



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขต
มหาสารคาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย โดยผู้วิจัยจะขอความ
อนุเคราะห์จากท่านผู้ให้บริการธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ได้โปรดกรุณาตอบ
แบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่าง
สูงยิ่ง ต่อการวิจัยในครั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัด
มหาสารคาม ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อาชีพ ระยะเวลาในการใช้
บริการกับธนาคารออมสิน ลักษณะเป็นแบบตรวจเช็ครายการ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารออมสิน ในเขต
มหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านนโยบายการดำเนินงาน ลักษณะของ
แบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 29 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขต
มหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้าน
การให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่มี
ความก้าวหน้า ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน
25 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม
ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม มา ณ
โอกาสนี้

(นางอรวรรณ สีหา่อง)

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 20 ปี

() 20 - 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() มากกว่า 50 ปี

3. การศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() หม้าย/หย่า

5. รายได้

() น้อยกว่า 5,000 บาท

() 5,001 - 10,000 บาท

() 10,001 - 20,000 บาท

() มากกว่า 20,000 บาท

6. อาชีพ

() รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

() พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

() ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

() เกษตรกรรม

() นักเรียน / นักศึกษา

() ว่างงาน

() อื่น ๆ ระบุ

7. ระยะเวลาในการใช้บริการกับธนาคารออมสิน

() น้อยกว่า 1 ปี

() 1 - 5 ปี

() 6 - 10 ปี

() มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับภาพลักษณ์ที่สอดคล้อง

กับท่านมากที่สุด โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีภาพลักษณ์ระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีภาพลักษณ์ระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีภาพลักษณ์ระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีภาพลักษณ์ระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีภาพลักษณ์ระดับการน้อยที่สุด |

ลำดับ	ภาพลักษณ์ธนาคาร	ระดับของภาพลักษณ์				
		5	4	3	2	1
ด้านบุคลากร						
1.	พนักงานมีความกระฉับกระเฉงกระตือรือร้นขณะบริการลูกค้า					
2.	พนักงานทำหน้าที่ทดแทนกันได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง					
3.	พนักงานมีกิริยามารยาทในการต้อนรับดี					
4.	พนักงานมีความตั้งใจ ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจที่จะให้การบริการแก่ลูกค้า					
5.	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นกันเอง					
6.	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
ด้านสถานที่						
1.	ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลมีคมนาคมที่ไปมาสะดวก					
2.	ป้ายชื่อธนาคารมีความชัดเจนทำให้สังเกตเห็นได้ง่าย					
3.	ที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ					
4.	มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม					
5.	มีการตกแต่งภายในสำนักงาน ได้เหมาะสม สวยงาม สะอาด					
6.	มีป้ายแสดงแผนงานที่ชัด					

ลำดับ	ภาพลักษณ์ธนาคาร	ระดับของภาพลักษณ์				
		5	4	3	2	1
7	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์วารสาร ป้ายประกาศของธนาคารที่น่าสนใจ น้ำดื่ม และห้องน้ำ					
ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร						
1	ธนาคารให้บริการโดยยึดความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก					
2.	ธนาคารให้บริการโปร่งใส มีความเชื่อถือได้					
3.	ธนาคารให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม					
4.	ธนาคารมีศักยภาพของบุคลากรด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง					
5.	ธนาคารสร้างผลงานในการบริการการเงินให้เป็นที่ยอมรับ					
6	ธนาคารมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ระบบการทำงานเพื่อความทันสมัย					
ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย						
1.	ธนาคารมีนโยบายการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง					
2.	ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับลูกค้าและประชาชนทราบ					
3.	ธนาคารมีพนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์					
4.	ธนาคารสร้างความคุ้นเคยและสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้าเป็นประจำ					
5.	ธนาคารมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ					
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม						
1.	ธนาคารมีนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม					
2.	ธนาคารมีการจัดสรรทุนเพื่อช่วยเหลือสังคมในด้านต่าง ๆ					
3.	ธนาคารใส่ใจกับการสร้างและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่ดี					
4.	ธนาคารให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยทางธรรมชาติ อาทิเช่น ภัยน้ำท่วม ภัยหนาว และภัยแล้ง					
5.	ธนาคารมีการบริจาคเงินเพื่อทุนการศึกษา แก่ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินสาขาในเขตมหาสารคาม
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับคุณภาพการให้บริการ
ที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มีคุณภาพระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีคุณภาพระดับมาก
3	หมายถึง	มีคุณภาพระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีคุณภาพระดับน้อย
1	หมายถึง	มีคุณภาพระดับน้อยที่สุด

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค						
1.	การบริการแก่ลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง					
2.	การบริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน					
3.	ในการให้บริการด้านธุรกิจเงิน ฝาก/ถอน ทุกประเภทต่อลูกค้าทุกคนอย่างยุติธรรมเสมอ					
4.	พนักงานแสดงความรับผิดชอบหรือขอโทษ กรณีที่เกิดความผิดพลาดในการบริการที่ไม่เสมอภาค					
5.	ผู้บริหารให้คำแนะนำ กรณีที่เกิดความไม่ยุติธรรมในการให้บริการ					
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา						
1.	พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับเวลาที่กำหนด					
2.	มีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างทันท่วงที					
3.	พนักงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน					
4.	พนักงานส่งมอบงานที่ได้มาตรฐานตามกำหนด					
5.	พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ					

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ						
1.	ธนาคารมีวัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ บัตรคิว เป็นต้น					
2.	ธนาคารมีสถานที่ให้บริการสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการอย่างพอเพียง เช่น ที่นั่ง เป็นต้น					
3.	ธนาคารมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ					
4.	ธนาคารมีการจัดเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคารอย่างพอเพียง					
5.	ธนาคารมีพนักงานที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
1.	ธนาคาร ได้จัดพนักงานสำหรับบริการให้คำปรึกษา การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา					
2.	ธนาคารมีพนักงานที่ผลัดเวรกันในการให้บริการสำหรับลูกค้าในช่วงเวลาพัก					
3.	ธนาคารมีการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับระบบงาน เมื่อลูกค้าไม่สามารถมารับบริการที่ธนาคารโดยตรง					
4.	ธนาคารมีการอำนวยความสะดวกในระหว่างการเข้ารับบริการอย่างเป็นขั้นตอน					
5.	ธนาคารมีการพัฒนาระบบการบริการ เพื่อรองรับการทำงานอย่างต่อเนื่อง					
ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า						
1.	ธนาคารมีการประเมินความพึงพอใจในการบริการ					
2.	ธนาคารมีการนำผลการประเมินมาปรับคุณภาพการให้บริการ					
3.	ธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การให้บริการของธนาคารในสื่อต่าง ๆ เป็นประจำ					

4.1.3 ด้านนโยบาย

.....

.....

.....

.....

.....

4.1.4 ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย

.....

.....

.....

.....

.....

4.1.5 ด้านความรับผิดชอบ

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 ด้านคุณภาพการให้บริการนาคารอมนสินในเขตมหาสารคาม

4.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

.....

.....

.....

.....

.....

4.2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

4.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

4.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.2.5 ด้านการใช้บริการที่มีความก้าวหน้า

.....

.....

.....

.....

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน						
ด้านบุคลากร						
1. พนักงานมีความกระตือรือร้น						
กระตือรือร้นขณะบริการลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. พนักงานทำหน้าที่ทดแทนกันได้ เพื่อให้						
ผู้ใช้บริการ ได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. พนักงานมีกิริยามารยาทในการต้อนรับดี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. พนักงานมีความตั้งใจ ดูแลเอาใจใส่ และ						
เต็มใจ ที่จะให้การบริการแก่ลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็น						
กันเอง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านสถานที่						
1. ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่มีคนมา						
สะดวก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ป้ายชื่อธนาคารมีความชัดเจนทำให้สังเกตเห็น						
ได้ง่าย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. มีการตกแต่งภายในสำนักงาน ได้						
เหมาะสม สวยงาม สะอาด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
6. มีป้ายแสดงแผนงานที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับ บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร ป้าย ประกาศของธนาคารที่น่าสนใจ น้ำดื่ม และห้องน้ำ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร						
1. ธนาคารให้บริการโดยยึดความพอใจของ ลูกค้าเป็นหลัก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ธนาคารให้บริการโปร่งใส มีความเชื่อ ถือได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ธนาคารให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ธนาคารมีศักยภาพของบุคลากรด้านการ บริการอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. ธนาคารสร้างผลงานในการบริการการเงิน ให้เป็นที่ยอมรับ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. ธนาคารมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ระบบการทำงานเพื่อความทันสมัย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย						
1. ธนาคารมีนโยบายการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
2. ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับ ลูกค้าและประชาชนทราบ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ธนาคารมีพนักงานให้คำแนะนำและตอบ ข้อซักถามแก่ลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ธนาคารสร้างความคุ้นเคยและสร้างความ เชื่อถือ ให้กับลูกค้าเป็นประจำ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. ธนาคารมีการรับฟังความคิดเห็นของ ลูกค้าและนำมาพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการ	+1	+1	+0	+3	0.67	สอดคล้อง
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม						
1. ธนาคารมีนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อ สังคม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ธนาคารมีการจัดสรรทุนเพื่อช่วยเหลือ สังคมในด้านต่าง ๆ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ธนาคารใส่ใจกับการสร้างและการ มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่ดี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ธนาคารให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ ประสบภัยทางธรรมชาติ เช่น ภัยน้ำท่วม ภัยหนาว และภัยแล้ง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. ธนาคารมีการบริจาคเงินเพื่อ ทุนการศึกษา แก่ผู้ด้อยโอกาสทาง สังคม	+1	+1	+1	+3	0.67	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
คุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน						
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค						
1. การบริการแก่ลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. การบริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ในการให้บริการด้านธุรกิจเงินฝาก/ ถอน ทุกประเภทต่อลูกค้าทุกคนอย่างยุติธรรมเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. พนักงานแสดงความรับผิดชอบหรือขอโทษกรณีที่เกิดความผิดพลาดในการบริการที่ไม่เสมอภาค	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. ผู้บริหารให้คำแนะนำ กรณีที่เกิดความไม่ยุติธรรมในการให้บริการ	+1	1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา						
1. พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. มีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างทันที่	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. พนักงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวันและเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
4. พนักงานส่งมอบงานที่ได้มาตรฐาน ตามกำหนด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับ ลูกค้าเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ						
1. ธนาคารมีวัสดุและอุปกรณ์ในการ ให้บริการที่เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ บัตรคิว เป็นต้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ธนาคารมีสถานที่ให้บริการสำหรับ ลูกค้าขณะรอรับบริการอย่างพอเพียง เช่น ที่นั่ง เป็นต้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ธนาคารมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ธนาคารมีการจัดเอกสารแนะนำ ผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคาร อย่างพอเพียง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. ธนาคารมีพนักงานที่เพียงพอสำหรับ การให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
1. ธนาคารได้จัดพนักงานสำหรับบริการให้คำปรึกษา การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ธนาคารมีพนักงานที่ผลัดเวรกันในการให้บริการสำหรับลูกค้าในช่วงเวลาพัก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ธนาคารมีการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับ ระบบงาน เมื่อลูกค้าไม่สามารถมารับ บริการที่ธนาคารโดยตรง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ธนาคารมีการอำนวยความสะดวกในระหว่างการเข้ารับบริการอย่างเป็นขั้นตอน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. ธนาคารมีการพัฒนาระบบการบริการเพื่อรองรับการทำงานอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า						
1. ธนาคารมีการประเมินความพึงพอใจในการบริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ธนาคารมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงภาพการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
3. ธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การให้บริการของธนาคารในสื่อต่าง ๆ เป็นประจำ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ธนาคารมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มาให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. ธนาคารมีการพัฒนาด้านการบริการ เพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับ ลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 2 ระดับคะแนนค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-Total Correlation

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
1. ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน	.2246-.4476
1.1 ด้านบุคลากร	
1. พนักงานมีความกระฉับกระเฉงกระตือรือร้นขณะบริการลูกค้า	.3196
2. พนักงานทำหน้าที่ทดแทนกันได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง	.4476
3. พนักงานมีกิจกรรมรยาทในการต้อนรับดี	.2246
4. พนักงานมีความตั้งใจ ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้า	.3960
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นกันเอง	.2379
6. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.3200
1.2 ด้านสถานที่	.2257-.6056
1. ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่มีคมนาคมที่ไปมาสะดวก	.2257
2. ป้ายชื่อธนาคารมีความชัดเจนทำให้สังเกตได้ง่าย	.2573
3. ที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ	.6056
4. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม	.3930
5. มีการตกแต่งภายในสำนักงาน ได้เหมาะสม สวยงาม สะอาด	.5827
6. มีป้ายแสดงแผนงานที่ชัดเจน	.4988
7. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร ป้ายประกาศของธนาคารที่น่าสนใจ น้ำดื่ม และห้องน้ำ	.5092

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
1.3 ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร	.2454-.5855
1. ธนาคารให้บริการโดยยึดความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก	.2454
2. ธนาคารให้บริการโปร่งใส มีความเชื่อถือได้	.4939
3. ธนาคารให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	.5855
4. ธนาคารมีศักยภาพของบุคลากรด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง	.5376
5. ธนาคารสร้างผลงานในการบริการการเงินให้เป็นที่ยอมรับ	.3127
6. ธนาคารมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ระบบการ ทำงานเพื่อความทันสมัย	.4996
1.4 ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	.4246-.6116
1. ธนาคารมีนโยบายการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	.5021
2. ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับลูกค้าและประชาชนทราบ	.6116
3. ธนาคารมีพนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์	.4246
4. ธนาคารสร้างความคุ้นเคยและสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้าเป็นประจำ	.5616
5. ธนาคารมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	.4430
1.5 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	.3572-.6127
1. ธนาคารมีนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	5372
2. ธนาคารมีการจัดสรรทุนเพื่อช่วยเหลือสังคมในด้านต่าง ๆ	.4891
3. ธนาคารใส่ใจกับการสร้างและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่ดี	.3870
4.ธนาคารให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยทางธรรมชาติ อาทิ เช่น ภัยน้ำท่วม ภัยหนาว และภัยแล้ง	.5096

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
5.ธนาคารมีการบริจาคเงินเพื่อทุนการศึกษา แก่ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม	.6127
2. คุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน	
2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3667-7046
1. การบริการแก่ลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง	.4674
2. การบริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน	.5043
3. ในการให้บริการด้านธุรกิจเงินฝาก/ถอน ทุกประเภทต่อลูกค้าทุกคนอย่างยุติธรรมเสมอ	.7046
4. พนักงานแสดงความรับผิดชอบหรือขอโทษ กรณีที่เกิดความผิดพลาดในการบริการที่ไม่เสมอภาค	.3667
5. ผู้บริหารให้คำแนะนำ กรณีที่เกิดความไม่ยุติธรรมในการให้บริการ	.4309
2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	.3442-6378
1. พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับเวลาที่กำหนด	.3442
2. มีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างทันท่วงที	.5896
3. พนักงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน	.6378
4. พนักงานส่งมอบงานที่ได้มาตรฐานตามกำหนด	.5234
5. พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ	.4505
2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	.2554-6512
1. ธนาคารมีวัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ บัตรคิว เป็นต้น	2554
2. ธนาคารมีสถานที่ให้บริการสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการอย่างพอเพียง เช่น ที่นั่ง เป็นต้น	.3244
3. ธนาคารมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	.6512
4. ธนาคารมีการจัดเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคารอย่างพอเพียง	.2878

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
5. ธนาคารมีพนักงานที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	.5150
2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	.3164-.6750
1. ธนาคารได้จัดพนักงานสำหรับบริการให้คำปรึกษา การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	.4681
2. ธนาคารมีพนักงานที่ผลัดเวรกันในการให้บริการสำหรับลูกค้าในช่วงเวลาพัก	.4924
3. ธนาคารมีการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับระบบงานเมื่อลูกค้าไม่สามารถมารับบริการที่ธนาคาร โดยตรง	.3164
4. ธนาคารมีการอำนวยความสะดวกในระหว่างการเข้ารับบริการอย่างเป็นขั้นตอน	.6750
5. ธนาคารมีการพัฒนาระบบการบริการ เพื่อรองรับการทำงานอย่างต่อเนื่อง	.6202
2.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	.3180-.5648
1. ธนาคารมีการประเมินความพึงพอใจในการบริการ	.3180
2. ธนาคารมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	.5315
3. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การให้บริการของธนาคารในสื่อต่าง ๆ เป็นประจำ	.3927
4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว	.5648
5. มีการพัฒนาด้านการบริการเพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	.3303

ภาคผนวก ก
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คะแนนค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1	196.3250	606.1224	.3190	.9398
X2	196.6250	600.2917	.4476	.9390
X3	196.7750	610.4865	.2246	.9403
X4	196.7750	602.5891	.3960	.9393
X5	196.8750	609.9071	.2379	.9402
X6	196.7750	606.0763	.3200	.9398
X7	196.3250	608.1224	.2757	.9400
X8	196.8750	596.6763	.5273	.9385
X9	196.9000	593.0154	.6056	.9380
X10	196.8750	602.7788	.3930	.9393
X11	196.5750	594.0968	.5827	.9382
X12	196.7000	597.8564	.4988	.9387
X13	196.8750	597.4968	.5092	.9386
X14	196.7500	614.2436	.1454	.9408
X15	196.6250	598.1891	.4939	.9387
X16	196.7750	593.9737	.5855	.9381
X17	196.9000	596.0923	.5376	.9384
X18	196.4750	606.4609	.3127	.9398
X19	196.6250	597.9327	.4996	.9387
X20	196.7000	597.7026	.5021	.9386
X21	196.7750	592.7942	.6116	.9380
X22	196.7000	601.2410	.4246	.9391
X23	196.7750	595.0506	.5616	.9383
X24	196.9000	600.4000	.4430	.9390
X25	196.8750	604.4199	.3572	.9395
X26	196.9000	598.2974	.4891	.9387
X27	196.9000	602.9641	.3870	.9394
X28	196.8000	596.5231	.5096	.9386
X29	196.8750	592.8301	.6127	.9380
X30	196.8750	599.3942	.4674	.9389
X31	196.9250	597.5071	.5043	.9386
X32	196.9250	588.4301	.7046	.9374
X33	197.1750	605.4814	.3667	.9394
X34	197.2250	601.0506	.4309	.9391
X35	197.2000	604.9333	.3442	.9396
X36	196.7250	596.8712	.5896	.9382
X37	196.8750	591.7019	.6378	.9378
X38	196.9250	596.6353	.5234	.9385
X39	196.9250	599.9686	.4505	.9390
X40	196.7000	609.0359	.2554	

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X42	197.2250	591.1019	.6512	.9377
X43	197.2250	607.5122	.2898	.9399
X44	196.9000	597.1179	.5150	.9386
X45	196.7000	599.2410	.4684	.9389
X46	196.9000	598.1436	.4924	.9387
X47	197.2000	606.2154	.3164	.9398
X48	196.9000	589.8872	.6750	.9376
X49	196.5250	592.4096	.6202	.9379
X50	196.8750	606.2147	.3180	.9398
X51	196.7000	596.3692	.5315	.9385
X52	197.2250	602.7942	.3927	.9393
X53	196.8750	594.9840	.5648	.9383
X54	196.9000	605.5795	.3302	.9397

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 54

Alpha = .9400

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๕๕๑



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน

ด้วย นางอรรณณ สีหาอ่อน รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๑๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินเขตมหาสารคาม”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อ
การวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลไป
ทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๕๕๒

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
จ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน

ด้วย นางอรวรรณ สีหาอ่อน รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๑๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินเขตมหาสารคาม”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือ
และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีจันทร์ และ
สาขาขอนแก่น เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๐๕๕๐/๒๕๕๖

วันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.กมลทิพย์ ศรีเดช

ด้วย นางอรวรรณ สีหาอ่อน รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๑๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินเขตมหาสารคาม”

- เพื่อ
- ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 - ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 - ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 - อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว๐๕๕๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร. รัชนีเพ็ญ พลเยี่ยม

ด้วย นางอรรวรรณ สีหาอ่อน รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๐๑๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินเขตมหาสารคาม”

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพโรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว.ว๐๕๕๐/๒๕๕๖

วันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ. ว่าที่ร้อยโท ดร. ณัฐชญชัย จันทร์ทุม

ด้วย นางอรวรรณ สีหาอ่อน รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๑๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินเขตมหาสารคาม”

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย