต่ 1-7 โดยที่ 1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2=ไม่เห็นด้วย, 3=ค่อนข้างไม่เห็นด้วย, 4=ไม่ทั้งเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย (เฉย ๆ), 5=ค่อนข้างเห็นด้วย, 6=เห็นด้วย, และ 7=เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อความ	แพทย์ที่ไปพบประจำ							ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้ประจำ						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			เห็นด้วยอย่างยิ่ง				ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันมีความเชื่อมั่นต่อความสัมพันธ์ที่มีกับผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ถ้าจะต้องใช้บริการ ฉันเลือกที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการรายนี้เป็นรายแรก	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันตั้งใจที่จะรักษาความสัมพันธ์ระหว่างฉันกับผู้ให้บริการไว้ตลอดไป	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันพูดแต่เรื่องดี ๆ เกี่ยวกับผู้ให้บริการให้กับคนอื่นฟัง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันจะให้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างฉันกับผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันสนับสนุนให้เพื่อนๆ และญาติๆ ของฉันมาใช้บริการจากผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ความสัมพันธ์ระหว่างฉันกับผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อฉันอย่างยิ่ง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ในอีกไม่กี่เดือนข้างหน้าฉันจะใช้บริการจากผู้ให้บริการมากขึ้น	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ความสัมพันธ์ระหว่างฉันกับผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่ฉันดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันพยายามที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการรายนี้ทุกครั้งที่	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันมีความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นกับผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• ฉันมีความภาคภูมิใจต่อผู้ให้บริการรายนี้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 5: ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมายในช่องคำตอบที่เหมาะสมมากที่สุด หรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ:

☐ ชาย

☐ หญิง

2. กรุณาระบุปี พ.ศ. ที่ท่านเกิด

3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ท่านจบ:

☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาโทหรือเทียบเท่า

☐ สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพปัจจุบัน:

• ปัจจุบันท่านยังคงทำงานอยู่หรือไม่?

☐ ใช่ (ตอบข้อ ข.)

☐ ไม่ใช่ (ตอบข้อ ก.)

ก. ถ้า "ไม่ใช่" ท่านเกษียณหรือว่างงาน?

☐ เกษียณ (ตอบข้อ a)

☐ ว่างงาน (ข้ามไปตอบข้อ 5)

a) หากท่านเกษียณแล้วอาชีพหลักของท่านก่อนเกษียณคืออะไร?

ข. ถ้า "ใช่" อาชีพหลักของท่านคืออะไร?

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน:

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท

☐ 10,000 บาท – 19,999 บาท

☐ 20,000 บาท – 29,999 บาท

☐ 30,000 บาทหรือมากกว่า

6. กรุณากรอกรายละเอียดที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.

ชื่อ-นามสกุล

ที่อยู่

อีเมล โทรศัพท์

*****ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ*****