





















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