























































































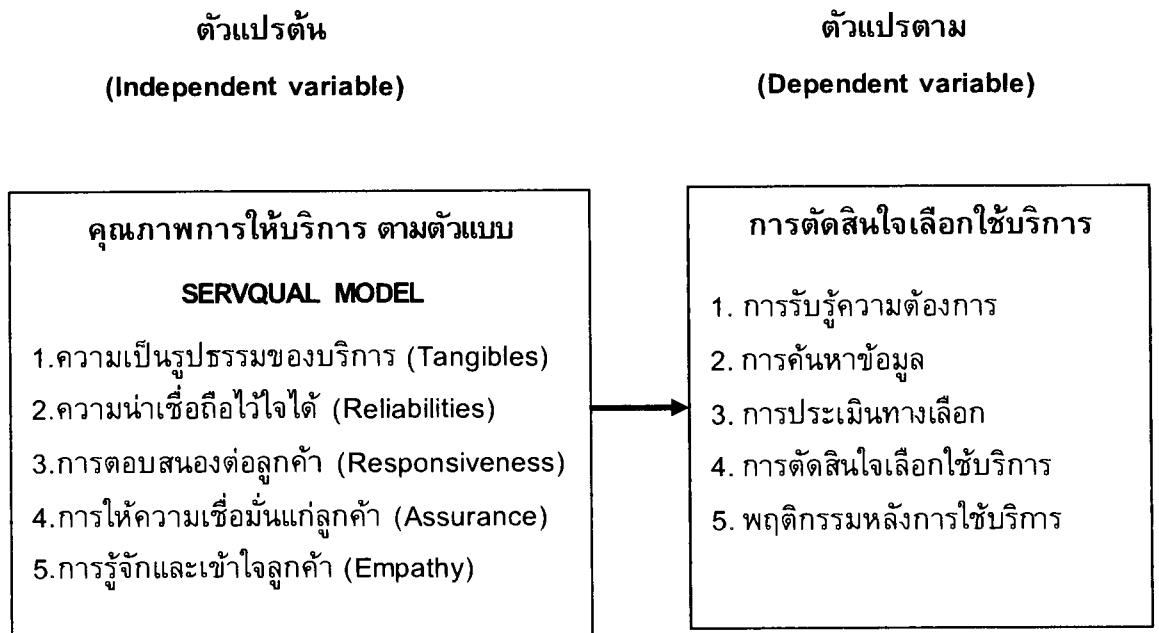




มาใช้บริการ การจะเลือกมาใช้บริการของธนาคารขึ้นกับโอกาสและสิ่งดึงดูดของธนาคาร สิ่งที่ทำให้มาใช้บริการคืออัตราดอกเบี้ย สรุปความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความภักดีของลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาปทุมธานี มีความสัมพันธ์กันในทางบวกในระดับความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง

## 5. กรอบแนวคิด

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ได้นำตัวแบบ SERVQUAL Model (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1990) เป็นกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพ 5 แสดงกรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก