



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า
ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ดซึ่งท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถามโปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างแท้จริงให้ครบถ้วนทุกข้อคำถามคำตอบของท่านผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านหรือหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบเนื่องจากผู้วิจัยจะนำคำตอบของท่านไปใช้วิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น

2. ขอกรุณาตอบทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล

3. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอนจำนวน 64 ข้อประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 4 ทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณ
มา ณ โอกาสนี้

นางสาวจารุภัทร์ ยิ่งประสงค์ศักดิ์

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขา บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ 1)ชาย 2)หญิง
2. อายุ 1)ไม่เกิน 21 ปี 2)21 – 30 ปี
 3)31 - 41 ปี 4) 41 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา 1) ระดับประถมศึกษา 2) ระดับมัธยมศึกษา, ปวช.
 3) ระดับอนุปริญญา, ปวส. 4)ระดับปริญญาตรีขึ้นไป
4. อาชีพ 1) นักเรียน / นักศึกษา 2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 3)นักธุรกิจ / ค้าขาย 4) รับจ้าง / พนักงานบริษัท
5. รายได้ต่อเดือน 1) ไม่เกิน 7,000 บาท 2) 7,001 – 10,000บาท
 3) 10,001-15,000 บาท 4) 15,001 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจงกรณำทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความคาดหวังของผู้บริการ					
1. พนักงานให้บริการด้านข้อมูลที่ต้องชัดเจนเข้าใจง่าย					
2. พนักงานให้บริการเป็นกันเองต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ					
3. พนักงานให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว					
4. พนักงานให้บริการด้วยกิริยามารยาทที่ดีงาม					
5. พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					
ด้านภาวะความเป็นผู้นำ					
1. พนักงานมีความสามารถในการจูงใจลูกค้า					
2. พนักงานมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ต่อลูกค้า					
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า					
4. พนักงานมีการควบคุมอารมณ์					
5. พนักงานมีความรับผิดชอบในงานที่ทำ					
6. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ เข้าใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า					
ด้านการปรับปรุงขั้นตอน					
1. พนักงานมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เช่น บุคลิกภาพ					
2. พนักงานมีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ เช่น การให้บริการด้านเงินฝาก					
3. พนักงานมีทักษะในให้บริการ					
4. พนักงานทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว					
5. พนักงานมีการติดตามผลงานจนบรรลุเป้าหมายที่คาดไว้					
ด้านการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ					
1. พนักงานเก็บเอกสารและข้อมูลอย่างถูกต้อง					

คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ					
2. พนักงานมีการนัดหมายลูกค้าสินเชื่อ					
3. พนักงานนำความรู้ที่สำคัญมาปรับใช้ในการทำงาน ได้เป็นอย่างดี					

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจงกรณำทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความพึงพอใจการบริการ	ระดับความพึงพอใจการบริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ					
1. พนักงานบริการด้านเงินฝากได้อย่างคล่องแคล่ว					
2. พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี					
3. พนักงานมีการติดต่อประสานงานอย่างต่อเนื่อง					
4. พนักงานสามารถตอบคำถามลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้ลูกค้ามีความรู้ ความเข้าใจมาก					
5. พนักงานใส่ใจในความต้องการของลูกค้า					
ด้านภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบ					
1. ความมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของลูกค้า					
2. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ ให้บริการ					
3. ธนาคารออมสินดูแลห่วงใยต่อสังคมไทย โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม					
4. ปกป้องสิ่งแวดล้อม โดยโครงการธนาคารโรงเรียน					
5. การต้อนรับและอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน					
ด้านราคา					
1. ความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียมการออก Statement					

ความพึงพอใจการบริการ	ระดับความพึงพอใจการบริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านราคา					
2. ความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียมการโอนเงิน					
3. ความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียมบัตร ATM					
4. ความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียมการเรียกเก็บเช็คเข้าบัญชี					
ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ					
1. พนักงานแนะนำขั้นตอน					
2. การจัดหาวิธีผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสม					
3. พนักงานอธิบายการชำระเงินในรูปแบบต่างๆ					
4. พนักงานวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้าในระดับพื้นฐาน					
5. มีแผ่นป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์					
6. ทางสื่อโฆษณา TV					
7. มีแผ่นพับของธนาคารออมสินแจก					

ตอนที่ 4 ระดับทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจงกรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ด้านทัศนคติ	ระดับทัศนคติของลูกค้า				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล					
2. การสื่อสารทางการตลาด การใช้สื่อโฆษณา					
3. ใช้บริการธนาคารออมสินอยู่เป็นประจำ					
4. ธนาคารออมสินมีรัฐบาลเป็นประกัน					
5. ธนาคารออมสินมีชื่อเสียง					
6. ธนาคารออมสินไม่เอาเปรียบสังคม					

ทัศนคติของลูกค้า	ระดับทัศนคติของลูกค้า				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค					
1. มีความประทับใจในบริการด้านต่างๆของ ธนาคารออมสิน					
2. ทัศนคติที่ดีที่มีต่อธนาคารออมสิน					
3. การให้บริการด้านต่างๆ สามารถตอบสนองความ ต้องการได้					
4. การแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยี					
5. กิริยามารยาทการของพนักงานในการให้บริการ					
ด้านความง่ายในการเข้าถึง					
1. สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลดี สะดวกต่อการเดินทาง					
2. พนักงานมีความรับผิดชอบ					
3. บรรยากาศการใช้บริการไม่เร่งรีบจนเกินไป					
4. การนึกถึงเป็นที่แรกในการเข้าใช้บริการ					
5. มีพื้นที่จอดรถ อย่างเพียงพอ					
6. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ					
7. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินร้อยละ

1. สิ่งที่ท่านพอใจในการใช้บริการของธนาคารออมสิน

.....

2. สิ่งที่ท่านไม่พอใจในการใช้บริการของธนาคารออมสิน

.....

3. ความต้องการของท่านด้านการใช้บริการของธนาคารออมสิน

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

4. ความคาดหวังของท่านในการใช้บริการด้านต่างๆ

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

5. ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

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

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๗ ๑๑๘๐



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๘ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้วย นางสาวอรุภัทร์ ยิ่งประสงค์ศักดิ์ รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๒๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่ใช้บริการ จำนวน ๔๐๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๑๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศท ๐๕๔๐.๐๑/ว ๑๑๘๑



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๘ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้และเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย
เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้วย นางสาวจรรักษ์ ยิงประสงค์ศักดิ์ รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๒๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่ใช้บริการ จำนวน ๔๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรियงศักดิ์ ไพรวรรต)

กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๑๑๘๑

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๘ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้และเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้วย นางสาวจรรักษ์ อิงประตงค์ศักดิ์ รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๒๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนิน ไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่ใช้บริการ จำนวน ๔๐ คน เพื่อนำข้อมูล ไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

มหา
จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๑๑๘๒



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๘ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิทยานิพนธ์
เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้รับคำร้องจาก นางสาวอรุณภัทร์ ยิ่งประสงค์ศักดิ์ รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๒๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิทยานิพนธ์ ที่ธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษา เข้าเก็บรวบรวมข้อมูล ที่หน่วยงานของท่าน เพื่อนำข้อมูลไปทำวิทยานิพนธ์ ในระดับบัณฑิตศึกษา ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไชยวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๑๐๒๑/๒๕๕๖

วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ. ดร. พัชราภรณ์ ฉายนุญครอง

ด้วย นางสาวอรุณภัทร์ ยิ่งประสงค์ศักดิ์ รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๒๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

ด้าน ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา

ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล

ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย

อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว.ว ๑๐๒๑/๒๕๕๖

วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์วินัย แสงกล้า

ด้วย นางสาวอรุภัทร์ ยิ่งประสงค์ศักดิ์ รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๒๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

ด้าน ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา

ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล

ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย

อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไชเรวรรณ)

กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐
 ที่ บว. ๑๐๒๑/๒๕๕๖ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๖
 เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ. ว่าที่ร้อยโท ดร. ณัฐชัย จันทร์ชุม

ด้วย นางสาวจรรุภักดิ์ อึ้งประสงค์ศักดิ์ รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๒๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

ด้าน ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา

ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล

ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย

อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๑๑๘๐



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๘ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย
เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้วย นางสาวอรุณภัทร์ ยิ่งประสงค์ศักดิ์ รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๒๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่ใช้บริการ จำนวน ๔๐๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

แสดงความนับถือ
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไทรวรรณ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๑๑๗๑



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๘ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้และเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย
เรียน ผู้จัดการธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้วย นางสาวจรรุภัทร์ ยิ่งประสงค์ศักดิ์ รหัสประจำตัว ๕๔๗๒๔๐๑๔๐๒๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชาชน และกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่ใช้บริการ จำนวน ๔๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรารรรถ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๑๒ - ๕๕๓๗

ภาคผนวก ค

ค่าทัศนคติของแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดกับประเด็น
ระดับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
1.2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
1.3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
1.4	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
1.5	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2.1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2.2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2.3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2.4	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2.5	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2.6	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3.1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3.2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3.3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3.4	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3.5	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
4.1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
4.2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
4.3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็น
ระดับความพึงพอใจของผู้ศึกษาคำรณการอมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
1.2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
1.3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
1.4	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
1.5	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2.1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2.2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2.3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2.4	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2.5	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3.1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3.2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3.3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3.4	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
4.1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
4.2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
4.3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
4.4	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
4.5	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
4.6	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
4.7	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็น
ระดับทัศนคติของลูกศิษย์นาคารอมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.1	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
1.2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
1.3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
1.4	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
1.5	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
1.6	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2.1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2.2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2.3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2.4	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2.5	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3.1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3.2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3.3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3.4	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3.5	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3.6	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3.7	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 4 ผลการประเมินความสัมพันธ์คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน
ในจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อที่	Item – total Correlation
1.1	0.4810
1.2	0.5037
1.3	0.5704
1.4	0.5186
1.5	0.6093
2.1	0.4620
2.2	0.4868
2.3	0.4849
2.4	0.5928
2.5	0.6643
2.6	0.5061
3.1	0.5156
3.2	0.7251
3.3	0.7669
3.4	0.6864
3.5	0.6434
4.1	0.4897
4.2	0.5284
4.3	0.5177

ตารางหน้าทศ 5 การประเมินความพึงพอใจของบุคลากรระดับ
ในจังหวัดร้อยเอ็ด

Item – total Correlation	ข้อที่
0.4701	1.1
0.6610	1.2
0.7736	1.3
0.7672	1.4
0.7672	1.5
0.6281	2.1
0.6552	2.2
0.6448	2.3
0.5805	2.4
0.3885	2.5
0.2303	3.1
0.4876	3.2
0.4548	3.3
0.5067	3.4
0.5414	4.1
0.5862	4.2
0.3813	4.3
0.5036	4.4
0.5036	4.5
0.5036	4.6
0.5036	4.7

ตารางภาคผนวกที่ 6 ผลการประเมินความสัมพันธ์ที่สนคติของลูกศิษย์รณการอมสิน
ในจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อที่	Item – total Correlation
1.1	0.4011
1.2	0.4899
1.3	0.5033
1.4	0.5671
1.5	0.5671
1.6	0.6300
2.1	0.3749
2.2	0.3447
2.3	0.2964
2.4	0.4115
2.5	0.4314
3.1	0.5327
3.2	0.5748
3.3	0.6499
3.4	0.6379
3.5	0.5958
3.6	0.5422
3.7	0.3995

Alpha = 0.9603

ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบค่าที่ได้จากการวิเคราะห์กับตาราง พบว่า ข้อคำถามทั้งหมดมี
อำนาจจำแนกที่มีความเหมาะสม เพราะมีค่าตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป