

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1. TOPIC1 1. ให้บริการตรงตามต้องการของผู้ใช้บริการ
2. TOPIC2 2. การตรงต่อเวลาในการให้บริการ
3. TOPIC3 3. ผู้ให้บริการสามารถอธิบายและตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัยได้
4. TOPIC4 4. ผู้ให้บริการทำงานประสานกัน
5. TOPIC5 5. มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบและชัดเจน
6. TOPIC6 6. ผู้ให้บริการมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน
7. TOPIC7 7. มีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและขั้นตอนการให้บริการใช้เวลาน้อย
8. TOPIC8 8. สถานที่ในการชำระเงินสะดวกสบาย ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ
9. TOPIC9 9. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
10. TOPIC10 10. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ
11. TOPIC11 11. การให้บริการมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
12. TOPIC12 12. มีวัสดุ/อุปกรณ์เพียงพอในการให้บริการและมีการจัดเอกสารเป็นหมวดหมู่ ชัดเจน
สะดวกต่อการให้บริการ
13. TOPIC13 13. มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ
14. TOPIC14 14. มีความแม่นยำในการให้บริการ (เช่น ตรวจทานการรับเงิน การทอนเงิน ฯลฯ)
15. TOPIC15 15. ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการให้บริการด้านการเงินทุกเวลา
16. TOPIC16 16. ผู้ให้บริการรักษาระเบียบได้อย่างเที่ยงตรง
17. TOPIC17 17. ผู้ให้บริการทำตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน
18. TOPIC18 18. ให้บริการกับผู้ใช้บริการเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรม เสมอภาค
ในการให้บริการ
19. TOPIC19 19. มีความเต็มใจและจริงใจในการให้ความช่วยเหลือ/แนะนำกับผู้ใช้บริการทุกคน
20. TOPIC20 20. รับฟังข้อตำหนิ/ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการด้วยความเป็นธรรม
21. TOPIC21 21. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน (มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน)
22. TOPIC22 22. มีปฏิภาณและไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
23. TOPIC23 23. ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจเมื่อมาติดต่อ
24. TOPIC24 24. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ (ยิ้มแย้ม)
25. TOPIC25 25. ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต
26. TOPIC26 26. ผู้ให้บริการมีความสุขภาพอ่อนน้อม

Item-total Statistics

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
TOPIC1	102.2000	216.9931	.3954	.9741
TOPIC2	102.3000	210.9759	.7478	.9720
TOPIC3	102.4000	205.4897	.8268	.9714
TOPIC4	102.4333	204.2540	.7433	.9722
TOPIC5	102.4000	207.8345	.8226	.9715
TOPIC6	102.3333	207.7471	.7197	.9722
TOPIC7	102.2333	208.2540	.7763	.9718
TOPIC8	102.2333	210.1851	.7343	.9721
TOPIC9	102.3667	203.2057	.8165	.9715
TOPIC10	102.2333	203.5644	.8476	.9712
TOPIC11	102.1667	207.3161	.7832	.9717
TOPIC12	102.1333	212.1885	.6243	.9727
TOPIC13	102.2333	206.4609	.8105	.9715
TOPIC14	102.1000	208.3690	.7525	.9719
TOPIC15	102.3000	203.2517	.8554	.9712
TOPIC16	102.1333	208.5333	.7594	.9719
TOPIC17	102.1333	207.7747	.7455	.9720
TOPIC18	102.2000	212.3034	.6556	.9726
TOPIC19	102.3333	208.0920	.8051	.9716
TOPIC20	102.2667	213.5126	.5772	.9730
TOPIC21	102.1667	209.5920	.7230	.9721
TOPIC22	102.1000	208.9207	.8509	.9714
TOPIC23	102.2333	208.8057	.6991	.9723
TOPIC24	102.4000	203.0069	.8467	.9712
TOPIC25	102.1333	204.8092	.8355	.9713

TOPIC26 102.1667 206.1437 .7895 .9717

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 26 Alpha = .9730