

ชื่อเรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด	
ผู้วิจัย	จารุภัทร์ ยิ่งประสงค์ศักดิ์ ปริญญา บข.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)	
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.อัจฉรพร เถลิมาชิต	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
	ศศ.ว่าที่ ร.ต.ดร.อรัญญา ชูยกระเดื่อง	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

บทคัดย่อ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจ และทัศนคติ ของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ดต่อคุณภาพการบริการ โดยกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ สาขาเดี่ยวโรงพยาบาลบาลร้อยเอ็ด, สาขาร้อยเอ็ด, สาขาเทวภิบาล, สาขาสุวรรณภูมิ, สาขาปทุมรัตน์, สาขาพนมไพร, สาขาเกษตรวิสัย, สาขาจตุรพักตรพิมาน, สาขาโพนทอง, สาขาหนองพอก, สาขาอาจสามารถ, สาขาเสลภูมิ และ สาขาอ้อยโพธิ์ชัย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจ และทัศนคติของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ดมีดังนี้ 1.1)ระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับดังนี้ ด้านความคาดหวังของผู้บริการ, ด้านการจัดเก็บแหล่งข้อมูลที่สำคัญ และด้านการปรับปรุงขั้นตอน 1.2)ระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ, ด้านภาพลักษณ์องค์กร

และความรับผิดชอบ และ ด้านราคา 1.3)ระดับทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมาก สามารถ
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านความง่ายในการเข้าถึง, ด้านการเข้าไป
อยู่กลางใจผู้บริโภค และด้านความเชื่อมั่น 2) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการ
บริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า ธนาคารออมสินมีดังนี้ 2.1) คุณภาพการ
บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
2.2) คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.01 2.3) ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.01 3) ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ สามารถเรียงลำดับค่าความดี
จากมากไปหาน้อยแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความคานหวังของผู้บริการ ด้านการปรับปรุงขั้นตอน
ด้านภาวะความเป็นผู้นำ และด้านการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ



TITLE : The relationship between the quality of customer service, satisfaction, and attitude of customer of the Government Saving Bank in Roi Et

AUTHOR : Charupat Yingprasongsak **DEGREE :** M.B.A. (Business Administration)

ADVISORS : Dr. Actcharaporn Chalearmchit Chairman
Asst. Prof. Acting Sub Lt. Dr. Arun Suikraduang Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2014

ABSTRACT

The relationship between the quality of customer service, satisfaction, and attitude of customer the Government Saving Bank in Roi Et. Province. Aims 1) to describe the quality of service you deserve , satisfaction and customer attitude the Government Saving Bank in Roi Et 2) to study the relationship between the quality of customer service, satisfaction, and attitude the Government Saving Bank in Roi Et. 3)Skip to quality of service the Government Saving Bank in Roi Et. The target used in this research is to use the services of the Government Saving Bank in Roi Et, Roi Et hospital junction Branch, Roi Et Branch, Tawaphiban Branch, Suwonnaphom Branch, Pathumrat Branch, Phanom Phrai Branch, Kaset Wisai Branch, Chaturaphakpiman Branch, Phontong Branch, Nong Phok Branch, Artsamat Branch, Selaphum Branch and Phochai Branch. Four hundred students in this study used a questionnaire to research. The statistical procedures were the percentage (Percentage) Average (Mean) , standard deviation (Standard Deviation) , and the correlation coefficient of Pearson (Pearson's product - moment correlation coefficient).

The results showed that: 1) the educational level of service you deserve , satisfaction and attitude of customer the Government Saving Bank in Roi Et . 1.1) the quality of service received overall levels with very The priority 3 are the expectations of the service , and to deal with other important information. And process improvement . 1.2)overall satisfaction levels with very The priority 3 as the data has been available , and the corporate responsibility and cost 1.3) Overall attitude level is level with very The priority 3 as the ease

of access , into the heart of the consumers. And confidence 2) The relationship between quality of service received. Satisfaction and attitude of the Government Saving Bank in Roi Et 2.1), quality of service is positively related to customer satisfaction. Statistically significant at the 0.01 level 2.2) service quality has a positive relationship with attitude. Are statistically significant at the 0.01 level 2.3) satisfaction has a positive relationship with attitude . Statistically significant at the 0.01 level 3) The results of customer feedback on quality of service. Can sort descending frequency of each side are hoping the threat of the service. Improvement process. The leadership. And the resources to deal with sensitive data.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY