

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ภาพพจน์ธนาคารออมสินในทัศนะของลูกค้าธนาคาร
ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในจังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกาเครื่องหมาย X ลงในช่องว่าง () ให้ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ

1. () ต่ำกว่า 20 ปี

2. () 20 - 35 ปี

3. () 36 - 45 ปี

4. () 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

1. () ประถมศึกษา

2. () มัธยมศึกษา

3. () อนุปริญญา

4. () ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ

1. () รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

2. () พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

3. () กิจการส่วนตัว

4. () เกษตรกร

5. () นักเรียน/นักศึกษา

6. () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. () ไม่เกิน 10,000 บาท

2. () 10,001 - 20,000 บาท

3. () 20,001 - 30,000 บาท

4. () 30,001 - 40,000 บาท

5. () 40,001 - 50,000 บาท

6. () 50,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินโปรดพิจารณาข้อความ
แล้วกาเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1.	ด้านอาคารสถานที่					
	ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง					
2.	สถานที่ให้บริการภายในธนาคารกว้างขวางเพียงพอ					
3.	ธนาคารจัดรูปแบบสถานที่เพื่อสะดวกในขั้นตอนการติดต่อและให้บริการไว้ชัดเจน					
4.	การจัดตกแต่งสถานที่สำหรับไว้บริการลูกค้าเหมาะสมและสะดวกสบาย					
5.	บริเวณภายในและภายนอกอาคารของธนาคารสวยงามและสะอาด					
6.	สถานที่ตั้งของธนาคารมีความปลอดภัยสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ					
7.	ด้านวัสดุอุปกรณ์					
	ธนาคารมีบอร์ดประชาสัมพันธ์การให้บริการต่างๆ					
8.	ธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อให้บริการ					
9.	ธนาคารมีเครื่องปรินต์เอกสารบัญชี เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอ					
10.	ธนาคารมีเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอ					
11.	ธนาคารมีระบบบัตรคิวเพื่อจัดลำดับการให้บริการในแต่ละประเภท					
12.	ธนาคารมีระบบกล้องวงจรปิด เพื่อความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการกับทางธนาคาร					

ลำดับ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
13.	ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เพียงพอในการให้บริการ					
14.	อุปกรณ์เครื่องใช้จัดวางในที่เหมาะสมสะดวกแก่การใช้งานของลูกค้า					
15.	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
	พนักงานให้การต้อนรับดูแลเอาใจใส่ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
16.	พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อมให้บริการลูกค้าทุกรายด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
17.	พนักงานธนาคารแต่งกายด้วยความสุภาพ เรียบร้อย					
18.	พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
19.	พนักงานมีความรอบรู้บริการของธนาคารทุกประเภท					
20.	พนักงานสามารถให้คำอธิบายเรื่องและขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างดี					
21.	พนักงานมีความซื่อตรงและซื่อสัตย์ในการให้บริการ					
22.	ด้านการรับรู้ข่าวสาร					
	ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารจากพนักงานธนาคาร					
23.	ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารจากเพื่อน ญาติพี่น้อง					
24.	ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารจากวิทยุ โทรทัศน์					
25.	ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารจากสื่อสิ่งพิมพ์ / วารสาร / เว็บไซต์ของธนาคาร					
26.	ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารจากโปสเตอร์หรือป้ายโฆษณา					
27.	ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารจากพนักงานรับโทรศัพท์ส่วนกลาง (Call Center) ของธนาคาร					

ตอนที่ 3 ภาพพจน์ของธนาคารออมสินท่านเห็นว่าสิ่งต่อไปนี้มีความสำคัญต่อภาพพจน์ของธนาคารออมสิน โปรดพิจารณาข้อความแล้วกาเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	ด้านความมั่นคง					
	ธนาคารมีความมั่นคงเพราะเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีรัฐบาลเป็นประกัน					
2.	ธนาคารมีการเจริญเติบโตก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
3.	ธนาคารมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง					
4.	ท่านมีความเชื่อมั่นในการฝากเงินกับธนาคาร					
5.	ท่านคิดว่าธนาคารจะไม่ปิดกิจการหรือถูกยุบรวมกับธนาคารอื่น					
6.	ด้านคุณภาพการบริการ					
	เมื่อท่านมารับบริการท่านได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว					
7.	ท่านคิดว่าอัตราค่าบริการที่มารับบริการแต่ละครั้งคุ้มค่า					
8.	การใช้บริการของท่านทุกครั้งมีความถูกต้อง แม่นยำ					
9.	ท่านรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการของธนาคาร					
10.	ระเบียบขั้นตอนในการใช้บริการมีความสะดวกสบาย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
11.	ด้านบทบาททางสังคม					
	โครงการธนาคาร โรงเรียนของธนาคารออมสินปลูกฝังนิสัยการออมเงินให้เกิดแก่เด็กและเยาวชน					

ลำดับ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
12.	โครงการสินเชื่อเพื่อสังคมของธนาคารออมสิน ส่งเสริมให้ชุมชน สามารถพึ่งตนเอง และพัฒนาตนเอง ได้อย่างต่อเนื่อง					
13.	โครงการสินเชื่อสถานศึกษาของธนาคารออมสิน สนับสนุนและสร้าง โอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชน ให้มากขึ้น					
14.	โครงการกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สนับสนุนทางด้านเงินทุนแก่สมาชิกภายในหมู่บ้าน					
15.	โครงการสินเชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของ ธนาคารออมสินสามารถนำไปพัฒนาสาธารณูปโภค สาธารณูปการ					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะกรุณาให้ข้อเสนอแนะในการที่ให้ธนาคารปรับปรุงด้านต่างๆ (โปรดระบุ)

1. ด้านอาคารสถานที่ (โปรดระบุ)

.....

2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ (โปรดระบุ)

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (โปรดระบุ)

.....

4. ด้านการรับรู้ข่าวสาร (โปรดระบุ)

.....

ขอขอบพระคุณ ที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้จัดทำงานวิจัย