หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการบริการของพนักงานฝ่ายสินเชื่อที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของลูกค้าธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ / ทัศนคติของลูกค้า
ชื่อนักศึกษา	อัญชลี สิงหาทา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ธันยนันท์ สมบูรณ์รัตนโชค
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารของรัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือลูกค้าที่มีประสบการณ์การใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ ผลวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีต่อธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ รายได้ และ 2) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีผลต่อทัศนคติของลูกค้าของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ด้านความสะดวก ด้านสถานที่ตั้ง ตามลำดับ

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality of Employees from Loan Department Affecting Customer Attitude Towards a Government Bank in Chonburi
Keywords	Service Quality / Customer attitude
Student	Anchalee Singhata
Thesis Advisor	Dr. Thunyanun Somboonrattanachoke
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2023

ABSTRACT

The research aims 1) To study the service quality level of a state-owned bank in Chonburi Province. 2) To compare the differences in customer attitudes of state-owned banks. Classified by personal factors 3) to study the quality of service that influences the attitude of credit customers of a state-owned bank in Chonburi Province. The sample group of this research Is a customer who has experience in using credit services of a state-owned bank in Chonburi province. By using the sampling method according to the formula of Taro Yamane, the number of samples was 400 people. Statistics used in data analysis were frequency, mean, test of variance. and multiple regression equation analysis. The results showed that 1) the respondents had an attitude toward a state bank in Chonburi Province in terms of gender, age, education level and income, and 2) the service quality factor had an effect on their attitude. of customers of a state-owned bank in Chonburi province, namely response Convenience location, respectively

SPU CHONBURI