

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Validity)

แบบประเมินผลสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence) เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษา ฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER			
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล							
1. เพศ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
2. อายุ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
3. สถานภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
4. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
5. ประเภทธุรกิจ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
6. ตำแหน่งหน้าที่ในกิจการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
7. รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อเดือน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี							
2.1 ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้							
นิยามศัพท์เฉพาะ							
ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ และสม่ำเสมอ							
2.1.1 มีประเภทสินเชื่อหลากหลาย สามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของธุรกิจของท่าน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
2.1.2 มีระบบและมาตรฐานการทำงานในระดับสากล	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
2.1.3 มีความมั่นคง และเชื่อถือได้ว่าธนาคารจะไม่มีปัญหาสภาพคล่องที่อาจเดือนร้อนมาถึงท่านในอนาคต	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
2.1.4 มีข้อมูลด้านธุรกิจหลากหลายประเภท และสามารถให้คำปรึกษาได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
2.2 ด้านการตอบสนองความต้องการ							
นิยามศัพท์เฉพาะ							
ด้านการตอบสนองความต้องการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว							
2.2.1 ทราบผลการอนุมัติอย่างรวดเร็ว เมื่อส่งเอกสารประกอบครบถ้วน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
2.2.2 ได้รับเงินโอนเข้าบัญชีอย่างรวดเร็ว หลังจากสินเชื่ออนุมัติ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
2.2.3 มีบริการสอบถามข้อสงสัยทางโทรศัพท์ และสามารถติดต่อได้ง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
2.2.4 พนักงานบริการให้ความสะดวกและเต็มใจเข้าเยี่ยม สถานประกอบการเป็นประจำ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3 ด้านการให้ความมั่นใจ						
นิยามศัพท์เฉพาะ ด้านการให้ความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ สุภาพ อ่อนโยน ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ซึ่งนำไปสู่การสร้างความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้						
2.3.1 เจ้าหน้าที่ของธนาคารมีความสุภาพ เป็นมิตร และให้ เกียรติลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3.2 เจ้าหน้าที่สินเชื่อ มีความรู้และประสบการณ์ สามารถให้คำแนะนำในการใช้วงเงินสินเชื่อและด้าน การเงินของธุรกิจของท่านได้ตรงประเด็น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3.3 ธนาคารมีความซื่อสัตย์ เที่ยงตรง และไม่เอาเปรียบ ลูกค้า เช่น การแสดงจำนวนเงินหลังการหักเงินประกัน อย่างชัดเจน การให้ข้อมูลการประกัน สำหรับการกู้ยืม เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1.00	ปรับปรุง
2.3.4 ธนาคารมีระบบป้องกัน และการรักษาความ ปลอดภัยมั่นใจได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.4 ความเห็นอกเห็นใจ						
นิยามศัพท์เฉพาะ ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจผู้รับบริการเป็นรายบุคคล						
2.4.1 พนักงานบริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้า เช่น พนักงานจะเดินเข้ามาสอบถามความต้องการจากท่าน ทันทีเมื่อเข้าไปภายในธนาคาร เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1.00	ปรับปรุง
2.4.2 ธนาคารให้ความสำคัญกับข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน โดยตระหนักถึงปัญหาของลูกค้าเป็นอันดับแรกเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.4.3 มีนโยบายยกเว้นค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้และค่า อากรแสตมป์	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
2.4.4 มีการผ่อนผันหนี้ให้บางกรณี	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
2.5 ด้านสิ่งสัมผัสได้						
นิยามศัพท์เฉพาะ ด้านสิ่งสัมผัสได้ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น สามารถสัมผัสได้ซึ่งทำให้ผู้รับบริการได้รับ ความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ พนักงานให้บริการ สภาพแวดล้อม รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการ ติดต่อสื่อสาร						
2.5.1 มีสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์หลากหลายรูปแบบ ทั้ง สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และป้ายโฆษณา สามารถทำ ความเข้าใจได้ง่าย	+1	0	+1	2	1.00	ใช้ได้

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER			
2.5.2 ได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางธนาคารอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากพนักงานของธนาคาร จดหมาย และอีเมลล์ เพื่อแจ้งให้ท่านทราบอย่างต่อเนื่อง	+1	0	+1	2	1.00	ใช้ได้	
2.5.3 มีข้อเสนอและเงื่อนไขของบริการสินเชื่อที่น่าสนใจ เช่น การจัดเตรียมเอกสารที่หาได้ง่ายและไม่ยุ่งยาก การอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว เป็นต้น	+1	-1	+1	1	0.33	ปรับปรุง	
2.5.4 ใบแจ้งยอด (Statement) มีเนื้อหากระชับ ครบถ้วน และเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดี							
3.1 การบอกต่อ							
นิยามศัพท์เฉพาะ							
การบอกต่อ หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูล หรือข่าวสารใหม่ ๆ ของธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ให้บุคคลอื่นทราบอยู่เสมอ ซึ่งแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องแทนธนาคารกสิกรไทย เมื่อทราบว่าข้อมูลผิดพลาด และแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี							
3.1.1 เมื่อท่านได้รับข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการใหม่ ของธนาคาร ท่านเผยแพร่ให้กับบุคคลอื่นอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
3.1.2 ท่านแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการของธนาคาร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
3.1.3 ท่านได้พูดกระตุ้นให้บุคคลอื่น มาใช้บริการหรือซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
3.1.4 ท่านได้พูดแนะนำบุคคลอื่น ให้มาใช้บริการหรือซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารในอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
3.2 การใช้บริการซ้ำ							
นิยามศัพท์เฉพาะ							
การใช้บริการซ้ำ หมายถึง การใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานีอย่างสม่ำเสมอ มีความยินดีที่จะใช้บริการหรือซื้อผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อยู่เป็นประจำ และใช้บริการหรือทำธุรกรรมต่าง ๆ ของธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานีอย่างต่อเนื่อง							
3.2.1 หากท่านต้องการทำธุรกรรม หรือซื้อผลิตภัณฑ์อื่นเพิ่มเติม ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารเป็นอันดับแรก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
3.2.2 ท่านใช้บริการหรือทำธุรกรรมอื่น ๆ ของธนาคาร แม้ว่าจะมีค่าบริการที่สูงกว่า	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
3.2.3 ท่านใช้บริการ หรือทำธุรกรรมหลายประเภทกับธนาคารอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
3.2.4 ท่านใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครือของธนาคารเสมอ เช่น การซื้อประกันชีวิตผ่านธนาคาร เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
3.3 การปกป้อง							
นิยามศัพท์เฉพาะ							
การปกป้อง หมายถึง การแสดงออกของลูกค้า โดยการยืนยันที่จะเลือกใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ถึงแม้ว่าจะได้รับผลตอบแทนที่น้อยกว่าหรือเสียค่าบริการ							

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
มากกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ นอกจากนั้นยังเป็นการแสดงออกของลูกค้าโดยร้องเรียนกับธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานีโดยตรง หรือร้องเรียนผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดขึ้น						
3.3.1 ท่านได้ชี้แจงข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแทนธนาคารเมื่อทราบ ว่าข้อมูลผิดพลาด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.3.2 ท่านใช้บริการของธนาคารแห่งนี้เพียงแห่งเดียว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.3.3 ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการ หรือซื้อผลิตภัณฑ์ของ ธนาคาร แม้ว่าจะได้รับการชักชวนจากธนาคารอื่น	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
3.3.4 ท่านมีข้อร้องเรียนต่อธนาคารเกี่ยวกับการบริการของ ธนาคารแห่งนี้บ่อยมาก หรือไม่มีเลย	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ตัวแปร	N of Items	Cronbach's Alpha
1.คุณภาพการให้บริการ	20	0.957
-ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	4	0.939
-ด้านการตอบสนองความต้องการ	4	0.908
-ด้านการให้ความมั่นใจ	4	0.882
-ความเห็นอกเห็นใจ	4	0.820
-ด้านสิ่งสัมผัสได้	4	0.890
2.ความจงรักภักดี	12	0.939
-การบอกต่อ	4	0.888
-การใช้บริการซ้ำ	4	0.891
-การปกป้อง	4	0.775
ภาพรวมทั้งหมด	32	0.965

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษา ฝ่ายงานสินเชื่อ
ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี และ (3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี คำตอบของท่านจะนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อ และโปรดตอบตามความเป็นจริง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความจงรักภักดี

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในครั้งนี้

นายฉัตรชัย ปิ่นทุพันธ์

(ผู้วิจัย)

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้						
1.1	มีประเภทสินค้าหลากหลาย สามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของธุรกิจของท่าน					
1.2	มีระบบและมาตรฐานการทำงานในระดับสากล					
1.3	มีความมั่นคง และเชื่อถือได้ว่าธนาคารจะไม่มีปัญหาสภาพคล่องที่อาจเดือนร้อนมาถึงท่านในอนาคต					
1.4	มีข้อมูลด้านธุรกิจหลากหลายประเภท และสามารถให้คำปรึกษาได้					
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ						
2.1	ทราบผลการอนุมัติอย่างรวดเร็ว เมื่อส่งเอกสารประกอบครบถ้วน					
2.2	ได้รับเงินโอนเข้าบัญชีอย่างรวดเร็ว หลังจากสินเชื่อบริษัท					
2.3	มีบริการสอบถามข้อสงสัยทางโทรศัพท์ และสามารถติดต่อได้ง่าย					
2.4	พนักงานบริการให้ความสะดวกและเต็มใจเข้าเยี่ยมสถานประกอบการเป็นประจำ					
3. ด้านการให้ความมั่นใจ						
3.1	เจ้าหน้าที่ของธนาคารมีความสุข เป็นมิตร และให้เกียรติลูกค้า					
3.2	เจ้าหน้าที่สินเชื่อ มีความรู้และประสบการณ์ สามารถให้คำแนะนำในการใช้วงเงินสินเชื่อและด้านการเงินของธุรกิจของท่านได้ตรงประเด็น					
3.3	ธนาคารมีความซื่อสัตย์ เที่ยงตรง และไม่เอาเปรียบลูกค้า					
3.4	ธนาคารมีระบบป้องกัน และการรักษาความปลอดภัยมั่นใจได้					

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
4. ด้านความเห็นอกเห็นใจ						
4.1	มีการผ่อนผันหนี้ให้บางกรณี					
4.2	พนักงานบริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้า					
4.3	มีนโยบายยกเว้นค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้และ ค่าอากรแสตมป์					
4.4	ธนาคารให้ความสำคัญกับข้อคิดเห็นและข้อ ร้องเรียน โดยตระหนักถึงปัญหาของลูกค้า					
5. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้						
5.1	ข้อเสนอและเงื่อนไขของบริการสินเชื่อน่าสนใจ					
5.2	มีสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์หลากหลายรูปแบบ ทั้งสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และป้ายโฆษณา สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย					
5.3	ได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางธนาคารอย่าง ต่อเนื่อง ทั้งจากพนักงานของธนาคาร จดหมาย และอีเมลล์ เพื่อแจ้งให้ท่านทราบอย่างต่อเนื่อง					
5.4	ใบแจ้งยอด (Statement) มีเนื้อหากระชับ ครบถ้วนและเข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ความจงรักภักดี

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ความจงรักภักดี	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. การบอกต่อ						
1.1	เมื่อท่านได้รับข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ใหม่ of ธนาคาร ท่านเผยแพร่ให้กับบุคคลอื่นอยู่ เสมอ					
1.2	ท่านแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการของธนาคาร					
1.3	ท่านได้พูดกระตุ้นให้บุคคลอื่น มาใช้บริการหรือ ซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง					

ข้อที่	ความจงรักภักดี	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.4	ท่านได้พูดแนะนำบุคคลอื่น ให้มาใช้บริการหรือซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารในอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้น					
2. การใช้บริการซ้ำ						
2.1	หากท่านต้องการทำธุรกรรม หรือซื้อผลิตภัณฑ์อื่นเพิ่มเติม ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารเป็นอันดับแรก					
2.2	ท่านใช้บริการหรือทำธุรกรรมอื่น ๆ ของธนาคาร แม้ว่าจะมีค่าบริการที่สูงกว่า					
2.3	ท่านใช้บริการ หรือทำธุรกรรมหลายประเภทกับธนาคาร					
2.4	ท่านใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครือของธนาคารเสมอ เช่น การซื้อประกันชีวิตผ่านธนาคาร					
3. การปกป้อง						
3.1	ท่านได้ชี้แจงข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแทนธนาคารเมื่อทราบว่าข้อมูลผิดพลาด					
3.2	ท่านใช้บริการของธนาคารเพียงแห่งเดียว					
3.3	ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการ หรือซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคาร แม้ว่าจะได้รับการชักชวนจากธนาคารอื่น					
3.4	ท่านได้ปกป้อง ตอบโต้ ชี้แจงข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแทนธนาคาร เมื่อมีผู้ให้ข้อมูลบิดเบือน					

*** ขอขอบคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง ***