



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรวุฒิ ทรัพย์อุปลัมภ์ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อากาศกร มินวงษ์ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
3. นายรังสรรค์ เจริญวัย นายกเทศมนตรีตำบลพลั่ว  
อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
4. นางสาวศิริรัตน์ โชติญาโณ ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขาโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี
5. นางชุติมา สายชล รองผู้จัดการธุรกิจการขาย  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขาโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๑๘๒

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์อากาศกร มินวงษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสมนึก มังกร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลั่ว จังหวัดจันทบุรี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์คมพล สุวรรณภู เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รายละเอียดแบบสอบถามตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น เพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณารับเชิญ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๑๘๒

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรฐิติ ทริพย์อุปถัมภ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสมนึก มังกร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คมพล สุวรรณภู เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็น กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รายละเอียดแบบสอบถามตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่อง ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ที่นักศึกษารวบรวมขึ้น เพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณารับเชิญ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จาก ท่านด้วยดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๑๘๒

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นายรังสรรค์ เจริญวัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสมนึก มังกร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ कमพล สุวรรณกัญ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็น กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รายละเอียดแบบสอบถามตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่อง ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ที่นักศึกษาร่างขึ้น เพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณารับเชิญ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จาก ท่านด้วยดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๑๘๒

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นางสาวศิริรัตน์ โชติญาโณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสมนึก มังกร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชา  
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ  
ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
คมพล สุวรรณภูฏ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็น  
กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รายละเอียดแบบสอบถามตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่อง  
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ  
ที่นักศึกษาสร้างขึ้น เพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณารับเชิญ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จาก  
ท่านด้วยดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๑๘๒

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นางชุติมา สายชล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสมนึก มังกร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชา  
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ  
ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จ.จันทบุรี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
คมพล สุวรรณภู เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็น  
กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รายละเอียดแบบสอบถามตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่อง  
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ  
ที่นักศึกษาร่างขึ้น เพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณารับเชิญ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จาก  
ท่านด้วยดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ชัยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑

ที่ ศร ๐๕๕๒.๑๓/ ๐๘๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์รวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๓๐ ชุด

ด้วยนางสมนึก มังกร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คมพล สุวรรณภู เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็น กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้นางสมนึก มังกร เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยและนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่นักศึกษารวบรวมขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ ๐๘๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์รวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จ.จันทบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๓๘๒ ชุด

ด้วยนางสมนึก มังกร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ  
ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จ.จันทบุรี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
คมพล สุวรรณภู เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็น  
กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จ.จันทบุรี  
เป็นกลุ่มตัวอย่าง จึงต้องนำเครื่องมือในการวิจัยมาเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ

เพื่อให้การดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้นางสมนึก มังกร  
เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา หวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและ  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑



ภาคผนวก ค  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี

### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี
2. แบบสอบถามฉบับนี้สำหรับผู้ที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านคิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี

ข้อมูลทั้งหมดผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่กระทบต่อตัวท่านแต่ประการใด และนำไปใช้เฉพาะการวิจัยในครั้งนี้นี้เท่านั้น ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสมนึก มังกร

นักศึกษาปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

1.2 อายุ

( ) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 20 – 35 ปี ( ) 36 ปีขึ้นไป

1.3 การศึกษา

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา / ปวช. ( ) อนุปริญญา / ปวส.

1.4 อาชีพ

( ) เกษตรกรรม ( ) รับราชการ / พนักงาน ( ) ค้าขาย  
 ( ) รับจ้าง ( ) นักธุรกิจ ( ) อาชีพอิสระ  
 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.5 ที่อยู่ปัจจุบัน

( ) ในเขตเทศบาล ( ) นอกเขตเทศบาล

2. ประเภทของบริการ

( ) รับฝาก-ถอนเงิน ( ) โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย ( ) ด้านสินเชื่อ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน  
จังหวัดจันทบุรี

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี  
โปรดอ่านรายละเอียดเกี่ยวกับข้อความ ต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อ  
การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี โดยทำ  
เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือ ให้ตรงกับระดับการให้บริการตามคะแนนซึ่งมี  
ความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

**ตัวอย่าง**

	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
0	มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสาร ประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงขั้นตอน ในการติดต่องานที่ชัดเจน		✓			

ลิขสิทธิ์ของแบบสอบถามนี้เป็นของธนาคารกรุงไทย  
จากตัวอย่างข้อ 0 แสดงว่า มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึง  
ขั้นตอนในการติดต่องานที่ชัดเจน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นต้น

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		ระดับ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านระบบการให้บริการ</b>						
<b>การประชาสัมพันธ์</b>						
1	มีแผนป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงขั้นตอนในการติดต่องานที่ชัดเจน					
2	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำหากเกิดข้อสงสัยในขั้นตอนปฏิบัติ					
3	ธนาคารมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการตามคิว					
4	มีการติดประกาศข่าวสารของธนาคาร					
<b>ความถูกต้องของเอกสาร</b>						
5	การบริการถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด					
6	การตรวจสอบเอกสารหลังการให้บริการ					
<b>ระยะเวลาการรับบริการ</b>						
7	ระยะเวลาการรับบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้					
8	ช่วงเวลาในการเปิดรับบริการที่เหมาะสม					
9	การรับบริการทุกขั้นตอนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
<b>ความสะอาดของอาคารสถานที่</b>						
10	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย					
11	สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับการบริการเพียงพอ					
12	สถานที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกสบาย					
13	ทางเข้า – ออก สถานที่ให้บริการสะดวก					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		ระดับ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ความสะดวก						
14	ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อรับบริการ					
15	มีอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว					
ความรวดเร็วถูกต้อง						
16	มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างถูกต้อง					
ความเสมอภาค						
18	มีการจัดระบบคิว					
19	มีการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
มารยาท อธิษาศัย						
20	ประพฤติตนเป็นที่น่าเชื่อถือแก่บุคคลทั่วไป					
21	มีความสุภาพ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ยิ้มแย้ม					
22	มีบุคลิกภาพดี มีอธิษาศัยดี					
23	มีความซื่อสัตย์สุจริต					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านคิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี

.....  
 ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
 .....



ภาคผนวก ง

คำดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

การวิเคราะห์ค่า IOC จากแบบสอบถามเพื่อการวิจัยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน  
เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง ตรวจสอบคุณภาพของแบบทดสอบด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยกำหนดคะแนน  
ความคิดเห็น ดังนี้

- + 1    หมายความว่า แน่ใจว่าสามารถนำไปใช้สอบถามได้  
0        หมายความว่า ไม่แน่ใจว่าสามารถนำไปใช้สอบถามได้  
- 1    หมายความว่า แน่ใจว่าไม่สามารถนำไปใช้สอบถามได้

ตาราง 28 ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (IOC) และค่าความเชื่อมั่นรายข้อ ความพึงพอใจ  
ของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5		
<b>ด้านระบบการให้บริการ</b>								
<b>การประชาสัมพันธ์</b>								
1.	มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงขั้นตอนในการติดต่องานที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำหากเกิดข้อสงสัยในขั้นตอนปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.	ธนาคารมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการตามคิว	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.	ธนาคารมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการตามคิว	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
<b>ความถูกต้องของเอกสาร</b>								
5.	การบริการถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6.	การตรวจสอบเอกสารหลังการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตาราง 28 (ต่อ)

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5		
<b>ระยะเวลาการรับบริการ</b>								
7.	ระยะเวลาการรับบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8.	ช่วงเวลาในการเปิดรับบริการที่เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9.	การรับบริการทุกขั้นตอนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
<b>ความสะดวกของอาคารสถานที่</b>								
10.	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
11.	สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
12.	สถานที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกสบาย	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13.	ทางเข้า – ออก สถานที่ให้บริการสะดวก	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
<b>ความสะดวก</b>								
14.	ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อรับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15.	มีอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ความรวดเร็วถูกต้อง</b>								
16.	มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานบริการ	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
17.	เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ความเสมอภาค</b>								
18.	มีการจัดระบบคิว	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
19.	มีการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20.	ประพฤติดนเป็นที่น่าเชื่อถือแก่บุคคลทั่วไป	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
21.	มีความสุภาพ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ยิ้มแย้ม	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
22.	มีบุคลิกภาพดี มีธรรมาศัยดี	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
23.	มีความซื่อสัตย์สุจริต	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้



ภาคผนวก จ  
คำอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 29 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี्व จังหวัดจันทบุรี

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
<b>ด้านระบบการให้บริการ</b>			
1) การประชาสัมพันธ์		2) ความถูกต้องของเอกสาร	
1. 0.84		1. 0.60	
2. 0.78		2. 0.57	
3. 0.57			
4. 0.74			
3) ระยะเวลาการรับบริการ		4) ความสะดวกของอาคาร สถานที่	
1. 0.80		1. 0.80	
2. 0.67		2. 0.67	
3. 0.70		3. 0.72	
		4. 0.95	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) ความสะดวก		2) ความรวดเร็วถูกต้อง	
1. 0.99		1. 0.89	
2. 0.99		2. 0.99	
3) ความเสมอภาค		4) มารยาท อธิยาศัย	
6. 0.74		6. 0.80	
7. 0.83		7. 0.79	

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี्व จังหวัดจันทบุรี อยู่ระหว่าง 0.57 – 0.99

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี्व จังหวัดจันทบุรี เท่ากับ 0.89