

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/ ซื้อบ้าน ห้องชุด อพาร์ทเมนท์/ ไถ่ถอน)					
2. มีความเชี่ยวชาญด้านที่อยู่อาศัย					
3. มีอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม					
4. มีความสะดวกสบายด้านขั้นตอน เงื่อนไขการให้บริการด้านสินเชื่อ และเงินฝาก					
5. ได้รับข้อมูลจากสื่อโฆษณาโทรทัศน์ /ทางสื่อออนไลน์					
6. ได้รับข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์วิทยุ/ รถแห่/ Event/ ออกบูธ					
7. ได้รับข้อมูลข่าวสารจากพนักงานธนาคารโดยตรง					
8. ได้รับข้อมูลจากลูกค้าธนาคารที่เคยใช้บริการ					
การประเมินทางเลือก					
9. ด้านภาพลักษณ์องค์กรมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ					
10. ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ					
11. ด้านการบริการคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ สร้างประทับใจ มีผล ต่อการตัดสินใจใช้บริการ					
12. ด้านกระบวนการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ					
การทดสอบใจเลือกใช้บริการ					
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
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

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	มีความเห็นว่ข้อคำถามใช้ไม่ได้

3. การประเมินของท่านมีความสำคัญยิ่งต่อการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการประเมินให้ครบทุกข้อ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการประเมินในครั้งนี้

นางสาวศศิพร ธีระการณั์

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
การให้บริการลูกค้า					
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
การให้บริการที่รวดเร็ว					
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
การให้ความรู้แก่ลูกค้า (Assurance)					
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
การรักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)					
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
กระบวนการตลาด					
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
ด้านภาพลักษณ์องค์กร					
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
ด้านความพึงพอใจ					
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
ปัญหาและอุปสรรค					
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 ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Reliability Cronbach's Alpha

Cases = 30

N of Items = 47

Cronbach's Alpha = .978