

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย X ลงในช่อง () และเติมคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ
() 21 ปี ลงไป () 21 - 30 ปี () 31 - 40 ปี
() 41 - 50 ปี () มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
3. ท่านจบการศึกษาชั้นสูงสุดชั้นใด
() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น
() มัธยมศึกษาตอนปลาย () อนุปริญญา
() ปริญญาตรี () สูงกว่า ปริญญาตรีขึ้นไป
4. อาชีพ
() เกษตรกรรม () รับจ้าง
() รับราชการ/พนักงานของรัฐ () อื่นๆ ระบุ.....
5. รายได้ของครัวเรือนท่านต่อปี
() ต่ำกว่า 50,000 บาท ลงไป () 50,001 - 100,000 บาท
() ตั้งแต่ 100,001 บาทขึ้นไป
6. ท่านสมัครเข้าเป็นลูกค้าธนาคารมานานเป็นเวลากี่ปี
() ต่ำกว่า 5 ปี () 5 - 10 ปี () มากกว่า 10 ปี
7. การไปติดต่อใช้บริการจากธนาคาร จำนวนครั้งเฉลี่ยต่อปี
() 1-3 ครั้ง/ปี () 4-6 ครั้ง/ปี () มากกว่า 6 ครั้ง/ปี ขึ้นไป
8. จำนวนเงินที่ท่านฝากไว้กับธนาคารทุกประเภทรวมกัน
() ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,000 - 50,000 บาท () มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป
9. จำนวนเงินที่ท่านกู้จากธนาคารรวมกันทุกสัญญา
() ต่ำกว่า 50,000 บาท () 50,000 - 100,000 บาท () มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป
10. ท่านใช้บริการของธนาคารด้านใดมากที่สุด
() ด้านเงินกู้ () ด้านเงินฝาก () ด้านธุรกรรมอื่นของธนาคาร

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ

จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย X ในช่องระดับความพึงพอใจที่เห็นว่าตรงกับความรู้สึกของท่านเพียง

ข้อละ 1 ระดับ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การต้อนรับแบบไทย						Se
1.1) ทักทายผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยไมตรีแบบไทย ๆ เช่น ไหว้ ยิ้ม มีสัมมาคารวะ ของพนักงาน						Se1
1.2) ให้ความสนใจและสอบถามความต้องการของผู้มาใช้บริการเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง						Se2
1.3) พนักงานแนะนำบริการ ตอบข้อซักถามให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจ						Se3
1.4) แสดงความขอบคุณเมื่อให้บริการแล้วเสร็จ						Se4
1.5) เมื่อมีข้อผิดพลาดพนักงานรีบขอโทษและแก้ไขทันที						Se5
2. ความใส่ใจลูกค้า						Cu
2.1) การสอบถามความต้องการของลูกค้า เช่น จัดทำแบบสอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา สอบถามจากการประชุมกลุ่มลูกค้า หรือส่วนราชการ เป็นต้น						Cu1
2.2) ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน						Cu2
2.3) ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ						Cu3
2.4) การชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าผู้มารับบริการอย่างเป็นกันเอง						Cu4
2.5) การแจ้งผลการดำเนินการตามข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ให้ลูกค้าทราบ						Cu5
3. ความสะดวกในการติดต่อ						Qu
3.1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของธนาคารหลายช่องทางอย่างต่อเนื่อง เช่น รายการวิทยุ แผ่นพับ ป้าย โฆษณา การประชุมกลุ่มลูกค้า เป็นต้น						Qu1
3.2) การบริการนอกสถานที่ในเขตชุมชนของลูกค้า						Qu2
3.4) ช่องบริการทางด่วนสำหรับลูกค้าพิเศษ เช่น ส่วนราชการ ลูกค้ารายใหญ่ เป็นต้น						Qu3
3.5) จัดพนักงานให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า						Qu4

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. การพัฒนาทีมงาน						Te
4.1) ความรับผิดชอบร่วมกันในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพนักงาน						Te1
4.2) ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน						Te2
4.3) ความชำนาญและเชี่ยวชาญในการให้บริการ						Te3
4.4) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า						Te4
4.5) ความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน						Te5
5. การบริการอย่างเท่าเทียม						St
5.1) การให้บริการอย่างเสมอภาค						St1
5.2) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง						St2
5.3) การให้บริการตามขั้นตอน						St3
5.4) การให้บริการที่ตรงเวลา						St4
5.5) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง						St5
6. การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์						In
6.1) เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้บริการเพียงพอและ ทันต่อความต้องการใช้งาน						In1
6.2) เอกสาร/แบบพิมพ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานพร้อมเพียงพอ และเป็นปัจจุบัน						In2
6.3) สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม						In3
6.4) ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์						In4
6.5) ความสะดวกและเพียงพอของผู้ ATM						In5
7. การถือหลักประหยัด						Ec
7.1) การบริหารทรัพยากรบุคคลให้ทำงานได้ตามเป้าหมาย เช่น มอบหมายงานให้ตรงความสามารถของพนักงาน						Ec1
7.2) การบริหารเวลาให้เกิดคุณค่าสูงสุด เช่น ให้บริการลูกค้า ด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา ถูกต้อง						Ec2
7.3) บริหารเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด						Ec3
7.4) ใช้แบบพิมพ์หรือของใช้สำนักงานให้ตรงประเภทงาน						Ec4
7.5) การดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินอย่างสม่ำเสมอ						Ec5
8. การเคร่งครัดกิจกรรม 5 ส.						5s
8.1) ความสะอาด สะดวกและเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคาร สำนักงาน						5s1

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
8.2) ความสะอาด ความสะดวกและความเพียงพอของที่นั่งพักผ่อนคอยรับบริการ						5s2
8.3) ความสะอาด สะดวก และความพอเพียงของห้องน้ำสำหรับลูกค้า						5s3
8.4) ป้ายบ่งชี้และแนะนำการบริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกของลูกค้าในการใช้บริการ						5s4
9. ความรู้ข้อบกพร่อง						Ze
9.1) การค้นหาสาเหตุของข้อบกพร่องและทำการแก้ไขทันที						Ze1
9.2) การปฏิบัติงานถูกต้องตามวิธีปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง						Ze2
9.3) ความตระหนักในการปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ เป็นการลดปัญหาการทำงานซ้ำ อันเนื่องมาจากความผิดพลาด						Ze3
10. การป้องกันปัญหา						Pr
10.1) การดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินของธนาคารเพื่อป้องกันปัญหาการขัดข้องระหว่างการใช้งาน ซึ่งจะกระทบต่อการให้บริการลูกค้า						Pr1
10.2) การตรวจทานงานให้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติของธนาคารก่อนส่งมอบให้ลูกค้า						Pr2
10.3) มีการเตือนภัยให้ลูกค้าทราบในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังพื้นลื่น เป็นต้น						Pr3
10.4) มีการปิดประกาศข้อพึงระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกลวงจากมิจนาซีฟ เป็นต้น						Pr4
11. การปรับปรุงพัฒนา						Da
11.1) การบันทึกปัญหาและข้อบกพร่องแต่ละวันเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุง						Da1
11.2) การแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องตามข้อร้องเรียนจากลูกค้า						Da2
11.3) การพัฒนางานด้านบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ						Da3
12. ความหลากหลายของบริการ(เลือกได้มากกว่า)						Di
12.1) ความหลากหลายของประเภทเงินฝากของธนาคาร						Di1
12.2) ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ						Di2
12.3) ความหลากหลายของธุรกรรมด้านการเงิน						Di3
12.4) การได้รับสิทธิสมัครเป็นสมาชิกสมาคมฉบับกิจ						Di4

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
13. ความคุ้มค่าของบริการ						Co
13.1) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้						Co1
13.2) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก						Co2
13.3) อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆที่ธนาคารเรียกเก็บ						Co3
14. การสร้างสรรค์สังคม						So
14.1) การจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เช่น ปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ ร่วมงานประเพณี ท้องถิ่น						So1
14.2) การให้ความรู้แก่ชุมชน เช่น ความรู้ในการพัฒนาอาชีพ หรือยกระดับคุณภาพชีวิต						So2
14.3) การส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้แก่ลูกค้านและชุมชน เช่น ร่วมจัดทำแผนแม่บทชุมชน						So3

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

โปรดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ ควรปรับปรุง เพื่อให้ท่านเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

.....

ด้านระบบการให้บริการ

.....

ด้านระยะเวลาให้บริการ

.....

ด้านพฤติกรรมพนักงาน

.....

ด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

.....

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
13. ความคุ้มค่าของบริการ						Co
13.1) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้						Co1
13.2) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก						Co2
13.3) อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆที่ธนาคารเรียกเก็บ						Co3
14. การสร้างสรรค์สังคม						So
14.1) การจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เช่น ปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ ร่วมงานประเพณี ห้องถ่าน						So1
14.2) การให้ความรู้แก่ชุมชน เช่น ความรู้ในการพัฒนาอาชีพ หรือยกระดับคุณภาพชีวิต						So2
14.3) การส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้แก่ลูกค้าและชุมชน เช่น ร่วมจัดทำแผนแม่บทชุมชน						So3

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

โปรดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ ช.ก.ส. สาขาบริบ่อ ควรปรับปรุง เพื่อให้ท่านเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ด้านระบบการให้บริการ

.....

ด้านระยะเวลาให้บริการ

.....

.....

ด้านพฤติกรรมพนักงาน

.....

.....

.....

ด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

.....

.....

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ

.....
.....
.....

ด้าน อื่นๆ

.....
.....
.....
.....
.....
.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 33 การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability Analysis) ค่า Cronbach's Alpha

ชื่อตัวแปร	ชื่อตัวบ่งชี้	ค่าความน่าเชื่อถือ (Alpha)	Alpha if Item Deleted
การต้อนรับแบบไทย(Se)	Se1	.7630	.6710
	Se2		.9206*
	Se3		.4323
	Se4		.6678
ความใส่ใจลูกค้า(Cu)	Cu2	.8747	.8536
	Cu3		.8922*
	Cu4		.7818
	Cu5		.8137
ความสะดวกในการติดต่อ(Qu)	Qu1	.8124	.7388
	Qu2		.7537
	Qu3		.7338
	Qu4		.8265*
การพัฒนาทีมงาน(Te)	Te1	.8832	.8530
	Te2		.8489
	Te3		.8291
	Te4		.8529
	Te5		.8993*
การบริการอย่างเท่าเทียม(St)	St1	.9025	.8802
	St2		.8911
	St3		.8647
	St4		.8811
	St5		.8890

ชื่อตัวแปร	ชื่อตัวแบ่ง ชี้	ค่าความ น่าเชื่อถือ (Alpha)	Alpha if Item Deleted
การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์(In)	In1	.8451	.8501*
	In2		.8716*
	In3		.7647
	In4		.7837
	In5		.7643
การถือหลักประหยัด(Ec)	Ec1	.9036	.8996
	Ec2		.8994
	Ec3		.8626
	Ec4		.8762
	Ec5		.8713
การเคร่งครัดกิจกรรม 5 ส.(5s)	5s1	.8905	.9031*
	5s2		.8080
	5s3		.8638
	5s4		.8567
ความไร้ข้อบกพร่อง(Ze)	Ze1	.8992	.7943
	Ze2		.8396
	Ze3		.9231*
การป้องกันปัญหา(Pr)	Pr1	.8990	.9171*
	Pr2		.8511
	Pr3		.8364
	Pr4		.8679
การปรับปรุงพัฒนา(Da)	Da1	.8069	.9071*
	Da2		.5833
	Da3		.6720

ชื่อตัวแปร	ชื่อตัวบ่งชี้	ค่าความน่าเชื่อถือ (Alpha)	Alpha if Item Deleted
ความหลากหลายของบริการ(เลือกได้มากกว่า) (Di)	Di1	.8979	.8108
	Di2		.8605
	Di3		.8578
	Di4		.9358*
ความคุ้มค่าของบริการ(Co)	Co1	.9020	.7997
	Co2		.9049*
	Co3		.8674
การสร้างสรรค์สังคม(So)	So1	.9177	.8573
	So2		.9165
	So3		.8621
รวม		.8713	.8430

จากผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของมาตรวัดตัวแปรการต้อนรับแบบไทย(Se) พบว่าตัวบ่งชี้ Se1 Se3 Se4 มีความเที่ยงในการวัดตัวแปรในของแต่ละตัวแปร โดยมีค่า Cronbach's Alpha ต่ำกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.7630) ผู้วิจัยจึงนำตัวบ่งชี้ดังกล่าวไปใช้วิเคราะห์ในแต่ละตัวแปรในขั้นต่อไป ส่วนตัวบ่งชี้ Se2 มีค่า Cronbach's Alpha .9206 ซึ่งสูงกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.7630) ผู้วิจัยจึงได้ตัดตัวบ่งชี้ดังกล่าวไม่นำไปวิเคราะห์ขั้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของมาตรวัดตัวแปรความใส่ใจลูกค้า (Cu) พบว่าตัวบ่งชี้ Cu2 Cu4 Cu5 มีความเที่ยงในการวัดตัวแปรในของแต่ละตัวแปร โดยมีค่า Cronbach's Alpha ต่ำกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8747) ผู้วิจัยจึงนำตัวบ่งชี้ดังกล่าวไปใช้วิเคราะห์ในแต่ละตัวแปรในขั้นต่อไป ส่วนตัวบ่งชี้ Cu3 มีค่า Cronbach's Alpha .8922 ซึ่งสูงกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8747) ผู้วิจัยจึงได้ตัดตัวบ่งชี้ดังกล่าวไม่นำไปวิเคราะห์ขั้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของมาตรวัดตัวแปรความสะดวกในการติดต่อ (Qu) พบว่าตัวบ่งชี้ Qu1 Qu2 Qu3 มีความเที่ยงในการวัดตัวแปรในของแต่ละตัวแปร โดยมีค่า Cronbach's Alpha ต่ำกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8124) ผู้วิจัยจึงนำตัวบ่งชี้ดังกล่าวไปใช้วิเคราะห์ในแต่ละตัวแปรในขั้นต่อไป ส่วนตัวบ่งชี้ Qu4 มีค่า Cronbach's Alpha .8265 ซึ่งสูงกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8124) ผู้วิจัยจึงได้ตัดตัวบ่งชี้ดังกล่าวไม่นำไปวิเคราะห์ขั้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของมาตรวัดตัวแปรการพัฒนาทีมงาน (Te) พบว่าตัวบ่งชี้ Te1 Te2 Te3 Te4 มีความเที่ยงในการวัดตัวแปรในของแต่ละตัวแปร โดยมีค่า Cronbach's Alpha ต่ำกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8832) ผู้วิจัยจึงนำตัวบ่งชี้ดังกล่าว ไปใช้วิเคราะห์ในแต่ละตัวแปรในขั้นต่อไป ส่วนตัวบ่งชี้ Qu4 มีค่า Cronbach's Alpha .8993 ซึ่งสูงกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8832) ผู้วิจัยจึงได้ตัดตัวบ่งชี้ ดังกล่าว ไม่นำไปวิเคราะห์ขั้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของมาตรวัดตัวแปรการบริการอย่างเท่าเทียม (St) พบว่าตัวบ่งชี้ทุกตัวคือ St1 St2 St3 St4 St5 มีความเที่ยงในการวัดตัวแปรในของแต่ละตัวแปร โดยมีค่า Cronbach's Alpha ต่ำกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.9025) ผู้วิจัยจึงนำตัวบ่งชี้ดังกล่าว ไปใช้วิเคราะห์ในแต่ละตัวแปรในขั้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของมาตรวัดตัวแปรการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ (In) พบว่าตัวบ่งชี้ In3 In4 In5 มีความเที่ยงในการวัดตัวแปรในของแต่ละตัวแปร โดยมีค่า Cronbach's Alpha ต่ำกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8451) ผู้วิจัยจึงนำตัวบ่งชี้ดังกล่าว ไปใช้วิเคราะห์ในแต่ละตัวแปรในขั้นต่อไป ส่วนตัวบ่งชี้ In1 มีค่า Cronbach's Alpha .8501 และ In2 มีค่า Cronbach's Alpha .8716 ซึ่งสูงกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8451) ผู้วิจัยจึงได้ตัดตัวบ่งชี้ ดังกล่าว ไม่นำไปวิเคราะห์ขั้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของมาตรวัดตัวแปรการถือหลักประหยัด (Ec) พบว่าตัวบ่งชี้ทุกตัวคือ Ec1 Ec2 Ec3 Ec4 Ec5 มีความเที่ยงในการวัดตัวแปรในของแต่ละตัวแปร โดยมีค่า Cronbach's Alpha ต่ำกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.9036) ผู้วิจัยจึงนำตัวบ่งชี้ดังกล่าว ไปใช้วิเคราะห์ในแต่ละตัวแปรในขั้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของมาตรวัดตัวแปรการเคร่งครัดกิจกรรม 5 ส. (5s) พบว่าตัวบ่งชี้ 5s2 5s3 5s4 มีความเที่ยงในการวัดตัวแปรในของแต่ละตัวแปร โดยมีค่า Cronbach's Alpha ต่ำกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8905) ผู้วิจัยจึงนำตัวบ่งชี้ดังกล่าว ไปใช้วิเคราะห์ในแต่ละตัวแปรในขั้นต่อไป ส่วนตัวบ่งชี้ 5s1 มีค่า Cronbach's Alpha .9031 ซึ่งสูงกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8905) ผู้วิจัยจึงได้ตัดตัวบ่งชี้ ดังกล่าว ไม่นำไปวิเคราะห์ขั้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของมาตรวัดตัวแปรความรู้ข้อบกพร่อง (Ze) พบว่าตัวบ่งชี้ Ze1 Ze2 มีความเที่ยงในการวัดตัวแปรในของแต่ละตัวแปร โดยมีค่า Cronbach's Alpha ต่ำกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8992) ผู้วิจัยจึงนำตัวบ่งชี้ดังกล่าว ไปใช้วิเคราะห์ในแต่ละตัวแปรในขั้นต่อไป ส่วนตัวบ่งชี้ Ze3 มีค่า Cronbach's Alpha .9231 ซึ่งสูงกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8992) ผู้วิจัยจึงได้ตัดตัวบ่งชี้ ดังกล่าว ไม่นำไปวิเคราะห์ขั้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของมาตรวัดตัวแปรการป้องกันปัญหา (Pr) พบว่าตัวบ่งชี้ Pr2 Pr3 Pr4 มีความเที่ยงในการวัดตัวแปรในของแต่ละตัวแปร โดยมีค่า Cronbach's Alpha ต่ำกว่าค่า Cronbach's

แอลฟา รวม (.8990) ผู้วิจัยจึงนำตัวบ่งชี้ดังกล่าวไปใช้วิเคราะห์ในแต่ละตัวแปรในขั้นตอนต่อไป ส่วนตัวบ่งชี้ Pr1 มีค่า Cronbach's Alpha .9171 ซึ่งสูงกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8990) ผู้วิจัยจึงได้ตัดตัวบ่งชี้ดังกล่าวไม่นำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของมาตรวัดตัวแปรการปรับปรุงพัฒนา (Da) พบว่าตัวบ่งชี้ Da2 Da3 มีความเที่ยงในการวัดตัวแปรในของแต่ละตัวแปร โดยมีค่า Cronbach's Alpha ต่ำกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8069) ผู้วิจัยจึงนำตัวบ่งชี้ดังกล่าวไปใช้วิเคราะห์ในแต่ละตัวแปรในขั้นตอนต่อไป ส่วนตัวบ่งชี้ Da1 มีค่า Cronbach's Alpha .9071 ซึ่งสูงกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8069) ผู้วิจัยจึงได้ตัดตัวบ่งชี้ดังกล่าวไม่นำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของมาตรวัดตัวแปรความหลากหลายของบริการ (เลือกได้มากกว่า) (Di) พบว่าตัวบ่งชี้ Di1 Di2 Di3 มีความเที่ยงในการวัดตัวแปรในของแต่ละตัวแปร โดยมีค่า Cronbach's Alpha ต่ำกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8979) ผู้วิจัยจึงนำตัวบ่งชี้ดังกล่าวไปใช้วิเคราะห์ในแต่ละตัวแปรในขั้นตอนต่อไป ส่วนตัวบ่งชี้ Di4 มีค่า Cronbach's Alpha .9358 ซึ่งสูงกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.8979) ผู้วิจัยจึงได้ตัดตัวบ่งชี้ดังกล่าวไม่นำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของมาตรวัดตัวแปรความคุ้มค่าของบริการ (Co) พบว่าตัวบ่งชี้ Co1 Co3 มีความเที่ยงในการวัดตัวแปรในของแต่ละตัวแปร โดยมีค่า Cronbach's Alpha ต่ำกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.9020) ผู้วิจัยจึงนำตัวบ่งชี้ดังกล่าวไปใช้วิเคราะห์ในแต่ละตัวแปรในขั้นตอนต่อไป ส่วนตัวบ่งชี้ Co2 มีค่า Cronbach's Alpha .9049 ซึ่งสูงกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.9020) ผู้วิจัยจึงได้ตัดตัวบ่งชี้ดังกล่าวไม่นำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของมาตรวัดตัวแปรการสร้างสรรค์สังคม (So) พบว่าตัวบ่งชี้ทุกตัวคือ So1 So2 So3 มีความเที่ยงในการวัดตัวแปรในของแต่ละตัวแปร โดยมีค่า Cronbach's Alpha ต่ำกว่าค่า Cronbach's Alpha รวม (.9177) ผู้วิจัยจึงนำตัวบ่งชี้ดังกล่าวไปใช้วิเคราะห์ในแต่ละตัวแปรในขั้นตอนต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามทั้งหมดพบว่าตัวบ่งชี้ทุกตัวที่เหลือมีความเที่ยงในการวัดตัวแปรในของแต่ละตัวแปร โดยมีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ .8713 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามนี้ไปใช้วิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

ภาคผนวก ก

การทดสอบการแจกแจงปกติของข้อมูล

ตารางที่ 34 ผลการแจกแจงปกติของข้อมูล โดยใช้สถิติ Kolmogorov-Smirnov test

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	Kolmogorov-Smirnov Z	Sig.
การต้อนรับแบบไทย(Se)	4.62	0.38	4.301	.000
ความใส่ใจลูกค้า(Cu)	4.32	0.51	4.376	.000
ความสะดวกในการติดต่อ(Qu)	4.26	0.48	3.248	.000
การพัฒนาทีมงาน(Te)	4.21	0.40	2.853	.000
การบริการอย่างเท่าเทียม(St)	4.40	0.35	3.247	.000
การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์(In)	4.39	0.40	3.650	.000
การถือหลักประหยัด(Ec)	4.25	0.38	2.007	.001
การเคร่งครัดกิจกรรม 5 ส.(SS)	4.26	0.48	2.962	.000
ความไร้ข้อบกพร่อง(Ze)	4.18	0.62	3.450	.000
การป้องกันปัญหา(Pr)	4.22	0.47	3.447	.000
การปรับปรุงพัฒนา(Da)	4.09	0.56	4.048	.000
เลือกได้มากกว่า(Di)	4.16	0.50	3.492	.000
ความคุ้มค่าของบริการ(Co)	4.33	0.48	3.205	.000
การสร้างสรรค์สังคม(So)	4.13	0.56	3.215	.000

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยเทคนิคทางสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยมีข้อกำหนดว่า ตัวแปรหรือประชากรที่จะนำมาวิเคราะห์จะต้องมีการแจกแจงแบบปกติ (กัลยา วานิชบุญชา, 2546 : 213) ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการแจกแจงปกติของข้อมูล โดยใช้สถิติ Kolmogorov-Smirnov Test ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ทดสอบการแจกแจงของประชากรว่ากระจายแบบปกติหรือไม่ หลักการของการทดสอบนี้ คือ การเปรียบเทียบค่าฟังก์ชันการแจกแจงของข้อมูลสะสมตัวอย่างกับค่าฟังก์ชันการแจกแจงสะสมของข้อมูลภายใต้

สมมติฐานว่าประชากร ข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ ถ้าค่าความแตกต่างต่ำแสดงว่าการแจกแจงเป็นแบบไม่ปกติ (ประกายรัตน์ สุวรรณ. 2548 : 268) ผลที่ได้แสดงดังตารางที่ 34

จากตารางที่ 34 แสดงผลการแจกแจงปกติของข้อมูล โดยใช้สถิติ Kolmogorov-Smirnov test ผลปรากฏว่าตัวแปรปัจจัยที่มีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาบรบือ ทุกด้านมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 หมายความว่าข้อมูลมีการแจกแจงไม่ปกติ ผู้วิจัย จึงทำการปรับปรุงข้อมูลโดยนำข้อมูลทุกตัวไปยกกำลังสองก่อนจึงนำไปใช้วิเคราะห์ในขั้นต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY