

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อกระบวนการ  
ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์  
สาขาพิษณุโลก

ชื่อนักศึกษา

นางสาวศศิพร ชีระการณ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุษณีย์ เส็งพานิช

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก และเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จากกลุ่มผู้มาใช้บริการด้านเงินฝากและสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก จำนวน 393 คน ซึ่งจะครอบคลุมเนื้อหา ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ตามตัวแบบ SERVQUAL MODEL และกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย Mean ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation: S.D.) และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ตามตัวแบบ SERVQUAL MODEL ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliabilities) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.03 อยู่ในระดับมาก ส่วนคุณภาพการบริการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ที่ค่าร้อยละ 60.40 ส่วนที่เหลืออีก 39.60% เป็นอิทธิพลด้านอื่นๆ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliabilities) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการประยุกต์  
ปีการศึกษา 2560

ลายมือชื่อนักศึกษา.....  
ลายมือชื่อประธานที่ปรึกษา.....  
ลายมือชื่อกรรมการที่ปรึกษา.....

Title Quality of service to affecting the decision process use  
the service of Government housing bank, Phitsanulok branch.

Author Sasiporn Theerakarn

Advisor Asst. Prof. Dr. Usanee Sengpanich

### Abstract

This purpose of this research. First, study quality service of Government housing bank, Phitsanulok branch in the opinion of the customer. Second, study quality service to affecting the decision used service Government housing bank, Phitsanulok branch in the opinion of the customer. Using the questionnaire was used to collect the data by Accidental sampling. From a group of persons use the service of deposit and credit of Government housing bank, Phitsanulok branch are 393 peoples. Which will cover content by consists of three parts as follows: General information, Opinion of customers used service Government housing bank, Phitsanulok branch by SERVQUAL Model and Process of decision used service Government housing bank, Phitsanulok branch. By used Statistical calculations are Percentage, Mean, Standard Deviation and Multiple Regression Analysis.

The study found that level of quality service of Government housing bank, Phitsanulok branch by SERVQUAL Model consists of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. There are average total 4.03 which is at a high level. Moreover, from the study show that quality service of Government housing bank, Phitsanulok branch is 60.40% and the rest about 39.60% from other factors. Therefore, the customer focuses on most of the Assurance and show that the quality service of Government housing bank affecting the decision used service in the opinion of the customer has statistically significant at the 0.05.

Degree of Master of Business Administration  
Field in Applied Management  
Academic Year 2017

Student's Signature..... T. Sasiporn  
Advisor's Signature.....