

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ได้ดำเนินการวิเคราะห์และอธิบายผลการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในแต่ละตัว ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 393 ชุด อัตราการตอบกลับร้อยละ 100 และนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และประมวลผลการศึกษาวิจัยในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการให้บริการ โดยแจกแจงจำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	148	37.70
หญิง	245	62.30
รวม	393	100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 และเป็นเพศชายจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	97	24.70
สมรส	268	68.20
หย่า/ หม้าย	28	7.10
<b>รวม</b>	<b>393</b>	<b>100</b>

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 68.20 รองลงมาคือผู้มีสถานภาพโสดจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 และผู้มีสถานภาพหย่า/ หม้าย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.01
20 - 29 ปี	89	22.65
30 - 39 ปี	156	39.70
40 - 49 ปี	92	23.41
50 - 59 ปี	41	10.43
มากกว่า 60 ปี	11	2.80
<b>รวม</b>	<b>393</b>	<b>100</b>

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.70 รองลงมาคือผู้มีช่วงอายุ 40 - 49 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.41 ช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.65 ช่วงอายุ 50 - 59 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.43 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.01

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	54	13.74
ปริญญาตรี	300	76.34
สูงกว่าปริญญาตรี	39	9.92
<b>รวม</b>	<b>393</b>	<b>100</b>

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 76.34 รองลงมาคือการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.74 และผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.92

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/ นักศึกษา	11	2.80
พนักงานบริษัทเอกชน	135	34.35
ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	54	13.74
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	184	46.82
อื่นๆ	9	2.29
<b>รวม</b>	<b>393</b>	<b>100</b>

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 184 คิดเป็นร้อยละ 46.82 รองลงมาคืออาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 34.35 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.74 นักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และอื่นๆ (แม่บ้านและรับจ้างทั่วไป) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.29

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	53	13.49
15,001 – 30,000 บาท	178	45.29
30,001 – 45,000 บาท	98	24.94
45,001 – 60,000 บาท	45	11.45
มากกว่า 60,000 บาท	19	4.83
<b>รวม</b>	<b>393</b>	<b>100</b>

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 178 คิดเป็นร้อยละ 45.29 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.94 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.49 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.45 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 60,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.83

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเงินฝาก/ ถอน	86	21.88
ชำระหนี้เงินกู้/ ชำระค่าสาธารณูปโภค	200	50.89
ด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย	103	26.21
อื่นๆ	4	1.02
<b>รวม</b>	<b>393</b>	<b>100</b>

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการชำระหนี้เงินกู้/ ชำระค่าสาธารณูปโภค จำนวน 200 คิดเป็นร้อยละ 50.89 รองลงมาคือบริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.21 บริการด้านเงินฝาก/ ถอน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.88 และบริการประเภทอื่นๆ (ประណอมหนึ่) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วัดระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

คุณภาพการให้บริการ SERVQUAL MODEL	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	4.01	.588	มาก	4
2.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliabilities)	4.04	.638	มาก	2
3.การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	4.00	.651	มาก	5
4.การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)	4.06	.633	มาก	1
5.การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	4.02	.644	มาก	3
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.03</b>	<b>.582</b>	<b>มาก</b>	

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.03 ( $\bar{x} = 4.03$ , S.D. = .582) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) มีค่าเฉลี่ย 4.06 ( $\bar{x} = 4.06$ , S.D. = .633) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliabilities) มีค่าเฉลี่ย 4.04 ( $\bar{x} = 4.04$ , S.D. = .638) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีค่าเฉลี่ย 4.02 ( $\bar{x} = 4.02$ , S.D. = .644) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) มีค่าเฉลี่ย 4.01 ( $\bar{x} = 4.01$ , S.D. = .588) และการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ย 4.00 ( $\bar{x} = 4.00$ , S.D. = .651) ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. บริการจากพนักงานธนาคารมีความเชี่ยวชาญ	4.05	.711	มาก
2. อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย	4.04	.643	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสำหรับลูกค้า	4.02	.714	มาก
4. มีป้ายหรือข้อความบ่งบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	3.94	.777	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.01</b>	<b>.588</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.01 ( $\bar{x} = 4.01$ , S.D. = .588) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด คือ บริการจากพนักงานธนาคารมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ( $\bar{x} = 4.05$ , S.D. = .711) รองลงมาคืออุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.04 ( $\bar{x} = 4.04$ , S.D. = .643) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสำหรับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.02 ( $\bar{x} = 4.02$ , S.D. = .714) และมีป้ายหรือข้อความบ่งบอกขั้นตอนการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.94 ( $\bar{x} = 3.94$ , S.D. = .777) ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (Reliabilities)

ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (Reliabilities)	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. พนักงานให้บริการลูกค้าทุกท่านในมาตรฐานเดียวกัน	3.97	.754	มาก
2. การให้คำปรึกษามีความถูกต้องแม่นยำ	4.05	.707	มาก
3. การให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.09	.726	มาก
4. ท่านได้รับบริการที่มีมาตรฐานเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ	4.02	.747	มาก
5. การให้บริการของพนักงานไว้วางใจได้	4.07	.730	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.04</b>	<b>.638</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (Reliabilities) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.04 ( $\bar{x} = 4.04$ , S.D. = .638) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด คือ การให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ( $\bar{x} = 4.09$ , S.D. = .726) รองลงมา คือ การให้บริการของพนักงานไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ( $\bar{x} = 4.07$ , S.D. = .730) การให้คำปรึกษามีความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ( $\bar{x} = 4.05$ , S.D. = .707) บริการที่มีมาตรฐานเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ( $\bar{x} = 4.02$ , S.D. = .747) และพนักงานให้บริการลูกค้าทุกท่านในมาตรฐานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.97 ( $\bar{x} = 3.97$ , S.D. = .754) ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ธนาคารมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	3.89	.816	มาก
2. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอยู่เสมอ	4.07	.712	มาก
3. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	4.06	.721	มาก
4. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย	3.96	.745	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.00</b>	<b>.651</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.00 ( $\bar{x} = 4.00$ , S.D. = .651) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ( $\bar{x} = 4.07$ , S.D. = .712) รองลงมาคือ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ( $\bar{x} = 4.06$ , S.D. = .721) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.96 ( $\bar{x} = 3.96$ , S.D. = .745) และธนาคารมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.89 ( $\bar{x} = 3.89$ , S.D. = .816) ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)

การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. พนักงานมีความรู้และเข้าใจการบริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างชัดเจนทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ	4.02	.761	มาก
2. พนักงานพร้อมให้คำปรึกษาด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ	4.06	.728	มาก
3. พนักงานให้บริการด้วยกิจกรรมายาทที่ดี ตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้บริการ	4.07	.709	มาก
4. บริการด้วยความถูกต้องและรักษาความลับของลูกค้า	4.09	.721	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.06</b>	<b>.633</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

รวมอยู่ที่ 4.06 ( $\bar{x} = 4.06$ , S.D. = .633) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด คือ บริการด้วยความถูกต้องและรักษาความลับของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.09 ( $\bar{x} = 4.09$ , S.D. = .721) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยกิจกรรมยามาที่ตี ตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ( $\bar{x} = 4.07$ , S.D. = .709) พนักงานพร้อมให้คำปรึกษาด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ( $\bar{x} = 4.06$ , S.D. = .728) และพนักงานมีความรู้และเข้าใจการบริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างชัดเจนทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ( $\bar{x} = 4.02$ , S.D. = .761) ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. พนักงานดูแลใส่ใจลูกค้ารายบุคคล	3.98	.774	มาก
2. พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้ารายบุคคล	4.08	.696	มาก
3. พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	4.07	.734	มาก
4. พนักงานแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าทุกท่านให้ทราบโดยตรง	4.03	.755	มาก
5. พนักงานให้บริการในช่วงเวลาที่ลูกค้าสะดวกใช้บริการ	3.97	.765	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.02</b>	<b>.644</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.02 ( $\bar{x} = 4.02$ , S.D. = .644) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด คือ พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้ารายบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.08 ( $\bar{x} = 4.08$ , S.D. = .696) รองลงมาคือ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.07 ( $\bar{x} = 4.07$ , S.D. = .734) พนักงานแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าทุกท่านให้ทราบโดยตรง มีค่าเฉลี่ย 4.03 ( $\bar{x} = 4.03$ , S.D. = .755) พนักงานดูแลใส่ใจลูกค้ารายบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.98 ( $\bar{x} = 3.98$ , S.D. = .774) และพนักงานให้บริการในช่วงเวลาที่ลูกค้าสะดวกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ( $\bar{x} = 3.97$ , S.D. = .765) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วัดระดับ



ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความต้องการ

การรับรู้ความต้องการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. มีความหลากหลายด้านสินเชื่อกู้ยืม (สร้าง/ปรับปรุง/ซื้อบ้าน ห้างชุด อุปกรณ์ ใต้ถุน)	4.35	.602	มากที่สุด
2. มีความเชี่ยวชาญด้านที่อยู่อาศัย	4.37	.567	มากที่สุด
3. มีอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม	4.32	.617	มากที่สุด
4. มีความสะดวกสบายด้านขั้นตอน/เงื่อนไขการใช้บริการด้านสินเชื่อและเงินฝาก	4.01	.756	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.26</b>	<b>.520</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ด้านการรับรู้ความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.26 ( $\bar{x} = 4.26$ , S.D. = .520) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด คือ มีความเชี่ยวชาญด้านที่อยู่อาศัย มีค่าเฉลี่ย 4.37 ( $\bar{x} = 4.37$ , S.D. = .567) รองลงมาคือ มีความหลากหลายด้านสินเชื่อกู้ยืม (สร้าง/ปรับปรุง/ซื้อบ้าน ห้างชุด อุปกรณ์ ใต้ถุน) มีค่าเฉลี่ย 4.35 ( $\bar{x} = 4.35$ , S.D. = .602) มีอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.32 ( $\bar{x} = 4.32$ , S.D. = .617) และความสะดวกสบายด้านขั้นตอน/เงื่อนไขการใช้บริการด้านสินเชื่อและเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ( $\bar{x} = 4.01$ , S.D. = .756) ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการค้นหาข้อมูล

การค้นหาข้อมูล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ได้รับข้อมูลจากสื่อโฆษณาโทรทัศน์ /ทางสื่อออนไลน์	3.59	.954	มาก
2. ได้รับข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์วิทยุ/ รถแห่/ Event/ ออกบูท	3.58	.848	มาก
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารจากพนักงานธนาคารโดยตรง	4.03	.788	มาก
4. ได้รับข้อมูลจากลูกค้าธนาคารที่เคยใช้บริการ	4.09	.781	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.88</b>	<b>1.034</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ด้านการค้นหาข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.88 ( $\bar{x} = 3.88$ , S.D. = 1.034) เมื่อวิเคราะห์เป็นราย

ข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุดคือ ได้รับข้อมูลจากลูกค้าธนาคารที่เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ( $\bar{x} = 4.09$ , S.D. = .781) รองลงมาคือ ได้รับข้อมูลข่าวสารจากพนักงานธนาคารโดยตรง มีค่าเฉลี่ย 4.03 ( $\bar{x} = 4.03$ , S.D. = .788) ได้รับข้อมูลจากสื่อโฆษณาโทรทัศน์ /ทางสื่อออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.59 ( $\bar{x} = 3.59$ , S.D. = .954) และได้รับข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์วิทยุ/ รถแห่/ Event/ ออกบูท มีค่าเฉลี่ย 3.58 ( $\bar{x} = 3.58$ , S.D. = .848) ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินทางเลือก

การประเมินทางเลือก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านภาพลักษณ์องค์กรมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	4.24	.669	มากที่สุด
2. ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	4.25	.628	มากที่สุด
3. ด้านการบริการคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ สร้างประทับใจ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	4.11	.716	มาก
4. ด้านกระบวนการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	4.01	.720	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.15</b>	<b>.554</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ด้านการประเมินทางเลือกโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.15 ( $\bar{x} = 4.15$ , S.D. = .554) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ( $\bar{x} = 4.25$ , S.D. = .628) รองลงมาคือ ด้านภาพลักษณ์องค์กรมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 ( $\bar{x} = 4.24$ , S.D. = .669) ด้านการบริการคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ สร้างประทับใจ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.11 ( $\bar{x} = 4.11$ , S.D. = .716) และด้านกระบวนการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ( $\bar{x} = 4.01$ , S.D. = .720) ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ตัดสินใจด้วยตนเอง	4.14	.804	มาก
2. ตัดสินใจจากคำแนะนำผู้ที่เคยใช้บริการ	4.06	.749	มาก
3. ตัดสินใจร่วมกับครอบครัว	4.22	.696	มาก
4. ตัดสินใจเพราะความจำเป็น	4.15	.860	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.14</b>	<b>.531</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.14 ( $\bar{x} = 4.14$ , S.D. = .531) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด คือ ตัดสินใจร่วมกับครอบครัว มีค่าเฉลี่ย 4.22 ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = .696) รองลงมาคือ ตัดสินใจเพราะความจำเป็น มีค่าเฉลี่ย 4.15 ( $\bar{x} = 4.15$ , S.D. = .860) ตัดสินใจด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.14 ( $\bar{x} = 4.14$ , S.D. = .804) และตัดสินใจจากคำแนะนำผู้ที่เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ( $\bar{x} = 4.06$ , S.D. = .749) ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมหลังการใช้บริการ

พฤติกรรมหลังการใช้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความพึงพอใจด้านช่องทางการฝาก-ถอน/ ชำระหนี้ ผ่านตู้ ATM เคาน์เตอร์เซอร์วิส ธนาคารทุกสาขา	3.46	.772	ปานกลาง
2. ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	4.18	.642	มาก
3. ความพึงพอใจด้านการบริการและกระบวนการให้บริการ	4.19	.665	มาก
4. แนะนำบอกต่อหรือให้ข้อมูลกับบุคคลอื่นที่สนใจใช้บริการ	4.18	.703	มาก
5. มีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต	4.27	.713	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.06</b>	<b>.530</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.06 ( $\bar{x} = 4.06$ , S.D. = .530) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด คือ มีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต มีค่าเฉลี่ย 4.27 ( $\bar{x} = 4.27$ , S.D. = .713) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านการบริการและกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.19 ( $\bar{x} = 4.19$ , S.D. = .665) ความพึงพอใจด้าน

ผลิตภัณฑ์ เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และ แนะนำบอกต่อหรือให้ข้อมูลกับบุคคลอื่นที่สนใจใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับเดียวกันที่ 4.18 ( $\bar{x} = 4.18$ , S.D. = .640, .730) และความพึงพอใจด้านช่องทางการฝาก-ถอน/ชำระหนี้ ผ่านตู้ ATM เคาน์เตอร์เซอร์วิส ธนาคารทุกสาขา มีค่าเฉลี่ย 3.46 ( $\bar{x} = 3.46$ , S.D. = .772) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

การทดสอบสมมุติฐานเพื่อทดสอบตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ตัวแปรอิสระได้แก่ คุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL Model 5 ด้านประกอบด้วย .

$X_1$  ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

$X_2$  ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (Reliabilities) มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

$X_3$  การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

$X_4$  การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

$X_5$  การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของคุณภาพการให้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ตัวแปร (Variables)	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย $\beta$	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยปรับ มาตรฐาน Beta	t-statistic	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	1.593		14.468	000***
X1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	.119	.150	2.430	.016*
X2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliabilities)	.178	.244	3.460	.001**
X3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	.086	.120	1.812	.071
X4 การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)	.055	.075	1.112	.267
X5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	.181	.250	3.541	.000***
R				.777
R <sup>2</sup>				.604
Adjust R <sup>2</sup>				.598

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliabilities) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ที่ค่าร้อยละ 60.40 (R Square = .604) ส่วนที่เหลืออีก 39.60% เป็นอิทธิพลด้านอื่นๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ( $\beta$ ) ด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) เท่ากับ .181 ( $\beta = .181$ ) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliabilities) เท่ากับ .178 ( $\beta = .178$ ) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เท่ากับ .119 ( $\beta = .119$ ) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

ตาราง 20 ผลการทดสอบสมมุติฐาน คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

สมมุติฐาน (Hypothesis)	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ปรับมาตรฐาน Beta	t-value	สรุปผล
X1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	.150	2.430*	ส่งผล
X2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliabilities)	.244	3.460**	ส่งผล
X3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	.120	1.812	ไม่ส่งผล
X4 การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)	.075	1.112	ไม่ส่งผล
X5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	.250	3.541***	ส่งผล

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์สมมุติฐาน คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลกสามารถอธิบายได้ดังนี้

สมมุติฐาน X<sub>1</sub> ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ผลการทดสอบพบว่า ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .150 (Beta = .150, t-value = 2.430) ส่งผลตามสมมุติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐาน X<sub>2</sub> ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliabilities) ผลการทดสอบพบว่า ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .244 (Beta = .244, t-value = 3.460) ส่งผลตามสมมุติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมุติฐาน X<sub>3</sub> การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ผลการทดสอบพบว่า ไม่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .120 (Beta = .244, t-value = 1.812) ไม่ส่งผลตามสมมุติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐาน X<sub>4</sub> การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) ผลการทดสอบพบว่า ไม่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .075 (Beta = .075, t-value = 1.112) ไม่ส่งผลตามสมมุติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐาน  $X_5$  การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ผลการทดสอบพบว่า ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .250 (Beta = .250, t-value = 3.541) ส่งผลตามสมมุติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม