

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

### การค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจ เลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาการค้นคว้าอิสระ ในการศึกษาครั้งนี้ มีหัวข้อในการค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ โดยข้อมูลจากแบบสอบถามจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าและเขียนบทความในทางวิชาการ ซึ่งมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป ทั้งนี้ผลการวิจัยจะสรุปออกมาเป็นภาพรวม ไม่มีการอ้างอิงชื่อหรือบุคคลใดให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรของท่านแต่ประการใด

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ส่วนที่ 3 กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ศศิพร ธีระการณ

**แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ**  
**เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ**  
**ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก**

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ในเครื่อง ( ) ให้ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ( ) ชาย ( ) หญิง

2. สถานภาพ

- ( ) โสด ( ) สมรส  
 ( ) หย่า/ หม้าย

3. อายุ

- ( ) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 20 – 29 ปี  
 ( ) 30 – 39 ปี ( ) 40 – 49 ปี  
 ( ) 50 – 59 ปี ( ) มากกว่า 60 ปี

4. ระดับการศึกษา

- ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี  
 ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- ( ) นักเรียน นักศึกษา ( ) พนักงานบริษัทเอกชน  
 ( ) ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ ( ) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) ต่ำกว่า 15,000 บาท ( ) 15,001 – 30,000 บาท  
 ( ) 30,001 – 45,000 บาท ( ) 45,001 – 60,000 บาท  
 ( ) มากกว่า 60,000 บาท

7. ท่านใช้บริการประเภทใด

- ( ) ด้านเงินฝาก - ถอน ( ) ชำระหนี้เงินกู้/ ชำระค่าสาธารณูปโภค  
 ( ) ด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลก  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง ให้ตรงกับระดับความคิดเห็นการตัดสินใจใช้บริการ  
ของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด    4 = มาก    3 = ปานกลาง    2 = น้อย    1 = น้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. บริการจากพนักงานธนาคารมีความเชี่ยวชาญ					
2. อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสำหรับลูกค้า					
4. มีป้ายหรือข้อความบ่งบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5. พนักงานให้บริการลูกค้าทุกท่านในมาตรฐานเดียวกัน					
6. การให้คำปรึกษามีความถูกต้องแม่นยำ					
7. การให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
8. ท่านได้รับบริการที่มีมาตรฐานเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ					
9. การให้บริการของพนักงานไว้วางใจได้					
10. ธนาคารมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว					
11. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอยู่เสมอ					
12. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการ					
13. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย					
14. พนักงานมีความรู้และเข้าใจการบริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างชัดเจนทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ					
15. พนักงานพร้อมให้คำปรึกษาด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ					
16. พนักงานให้บริการด้วยกิจกรรมยามาหาที่ดี ตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้บริการ					
17. บริการด้วยความถูกต้องและรักษาความลับของลูกค้า					
18. พนักงานดูแลใส่ใจลูกค้ารายบุคคล					
19. พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้ารายบุคคล					
20. พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน					
21. พนักงานแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าทุกท่าน ให้ทราบโดยตรง					
22. พนักงานให้บริการในช่วงเวลาที่ลูกค้าสะดวกใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง ให้ตรงกับระดับความคิดเห็นกระบวนการตัดสินใจใช้  
บริการของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. มีความหลากหลายด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย (สร้าง/ ปรับปรุง/ ซ่อมบ้าน ห้องชุด อพาร์ทเมนท์/ ไถ่ถอน)					
2. มีความเชี่ยวชาญด้านที่อยู่อาศัย					
3. มีอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม					
4. มีความสะดวกสบายด้านขั้นตอน เงื่อนไขการให้บริการด้านสินเชื่อ และเงินฝาก					
5. ได้รับข้อมูลจากสื่อโฆษณาโทรทัศน์ /ทางสื่อออนไลน์					
6. ได้รับข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์วิทยุ/ รถแห่/ Event/ ออกบูธ					
7. ได้รับข้อมูลข่าวสารจากพนักงานธนาคารโดยตรง					
8. ได้รับข้อมูลจากลูกค้าธนาคารที่เคยใช้บริการ					
<b>การประเมินทางเลือก</b>					
9. ด้านภาพลักษณ์องค์กรมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ					
10. ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ					
11. ด้านการบริการคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ สร้างประทับใจ มีผล ต่อการตัดสินใจใช้บริการ					
12. ด้านกระบวนการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ					
<b>การตัดสินใจเลือกใช้บริการ</b>					
13. ตัดสินใจด้วยตนเอง					
14. ตัดสินใจจากคำแนะนำผู้ที่เคยใช้บริการ					
15. ตัดสินใจร่วมกับครอบครัว					
16. ตัดสินใจเพราะความจำเป็น					

กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
17. ความพึงพอใจด้านช่องทางการฝาก-ถอน/ ชำระหนี้ ผ่านตู้ ATM เคาน์เตอร์เซอร์วิส ธนาคารทุกสาขา					
18. ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/ อัตรา ดอกเบี้ยเงินกู้					
19. ความพึงพอใจด้านการบริการและกระบวนการให้บริการ					
20. แนะนำบอกต่อหรือให้ข้อมูลกับบุคคลอื่นที่สนใจใช้บริการ					
21. มีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต					

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิจิตร

**แบบประเมินความสอดคล้อง**  
**เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ**  
**ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก**

.....

**คำชี้แจง**

1. แบบประเมินชุดนี้เป็นแบบประเมินสำหรับผู้เชี่ยวชาญเพื่อประเมินความสอดคล้องของเครื่องมือสำหรับการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

2. โปรดพิจารณาคำถามแต่ละข้อต่อไปนี้มีความสอดคล้องกับเนื้อหาในวัตถุประสงค์หรือไม่ กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง “คะแนนการพิจารณา” ตามความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

+1	หมายถึง	มีความเห็นด้วยว่าข้อคำถามใช้ได้
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจข้อคำถามใช้ได้หรือไม่
-1	หมายถึง	มีความเห็นว่าข้อคำถามใช้ไม่ได้

3. การประเมินของท่านมีความสำคัญยิ่งต่อการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการประเมินให้ครบทุกข้อ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการประเมินในครั้งนี้

นางสาวศศิพร ชีระการณ

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

**ตารางตรวจสอบเครื่องมือเพื่อหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)**

**ของแบบสอบถามโดยการหาค่าความสอดคล้อง (IOC : Index of items Objective Congruence)**

คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์	ค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	แปลผล
	1	2	3		
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสำหรับลูกค้า	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
3. พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีเอกลักษณ์	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
4. มีป้ายหรือข้อความบ่งบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
<b>การให้บริการลูกค้า</b>					
1. พนักงานให้บริการลูกค้าทุกท่านในมาตรฐานเดียวกัน	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
2. ธนาคารมีการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
3. พนักงานให้บริการด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ลูกค้า	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
4. มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
5. พนักงานบริการถูกต้องครบถ้วน ไม่มีข้อผิดพลาด	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
<b>การให้บริการที่รวดเร็ว</b>					
1. ธนาคารมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
2. พนักงานมีความพร้อมให้บริการอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
3. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
4. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
<b>การให้ความรู้แก่ลูกค้า (Assurance)</b>					
1. พนักงานสามารถให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้ชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
2. พนักงานพร้อมให้ คำปรึกษาด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
3. พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน ตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
4. พนักงานมีกิริยามารยาทที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
<b>การรักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)</b>					
1. พนักงานดูแลใส่ใจลูกค้ารายบุคคล	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
2. พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้ารายบุคคล	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
3. พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
4. พนักงานแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าทุกท่าน ให้ทราบโดยตรง	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
5. พนักงานให้บริการในเวลาที่ลูกค้าสะดวกใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง



กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก	ค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	แปลผล
	1	2	3		
1. ความหลากหลายด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย (สร้าง/ปรับปรุง/ซื้อ บ้าน ห้องชุด อพาร์ทเมนท์/ ใต้ถุน)	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
2. ธนาคารมีความเชี่ยวชาญด้านที่อยู่อาศัย	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
3. ต้องการอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ/ ดอกเบี้ยฝากเงินสูง	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
4. ต้องการความสะดวกรวดเร็วด้านขั้นตอน เงื่อนไขการให้บริการ ด้านสินเชื่อและเงินฝาก	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
<b>กระบวนการตลาด</b>					
1. ได้รับข้อมูลจากสื่อโฆษณาโทรทัศน์/ทางสื่อออนไลน์	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
2. ได้รับข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์วิทยุ/ รถแห่	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารจากพนักงานธนาคารโดยตรง	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
4. ได้รับข้อมูลจากลูกค้าธนาคารที่เคยใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
<b>ด้านภาพลักษณ์องค์กร</b>					
1. ด้านภาพลักษณ์องค์กรมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
2. ด้านผลิตภัณฑ์อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
3. ด้านการบริการพนักงานมีความเชี่ยวชาญ สร้างประทับใจ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
4. ด้านกระบวนการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
<b>ด้านความพึงพอใจ</b>					
1. ตัดสินใจด้วยตนเอง	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
2. ตัดสินใจจากคำแนะนำผู้ที่เคยใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
3. ตัดสินใจร่วมกับครอบครัว	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
4. ตัดสินใจเพราะความจำเป็น	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
<b>ปัญหาหรือข้อร้องเรียน</b>					
1. มีส่วนลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้หลังการผ่อนชำระดีในช่วง 1-2 ปี	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการฝาก-ถอน/ ชำระหนี้ ผ่านตู้ ATM เคาน์เตอร์เซอร์วิส ธนาคารทุกสาขา	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
3. ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ทางช่องทางต่างๆ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
4. แนะนำบอกต่อหรือให้ข้อมูลกับบุคคลอื่นที่สนใจใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
4. มีกิจกรรมหรือของที่ระลึกมอบให้ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
5. มีนโยบายช่วยเหลือเมื่อลูกค้าค้างชำระหรือไม่สามารถชำระเงินกู้ได้ตามข้อตกลง	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของขนาด  
การหาค่าความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Reliability Cronbach's Alpha

Cases = 30

N of Items = 47

Cronbach's Alpha = .978