

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 254 ชุด ซึ่งสอบถามจากลูกค้าสินเชื่อบุคคลธรรมดาที่ยังคงมียอดใช้บริการสินเชื่อของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษาซึ่งสามารถแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลจากข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทบัญชีสินเชื่อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ด้านการเข้าใจลูกค้าและด้านการตอบสนองลูกค้า

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	93	36.61
หญิง	161	63.39
รวม	254	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 63.39 และที่เหลือเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 36.61

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุของผู้ตอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ 20-30 ปี	62	24.41
อายุ 31-40 ปี	97	38.19
อายุ 41-50 ปี	75	29.53
อายุมากกว่า 50 ปี	20	7.87
รวม	254	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.19 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.53 ช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.41 และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	56	22.05
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	48	18.90
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	24	9.45
ปริญญาตรี	102	40.15
สูงกว่าปริญญาตรี	24	9.45
รวม	254	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.16 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 22.05 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.90 และอนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.45 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	122	48.02
ราชการ/พนักงานของรัฐ	50	19.69
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	9.45
พนักงานบริษัทเอกชน	50	19.69
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน	8	3.15
รวม	254	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 48.02 รองลงมาได้แก่ ราชการ/พนักงานของรัฐและพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 19.69 เท่ากัน พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 9.45 และอื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 3.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	6	2.36
10,001-20,000 บาท	74	29.13
20,001-30,000 บาท	42	16.54
30,001-40,000 บาท	92	36.22
40,001-50,000 บาท	21	8.27
มากกว่า 50,000 บาท	19	7.48
รวม	254	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.22 รองลงมาได้แก่ รายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.13 รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.54 รายได้ 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.27 รายได้มากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.48 และรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้า

ประเภทสินค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลูกค้าสินค้าเคหะ	214	84.25
สินค้า HOME PLUS	112	44.09
สินค้าส่วนบุคคล	66	25.98

*หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 254 ราย

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้าสินค้าเคหะ คิดเป็นร้อยละ 84.25 รองลงมาได้แก่ สินค้า HOME PLUS คิดเป็นร้อยละ 44.09 และสินค้าส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 25.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนปีที่ใช้บริการ

จำนวนปีที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	25	9.84
1-3 ปี	67	26.38
4-6 ปี	44	17.32
7-9 ปี	88	34.65
10 ปี ขึ้นไป	30	11.81
รวม	254	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการ 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.65 รองลงมาได้แก่ ผู้ใช้บริการ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.38 ผู้ใช้บริการ 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.32 ผู้ใช้บริการ 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.81 และผู้ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความสะดวกในการเดินทาง	208	81.89
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าที่อื่น	163	64.17
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าที่อื่น	86	33.86
มีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	161	63.39
ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของธนาคาร	33	12.99
ความมั่นคงของธนาคาร	32	12.60
ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	18	7.09
รู้จักกับพนักงาน	31	12.20

*หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 254 ราย

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ ความสะดวกในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 81.89 รองลงมาได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 64.17 มีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 63.39 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคล
ธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ
สินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัด
เชียงใหม่

ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานให้คำแนะนำและ บริการไม่ผิดพลาด	4 (1.57)	39 (15.35)	175 (68.90)	30 (11.81)	6 (2.36)	254 (100.00)	2.98 ปานกลาง	0.66
พนักงานให้บริการตามที่ ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์	2 (0.79)	64 (25.20)	148 (58.27)	30 (11.81)	10 (3.94)	254 (100.00)	2.93 ปานกลาง	0.75
พนักงานให้บริการรวดเร็ว ฉับไว	2 (0.79)	54 (21.26)	83 (32.68)	103 (40.55)	12 (4.72)	254 (100.00)	3.27 ปานกลาง	0.88
พนักงานให้บริการตรงตามที่ สัญญาไว้กับลูกค้า	0 (0.00)	43 (16.93)	165 (64.96)	34 (13.39)	12 (4.72)	254 (100.00)	3.06 ปานกลาง	0.70
ธนาคารเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างดี สามารถนำมาให้บริการอย่างดี	2 (0.79)	37 (14.57)	168 (66.14)	41 (16.14)	6 (2.36)	254 (100.00)	3.05 ปานกลาง	0.66
ธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ ลูกค้าว่าได้รับประโยชน์สูงสุด	2 (0.79)	52 (20.47)	160 (62.99)	30 (11.81)	10 (3.94)	254 (100.00)	2.98 ปานกลาง	0.72
ธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่า ภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ	2 (0.79)	51 (20.08)	95 (37.40)	100 (39.37)	6 (2.36)	254 (100.00)	3.22 ปานกลาง	0.82
พนักงานให้บริการตามลำดับ ก่อนหลังการยื่นเอกสาร	0 (0.00)	36 (14.17)	180 (70.87)	26 (10.24)	12 (4.72)	254 (100.00)	3.06 ปานกลาง	0.66

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ สินค้าบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัด เชียงใหม่

ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ธนาคารมีความถูกต้องด้านการบันทึกข้อมูลลูกค้า	0 (0.00)	31 (12.20)	182 (71.65)	35 (13.78)	6 (2.36)	254 (100.00)	3.06 ปานกลาง	0.59
พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	0 (0.00)	40 (15.75)	90 (35.43)	112 (44.09)	12 (4.72)	254 (100.00)	3.38 ปานกลาง	0.80
พนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด	4 (1.57)	41 (16.14)	166 (65.35)	29 (11.42)	14 (5.51)	254 (100.00)	3.03 ปานกลาง	0.75
มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน	2 (0.79)	75 (29.53)	133 (52.36)	26 (10.24)	18 (7.09)	254 (100.00)	2.93 ปานกลาง	0.84
รวม							3.08 ปานกลาง	0.55

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ภาพรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก (ค่าเฉลี่ย = 3.38) พนักงานให้บริการรวดเร็ว จับใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.27) ธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ (ค่าเฉลี่ย = 3.22) พนักงานให้บริการตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสาร (ค่าเฉลี่ย = 3.06) ธนาคารมีความถูกต้องด้านการบันทึกข้อมูลลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.06) พนักงานให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.06) ธนาคารเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างดี สามารถนำมาให้บริการอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 3.05) พนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย = 3.03) พนักงานให้คำแนะนำและบริการไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย = 2.98) ธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าว่าได้รับประโยชน์สูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 2.98) พนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย = 2.93) และมีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย = 2.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินค้าและบริการของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้	การรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานให้คำแนะนำและบริการไม่ผิดพลาด	2 (0.79)	2 (0.79)	10 (3.94)	232 (91.34)	8 (3.15)	254 (100.00)	3.95 มาก	0.41
พนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์	0 (0.00)	0 (0.00)	25 (9.84)	135 (53.15)	94 (37.01)	254 (100.00)	4.27 มาก	0.63
พนักงานให้บริการรวดเร็วฉับไว	0 (0.00)	2 (0.79)	29 (11.42)	178 (70.08)	45 (17.72)	254 (100.00)	4.05 มาก	0.57
พนักงานให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า	0 (0.00)	0 (0.00)	78 (30.71)	112 (44.09)	64 (25.20)	254 (100.00)	3.94 มาก	0.75
ธนาคารเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างดีสามารถนำมาให้บริการอย่างดี	0 (0.00)	2 (0.79)	30 (11.81)	182 (71.65)	40 (15.75)	254 (100.00)	4.02 มาก	0.55
ธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าว่าได้รับประโยชน์สูงสุด	0 (0.00)	2 (0.79)	88 (34.65)	118 (46.46)	46 (18.11)	254 (100.00)	3.82 มาก	0.73
ธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ	0 (0.00)	0 (0.00)	28 (11.02)	180 (70.87)	46 (18.11)	254 (100.00)	4.07 มาก	0.54
พนักงานให้บริการตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสาร	0 (0.00)	2 (0.79)	18 (7.09)	192 (75.59)	42 (16.54)	254 (100.00)	4.08 มาก	0.51
ธนาคารมีความถูกต้องด้านการบันทึกข้อมูลลูกค้า	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (5.91)	225 (88.58)	14 (5.51)	254 (100.00)	4.00 มาก	0.34
พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (2.36)	161 (63.39)	87 (34.25)	254 (100.00)	4.32 มาก	0.52
พนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด	0 (0.00)	0 (0.00)	23 (9.06)	138 (54.33)	93 (36.61)	254 (100.00)	4.28 มาก	0.62
มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน	0 (0.00)	0 (0.00)	71 (27.95)	126 (49.61)	57 (22.44)	254 (100.00)	3.94 มาก	0.71
รวม							4.06 มาก	0.28

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ภาพรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) พนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย = 4.28) พนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.27) พนักงานให้บริการตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสาร (ค่าเฉลี่ย = 4.08) ธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ (ค่าเฉลี่ย = 4.07) พนักงานให้บริการรวดเร็ว ง่าย (ค่าเฉลี่ย = 4.05) ธนาคารเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างดี สามารถนำมาให้บริการอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 4.02) ธนาคารมีความถูกต้องด้านการบันทึกข้อมูลลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.00) พนักงานให้คำแนะนำและบริการไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย = 3.95) พนักงานให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.94) มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย = 3.94) และธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าว่าได้รับประโยชน์สูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ของลูกค้าต่อ
คุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา
ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	P-Value	แปลผล
	ความ คาดหวัง	การรับรู้				
พนักงานให้คำแนะนำและบริการไม่ ผิดพลาด	2.98	3.95	-0.97	-22.43	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ ประชาสัมพันธ์	2.93	4.27	-1.34	-23.76	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานให้บริการรวดเร็ว ฉับไว	3.27	4.05	-0.78	-12.28	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้ กับลูกค้า	3.06	3.94	-0.88	-13.33	0.00*	พึงพอใจมาก
ธนาคารเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างดี สามารถนำมาให้บริการอย่างดี	3.05	4.02	-0.97	-21.39	0.00*	พึงพอใจมาก
ธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าว่า ได้รับประโยชน์สูงสุด	2.98	3.82	-0.84	-12.96	0.00*	พึงพอใจมาก
ธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่ เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ	3.22	4.07	-0.85	-13.49	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานให้บริการตามลำดับก่อนหลัง การยื่นเอกสาร	3.06	4.08	-1.02	-21.79	0.00*	พึงพอใจมาก
ธนาคารมีความถูกต้องด้านการบันทึก ข้อมูลลูกค้า	3.06	4.00	-0.94	-22.99	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ ครั้งแรก	3.38	4.32	-0.94	-18.97	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่ กำหนด	3.03	4.28	-1.25	-21.13	0.00*	พึงพอใจมาก
มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน	2.93	3.94	-1.01	-17.18	0.00*	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านความเชื่อถือได้ต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อย เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และค่าเฉลี่ยผลต่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่สูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์ (ผลต่าง = -1.34) พนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ผลต่าง = -1.25) และพนักงานให้บริการตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสาร (ผลต่าง = -1.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการ ให้บริการดินเชื้อปุ๋ยคอกธรรมชาติของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานมีความรู้ ในการให้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ บริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้	45 (17.72)	162 (63.78)	37 (14.57)	10 (3.94)	45 (17.72)	254 (100.00)	3.05 ปานกลาง	0.69
ธนาคารให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึก ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	2 (0.79)	58 (22.83)	138 (54.33)	44 (17.32)	12 (4.72)	254 (100.00)	3.02 ปานกลาง	0.79
พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้ บริการของธนาคาร	2 (0.79)	45 (17.72)	157 (61.81)	34 (13.39)	16 (6.30)	254 (100.00)	3.07 ปานกลาง	0.77
ธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้	2 (0.79)	105 (41.34)	99 (38.98)	32 (12.60)	16 (6.30)	254 (100.00)	2.82 ปานกลาง	0.89
ธนาคารมีหลักฐานการให้ บริการที่ชัดเจนแก่ลูกค้าทุกครั้ง	2 (0.79)	35 (13.78)	179 (70.47)	22 (8.66)	16 (6.30)	254 (100.00)	3.06 ปานกลาง	0.71
รวม							3.00 ปานกลาง	0.65

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการทำให้ ลูกค้ามั่นใจภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับปาน กลาง คือ พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย = 3.07) ธนาคารมีหลักฐานการให้ บริการที่ชัดเจนแก่ลูกค้าทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย = 3.06) พนักงานมีความรู้ ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.05) ธนาคารให้ ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.02) และ ธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย = 2.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	การรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานมีความรู้ ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้	0 (0.00)	0 (0.00)	10 3.94	192 75.59	52 20.47	254 (100.00)	4.17 มาก	0.47
ธนาคารให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	16 6.30	181 71.26	57 22.44	254 (100.00)	4.16 มาก	0.51
พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร	0 (0.00)	0 (0.00)	83 32.68	131 51.57	40 15.75	254 (100.00)	3.83 มาก	0.68
ธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้	0 (0.00)	0 (0.00)	13 5.12	183 72.05	58 22.83	254 (100.00)	4.18 มาก	0.50
ธนาคารมีหลักฐานการให้บริการที่ชัดเจนแก่ลูกค้าทุกครั้ง	0 (0.00)	0 (0.00)	9 3.54	182 71.65	63 24.80	254 (100.00)	4.21 มาก	0.49
รวม							4.11 มาก	0.34

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจภาพรวมในระดับมาก โดยมีการรับรู้ต่อทุกปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีหลักฐานการให้บริการที่ชัดเจนแก่ลูกค้าทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย = 4.21) ธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.18) พนักงานมีความรู้ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.17) ธนาคารให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.16) และพนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย = 3.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจของ
ลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด
(มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	P-Value	แปลผล
	ความ คาดหวัง	การรับรู้				
พนักงานมีความรู้ ในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและ ผลิตภัณฑ์ธนาคารได้	3.05	4.17	-1.12	-21.71	0.00*	พึงพอใจมาก
ธนาคารให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อ มาใช้บริการ	3.02	4.16	-1.14	-19.99	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามี ความเชื่อมั่นในการให้ บริการของธนาคาร	3.07	3.83	-0.76	-12.30	0.00*	พึงพอใจมาก
ธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้	2.82	4.18	-1.36	-21.13	0.00*	พึงพอใจมาก
ธนาคารมีหลักฐานการให้ บริการที่ ชัดเจนแก่ลูกค้าทุกครั้ง	3.06	4.21	-1.15	-21.86	0.00*	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจต่อ
คุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์
จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อย เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่าง
ความคาดหวังและการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และค่าเฉลี่ยผลต่างความคาดหวัง
กับการรับรู้ที่สูง 3 อันดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ (ผลต่าง = -1.36) ธนาคารมี
หลักฐานการให้ บริการที่ชัดเจนแก่ลูกค้าทุกครั้ง (ผลต่าง = -1.15) และธนาคารให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำ
ให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ผลต่าง = -1.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการ ให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.79)	25 (9.84)	183 (72.05)	44 (17.32)	254 (100.00)	4.06 มาก	0.55
เอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ	0 (0.00)	55 (21.65)	161 (63.39)	18 (7.09)	20 (7.87)	254 (100.00)	3.01 ปานกลาง	0.78
ธนาคารออกแบบตกแต่งสถานที่ สะดวกสบายในการใช้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	27 (10.63)	206 (81.10)	21 (8.27)	254 (100.00)	3.98 มาก	0.43
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	0 (0.00)	55 (21.65)	83 (32.68)	102 (40.16)	14 (5.51)	254 (100.00)	3.30 ปานกลาง	0.87
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4 (1.57)	57 (22.44)	98 (38.58)	73 (28.74)	22 (8.66)	254 (100.00)	3.20 ปานกลาง	0.94
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	0 (0.00)	49 (19.29)	157 (61.81)	26 (10.24)	22 (8.66)	254 (100.00)	3.08 ปานกลาง	0.80
รวม							3.44 ปานกลาง	0.51

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบริการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมภาพรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.06) ธนาคารออกแบบตกแต่งสถานที่ที่สะดวกสบายในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.98) โดยปัจจัยย่อยมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 3.30) พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 3.20) พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย = 3.08) และเอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	การรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	0 (0.00)	39 (15.35)	175 (68.90)	26 (10.24)	14 (5.51)	254 (100.00)	3.06 ปานกลาง	0.69
เอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (4.72)	182 (71.65)	60 (23.62)	254 (100.00)	4.19 มาก	0.50
ธนาคารออกแบบตกแต่งสถานที่ สะดวกสบายในการใช้บริการ	0 (0.00)	35 (13.78)	178 (70.08)	33 (12.99)	8 (3.15)	254 (100.00)	3.06 ปานกลาง	0.63
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (6.30)	183 (72.05)	55 (21.65)	254 (100.00)	4.15 มาก	0.51
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (6.69)	179 (70.47)	58 (22.83)	254 (100.00)	4.16 มาก	0.52
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	0 (0.00)	0 (0.00)	68 (26.77)	122 (48.03)	64 (25.20)	254 (100.00)	3.98 มาก	0.72
รวม							3.77 มาก	0.35

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมภาพรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก คือ เอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.19) พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 4.16) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 4.15) และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย = 3.98) โดยปัจจัยย่อยมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง คือ ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ และธนาคารออกแบบตกแต่งสถานที่สะดวกสบายในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.06) เท่ากัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม
ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด
(มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	P-Value	แปลผล
	ความ คาดหวัง	การรับรู้				
ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ	4.06	3.06	1	18.49	0.00*	ไม่พึงพอใจ
เอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่าย ต่อการเข้าใจ	3.01	4.19	-1.18	-20.16	0.00*	พึงพอใจมาก
ธนาคารออกแบบตกแต่งสถานที่ สะดวกสบายในการใช้บริการ	3.98	3.06	0.92	19.99	0.00*	ไม่พึงพอใจ
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานสภาพ พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	3.30	4.15	-0.85	-14.02	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.20	4.16	-0.96	-15.03	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.08	3.98	-0.90	-14.05	0.00*	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจด้านการ
เสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด
(มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจมาก คือ เอกสาร แผ่นพับ
ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน
สภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เนื่องจากมีค่าเฉลี่ย
ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยมีปัจจัยย่อยที่ไม่พึงพอใจ คือ ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการ
การให้บริการ และธนาคารออกแบบตกแต่งสถานที่สะดวกสบายในการใช้บริการ เนื่องจากมี
ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ
ค่าเฉลี่ยผลต่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่สูง 3 อันดับแรก คือ เอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความ
ง่ายต่อการเข้าใจ (ผลต่าง = -1.18) พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ผลต่าง = -0.96) และพนักงาน
มีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ผลต่าง = -0.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ สิ้นเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัด เชียงใหม่

ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้า	0 (0.00)	36 (14.17)	171 (67.32)	29 (11.42)	18 (7.09)	254 (100.00)	3.11 ปานกลาง	0.73
พนักงานรู้จักและจดจำรายละเอียดของลูกค้าประจำได้	2 (0.79)	28 (11.02)	109 (42.91)	95 (37.40)	20 (7.87)	254 (100.00)	3.41 ปานกลาง	0.82
พนักงานให้ความสนใจสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้ารายบุคคลได้	0 (0.00)	70 (27.56)	139 (54.72)	29 (11.42)	16 (6.30)	254 (100.00)	2.96 ปานกลาง	0.80
พนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	2 (0.79)	50 (19.69)	96 (37.80)	90 (35.43)	16 (6.30)	254 (100.00)	3.27 ปานกลาง	0.88
พนักงานมีอริยาศัย สุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า	0 (0.00)	51 (20.08)	149 (58.66)	34 (13.39)	20 (7.87)	254 (100.00)	3.09 ปานกลาง	0.80
พนักงานมีการเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	2 (0.79)	27 (10.63)	185 (72.83)	18 (7.09)	22 (8.66)	254 (100.00)	3.12 ปานกลาง	0.74
รวม							3.16 ปานกลาง	0.66

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้าภาพรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานรู้จักและจดจำรายละเอียดของลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.41) พนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.27) พนักงานมีการเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.12) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.11) พนักงานมีอริยาศัย สุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.09) และพนักงานให้ความสนใจสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้ารายบุคคลได้ (ค่าเฉลี่ย = 2.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า	การรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้า	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (7.09)	197 (77.56)	39 (15.35)	254 (100.00)	4.08 มาก	0.47
พนักงานรู้จักและจดจำรายละเอียดของลูกค้าประจำได้	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (5.12)	180 (70.87)	61 (24.02)	254 (100.00)	4.19 มาก	0.51
พนักงานให้ความสนใจสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้ารายบุคคลได้	0 (0.00)	0 (0.00)	60 (23.62)	150 (59.06)	44 (17.32)	254 (100.00)	3.94 มาก	0.64
พนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	0 (0.00)	2 (0.79)	31 (12.20)	159 (62.60)	62 (24.41)	254 (100.00)	4.11 มาก	0.62
พนักงานมีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (1.97)	205 (80.71)	44 (17.32)	254 (100.00)	4.15 มาก	0.41
พนักงานมีการเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	0 (0.00)	2 (0.79)	12 (4.72)	216 (85.04)	24 (9.45)	254 (100.00)	4.03 มาก	0.42
รวม							4.08 มาก	0.30

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้าภาพรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานรู้จักและจดจำรายละเอียดของลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.19) พนักงานมีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.15) พนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 4.11) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.08) พนักงานมีการเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.03) และพนักงานให้ความสนใจสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้ารายบุคคลได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	P-Value	แปลผล
	ความ คาดหวัง	การรับรู้				
การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้า	3.11	4.08	-0.97	-19.93	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานรู้จักและจดจำรายละเอียดของลูกค้าประจำได้	3.41	4.19	-0.78	-13.61	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานให้ความสนใจสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้ารายบุคคลได้	2.96	3.94	-0.98	-16.67	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.27	4.11	-0.84	-11.88	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานมีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า	3.09	4.15	-1.06	-20.49	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานมีการเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	3.12	4.03	-0.91	-19.02	0.00*	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านการเข้าใจลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อย เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และค่าเฉลี่ยผลต่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่สูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า (ผลต่าง = -1.06) พนักงานให้ความสนใจสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้ารายบุคคลได้ (ผลต่าง = -0.98) และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้า (ผลต่าง = -0.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการ ให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ	0 (0.00)	58 (22.83)	162 (63.78)	22 (8.66)	12 (4.72)	254 (100.00)	2.95 ปานกลาง	0.71
ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	0 (0.00)	0 (0.00)	24 (9.45)	176 (69.29)	54 (21.26)	254 (100.00)	4.12 มาก	0.54
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า	4 (1.57)	45 (17.72)	156 (61.42)	33 (12.99)	16 (6.30)	254 (100.00)	3.05 ปานกลาง	0.79
พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด	2 (0.79)	34 (13.39)	174 (68.50)	28 (11.02)	16 (6.30)	254 (100.00)	3.09 ปานกลาง	0.72
พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์ทักกลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว	0 (0.00)	52 (20.47)	143 (56.30)	45 (17.72)	14 (5.51)	254 (100.00)	3.08 ปานกลาง	0.77
มีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันได้	4 (1.57)	53 (20.87)	107 (42.13)	70 (27.56)	20 (7.87)	254 (100.00)	3.19 ปานกลาง	0.91
พนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า	2 (0.79)	33 (12.99)	169 (66.54)	42 (16.54)	8 (3.15)	254 (100.00)	3.08 ปานกลาง	0.67
รวม							3.22 ปานกลาง	0.57

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านการ
ตอบสนองลูกค้าภาพรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คือ
ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 4.12) โดยปัจจัยย่อยมีความคาดหวังอยู่
ในระดับปานกลาง คือ มีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของ
ลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.19) พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าช่วยเหลือ
ลูกค้าอย่างทันทีทันใด (ค่าเฉลี่ย = 3.09) พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว
และพนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้
ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.08) เท่ากัน พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.05)
พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย =
2.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า	การรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (3.15)	232 (91.34)	14 (5.51)	254 (100.00)	4.02 มาก	0.29
ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	0 (0.00)	45 (17.72)	96 (37.80)	103 (40.55)	10 (3.94)	254 (100.00)	3.31 ปานกลาง	0.81
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า	0 (0.00)	2 (0.79)	15 (5.91)	172 (67.72)	65 (25.59)	254 (100.00)	4.18 มาก	0.56
พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด	0 (0.00)	0 (0.00)	21 (8.27)	164 (64.57)	69 (27.17)	254 (100.00)	4.19 มาก	0.57
พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์ทักกลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว	0 (0.00)	0 (0.00)	74 (29.13)	111 (43.70)	69 (27.17)	254 (100.00)	3.98 มาก	0.75
มีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันได้	0 (0.00)	2 (0.79)	14 (5.51)	175 (68.90)	63 (24.80)	254 (100.00)	4.18 มาก	0.55
พนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า	0 (0.00)	0 (0.00)	26 (10.24)	185 (72.83)	43 (16.93)	254 (100.00)	4.07 มาก	0.52
รวม							3.99 มาก	0.31

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าภาพรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยมีการรับรู้ในระดับมาก คือ พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด (ค่าเฉลี่ย = 4.19) มีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ได้และพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.18) เท่ากัน พนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง คอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.07) พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.02) พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์ทักกลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 3.98) ตามลำดับ โดยปัจจัยย่อยมีการรับรู้ในระดับปานกลาง คือ ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 3.31)

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าของ
ลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด
(มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	P-Value	แปลผล
	ความ คาดหวัง	การรับรู้				
พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ ลูกค้าต้องการ	2.95	4.02	-1.07	-26.03	0.00*	พึงพอใจมาก
ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่าง รวดเร็ว	4.12	3.31	0.81	14.36	0.00*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ แก่ลูกค้า	3.05	4.18	-1.13	-22.62	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด	3.09	4.19	-1.10	-19.99	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์ กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว	3.08	3.98	-0.90	-12.94	0.00*	พึงพอใจมาก
มีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับ บริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้า แต่ละรายที่แตกต่างกันได้	3.19	4.18	-0.99	-14.65	0.00*	พึงพอใจมาก
พนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำ ขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า	3.08	4.07	-0.99	-19.49	0.00*	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจมาก คือ พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว มีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันได้ และพนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง คอบ คำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยมีปัจจัยย่อยที่ไม่พึงพอใจ คือ ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และค่าเฉลี่ยผลต่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่สูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า (ผลต่าง = -1.13) พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด (ผลต่าง = -1.10) และพนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ผลต่าง = -1.07) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคล
ธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.24 แสดงความแตกต่างของความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านความ
เชื่อถือ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้	ความคาดหวังต่อคุณภาพ					
	เพศชาย		เพศหญิง		t	P-Value
	(n = 93)		(n = 161)			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
พนักงานให้คำแนะนำและบริการ ไม่ผิดพลาด	2.99	0.70	2.98	0.63	0.16	0.87
พนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์	2.89	0.87	2.95	0.67	-0.59	0.55
พนักงานให้บริการรวดเร็ว จับใจ	3.11	0.85	3.37	0.88	-2.29	0.02*
พนักงานให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า	3.12	0.75	3.02	0.67	1.02	0.31
ธนาคารเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างดี สามารถนำมา ให้บริการอย่างดี	3.02	0.72	3.06	0.62	-0.45	0.65
ธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าที่ได้รับ ประโยชน์สูงสุด	3.05	0.80	2.93	0.66	1.25	0.21
ธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ ลูกค้าทราบ	3.04	0.85	3.33	0.79	-2.66	0.01*
พนักงานให้บริการลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสาร	3.01	0.68	3.08	0.64	-0.80	0.42
ธนาคารมีความถูกต้องด้านการบันทึกข้อมูลลูกค้า	3.11	0.74	3.04	0.49	0.91	0.36
พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	3.31	0.83	3.42	0.79	-0.98	0.33
พนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด	3.18	0.72	2.94	0.75	2.50	0.01*
มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน	3.10	0.85	2.84	0.83	2.36	0.02*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานให้บริการรวดเร็ว นับไว ธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ พนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานให้บริการรวดเร็ว นับไว และธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ เพศหญิงมีความคาดหวังมากกว่าเพศชาย

โดยปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน เพศชายมีความคาดหวังมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.25 แสดงความแตกต่างของการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือ
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้	การรับรู้ต่อคุณภาพ					
	เพศชาย		เพศหญิง		t	P-Value
	(n = 93)		(n = 161)			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
พนักงานให้คำแนะนำและบริการไม่ผิดพลาด	3.89	0.56	3.99	0.30	-1.77	0.08
พนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์	4.12	0.62	4.36	0.62	-3.00	0.00*
พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถีบไว	4.14	0.67	3.99	0.49	1.99	0.05
พนักงานให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า	4.24	0.65	3.78	0.75	4.94	0.00*
ธนาคารเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างดี สามารถนำมาให้บริการอย่างดี	3.97	0.62	4.06	0.52	-1.16	0.25
ธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าที่ได้รับประโยชน์สูงสุด	3.95	0.73	3.75	0.72	2.14	0.03*
ธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ	4.11	0.52	4.05	0.55	0.84	0.40
พนักงานให้บริการลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสาร	4.10	0.59	4.07	0.46	0.40	0.69
ธนาคารมีความถูกต้องด้านการบันทึกข้อมูลลูกค้า	4.04	0.41	3.97	0.28	1.69	0.09
พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	4.20	0.46	4.39	0.54	-2.73	0.01*
พนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด	4.37	0.57	4.22	0.64	1.77	0.08
มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน	4.09	0.64	3.86	0.74	2.43	0.02*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศที่ต่างกัน มีการรับรู้ของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์ พนักงานให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า ธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าว่าได้รับประโยชน์สูงสุด พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก และมีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์ และพนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก เพศหญิงมีการรับรู้มากกว่าเพศชาย

โดยปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า ธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าว่าได้รับประโยชน์สูงสุด และมีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน เพศชายมีการรับรู้มากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ของ
ลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)
สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้	เพศชาย (n = 93)			เพศหญิง (n = 161)		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้คำแนะนำและบริการไม่ผิดพลาด	2.99	3.89	-0.90 (พึงพอใจมาก)	2.98	3.99	-1.01 (พึงพอใจมาก)
พนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์	2.89	4.12	-1.23 (พึงพอใจมาก)	2.95	4.36	-1.41 (พึงพอใจมาก)
พนักงานให้บริการรวดเร็ว จับใจ	3.11	4.14	-1.03 (พึงพอใจมาก)	3.37	3.99	-0.62 (พึงพอใจมาก)
พนักงานให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า	3.12	4.24	-1.12 (พึงพอใจมาก)	3.02	3.78	-0.76 (พึงพอใจมาก)
ธนาคารเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างดี สามารถนำมาให้บริการอย่างดี	3.02	3.97	-0.95 (พึงพอใจมาก)	3.06	4.06	-1.00 (พึงพอใจมาก)
ธนาคารสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้าว่าได้รับประโยชน์สูงสุด	3.05	3.95	-0.9 (พึงพอใจมาก)	2.93	3.75	-0.82 (พึงพอใจมาก)
ธนาคารแสดงอัตราดอกเบี้ย ค่าภาษีที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ	3.04	4.11	-1.07 (พึงพอใจมาก)	3.33	4.05	-0.72 (พึงพอใจมาก)
พนักงานให้บริการลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสาร	3.01	4.10	-1.09 (พึงพอใจมาก)	3.08	4.07	-0.99 (พึงพอใจมาก)
ธนาคารมีความถูกต้องด้านการบันทึกข้อมูลลูกค้า	3.11	4.04	-0.93 (พึงพอใจมาก)	3.04	3.97	-0.93 (พึงพอใจมาก)
พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	3.31	4.20	-0.89 (พึงพอใจมาก)	3.42	4.39	-0.97 (พึงพอใจมาก)
พนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด	3.18	4.37	-1.19 (พึงพอใจมาก)	2.94	4.22	-1.28 (พึงพอใจมาก)
มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน	3.10	4.09	-0.99 (พึงพอใจมาก)	2.84	3.86	-1.02 (พึงพอใจมาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้

โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยผลต่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่สูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์ (ผลต่าง = -1.23) พนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ผลต่าง = -1.19) และพนักงานให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า (ผลต่าง = -1.12) ตามลำดับ

โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยผลต่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่สูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้บริการตามที่ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์ (ผลต่าง = -1.41) พนักงานปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ผลต่าง = -1.28) และมีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน (ผลต่าง = -1.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงความแตกต่างของความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	ความคาดหวังต่อคุณภาพ					
	เพศชาย		เพศหญิง		t	P-Value
	(n = 93)		(n = 161)			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
พนักงานมีความรู้ ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ การบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้	3.05	0.81	3.04	0.62	0.11	0.91
ธนาคารให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นใน ข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	3.12	0.93	2.97	0.69	1.45	0.15
พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นใน การให้บริการของธนาคาร	3.22	0.75	2.98	0.77	2.37	0.02*
ธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้	3.01	0.93	2.71	0.85	2.53	0.01*
ธนาคารมีหลักฐานการให้ บริการที่ชัดเจนแก่ลูกค้า ทุกครั้ง	3.03	0.84	3.07	0.63	-0.46	0.65

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศที่ต่างกัน มีความคาดหวังของปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคล ธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคารและธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการ ให้บริการของธนาคาร และปัจจัยย่อยเรื่องธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ เพศชายมีความคาดหวัง มากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.28 แสดงความแตกต่างของการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	การรับรู้ต่อคุณภาพ					
	เพศชาย		เพศหญิง		t	P-Value
	(n = 93)		(n = 161)			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
พนักงานมีความรู้ ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้	4.25	0.56	4.12	0.39	2.14	0.03*
ธนาคารให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.18	0.61	4.15	0.45	0.50	0.61
พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร	4.01	0.63	3.73	0.68	3.29	0.00*
ธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้	4.15	0.44	4.19	0.53	-0.65	0.52
ธนาคารมีหลักฐานการให้บริการที่ชัดเจนแก่ลูกค้าทุกครั้ง	4.26	0.49	4.19	0.49	1.13	0.26

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ของปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความรู้ ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้ พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีความรู้ ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้ และปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร เพศชายมีการรับรู้มากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	เพศชาย (n = 93)			เพศหญิง (n = 161)		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้	3.05	4.25	-1.20 (พึงพอใจมาก)	3.04	4.12	-1.08 (พึงพอใจมาก)
ธนาคารให้ข้อมูลถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	3.12	4.18	-1.06 (พึงพอใจมาก)	2.97	4.15	-1.18 (พึงพอใจมาก)
พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร	3.22	4.01	-0.79 (พึงพอใจมาก)	2.98	3.73	-0.75 (พึงพอใจมาก)
ธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้	3.01	4.15	-1.14 (พึงพอใจมาก)	2.71	4.19	-1.48 (พึงพอใจมาก)
ธนาคารมีหลักฐานการให้บริการที่ชัดเจนแก่ลูกค้าทุกครั้ง	3.03	4.26	-1.23 (พึงพอใจมาก)	3.07	4.19	-1.12 (พึงพอใจมาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ

โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยผลต่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่สูง 3 อันดับแรก คือ ธนาคารมีหลักฐานการให้บริการที่ชัดเจนแก่ลูกค้าทุกครั้ง (ผลต่าง = -1.23) พนักงานมีความรู้ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้ (ผลต่าง = -1.20) และธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ (ผลต่าง = -1.14) ตามลำดับ

โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยผลต่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่สูง 3 อันดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ (ผลต่าง = -1.48) ธนาคารให้ข้อมูลถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ผลต่าง = -1.18) และ ธนาคารมีหลักฐานการให้บริการที่ชัดเจนแก่ลูกค้าทุกครั้ง (ผลต่าง = -1.12) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงความแตกต่างของความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	ความคาดหวังต่อคุณภาพ					
	เพศชาย		เพศหญิง		t	P-Value
	(n = 93)		(n = 161)			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	4.10	0.63	4.04	0.50	0.83	0.41
เอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ	2.98	0.90	3.03	0.70	-0.52	0.60
ธนาคารมีการออกแบบตกแต่งสถานที่สะดวกสบายในการใช้บริการ	3.94	0.48	4.00	0.40	-1.14	0.26
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	3.28	0.86	3.30	0.87	-0.22	0.83
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.12	0.97	3.25	0.92	-1.10	0.27
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.10	0.86	3.07	0.76	0.21	0.83

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศที่ต่างกัน มีความคาดหวังของปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ บุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาวงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่า ทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 แสดงความแตกต่างของการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	การรับรู้ต่อคุณภาพ					
	เพศชาย		เพศหญิง		t	P-Value
	(n = 93)		(n = 161)			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	3.01	0.77	3.09	0.64	-0.81	0.42
เอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ	4.22	0.51	4.17	0.49	0.63	0.53
ธนาคารมีการออกแบบตกแต่งสถานที่สะดวกสบายในการใช้บริการ	3.09	0.69	3.04	0.59	0.60	0.55
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	4.15	0.55	4.16	0.48	-0.07	0.94
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.17	0.58	4.16	0.48	0.25	0.81
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.18	0.61	3.87	0.76	3.40	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศที่ต่างกัน มีการรับรู้ของปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เพศชายมีการรับรู้มากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	เพศชาย (n = 93)			เพศหญิง (n = 161)		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	4.10	3.01	1.09 (ไม่พึงพอใจ)	4.04	3.09	0.95 (ไม่พึงพอใจ)
เอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ	2.98	4.22	-1.24 (พึงพอใจมาก)	3.03	4.17	-1.14 (พึงพอใจมาก)
ธนาคารมีการออกแบบตกแต่งสถานที่ สะดวกสบายในการใช้บริการ	3.94	3.09	0.85 (ไม่พึงพอใจ)	4.00	3.04	0.96 (ไม่พึงพอใจ)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	3.28	4.15	-0.87 (พึงพอใจมาก)	3.30	4.16	-0.86 (พึงพอใจมาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.12	4.17	-1.05 (พึงพอใจมาก)	3.25	4.16	-0.91 (พึงพอใจมาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.10	4.18	-1.08 (พึงพอใจมาก)	3.07	3.87	-0.80 (พึงพอใจมาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยเรื่อง เอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

โดยมีปัจจัยย่อยที่ เพศชายและเพศหญิงไม่พึงพอใจ คือ ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ โดยเพศชายมีผลต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิง และธนาคารมีการออกแบบตกแต่งสถานที่ สะดวกสบายในการใช้บริการ โดยเพศหญิงมีผลต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศชาย

โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยผลต่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่สูง 3 อันดับแรก คือ เอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ (ผลต่าง = -1.24) พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ผลต่าง = -1.08) และพนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ผลต่าง = -1.05) ตามลำดับ

โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยผลต่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่สูง 3 อันดับแรก คือ เอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ (ผลต่าง = -1.14) พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ผลต่าง = -0.91) และอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ผลต่าง = -0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงความแตกต่างของความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจลูกค้า จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า	ความคาดหวังต่อคุณภาพ					
	เพศชาย		เพศหญิง		t	P-Value
	(n = 93)		(n = 161)			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้า	3.12	0.81	3.11	0.68	0.07	0.95
พนักงานรู้จัก จดจำรายละเอียดของลูกค้าประจำได้	3.31	0.83	3.46	0.81	-1.38	0.17
พนักงานให้ความสนใจสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้ารายบุคคลได้	3.02	0.85	2.93	0.78	0.84	0.40
พนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.10	0.83	3.37	0.89	-2.39	0.02*
พนักงานมีธรรมาจริย สุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า	3.05	0.90	3.11	0.74	-0.55	0.58
พนักงานมีการเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	3.09	0.78	3.14	0.71	-0.58	0.56

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศที่ต่างกัน มีความคาดหวังของปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้าของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพศหญิงมีความคาดหวังมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.34 แสดงความแตกต่างของการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจลูกค้า จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า	การรับรู้ต่อคุณภาพ					
	เพศชาย		เพศหญิง		t	P-Value
	(n = 93)		(n = 161)			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้า	4.09	0.54	4.08	0.42	0.09	0.93
พนักงานรู้จัก จดจำรายละเอียดของลูกค้าประจำได้	4.18	0.55	4.19	0.48	-0.14	0.89
พนักงานให้ความสนใจสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้ารายบุคคลได้	4.20	0.50	3.78	0.66	5.34	0.00*
พนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.08	0.71	4.12	0.57	-0.57	0.57
พนักงานมีธรรมาภิบาล สุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า	4.17	0.38	4.14	0.43	0.56	0.58
พนักงานมีการเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	3.98	0.44	4.06	0.40	-1.51	0.13

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศที่ต่างกัน มีการรับรู้ของปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินค้าและบริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าพนักงานให้ความสนใจสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้ารายบุคคลได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานให้ความสนใจสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้ารายบุคคลได้ เพศชายมีการรับรู้มากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้าของลูกค้านักศึกษาการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า	เพศชาย (n = 93)			เพศหญิง (n = 161)		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้า	3.12	4.09	-0.97 (พึงพอใจมาก)	3.11	4.08	-0.97 (พึงพอใจมาก)
พนักงานรู้จัก จดจำรายละเอียดของลูกค้าประจำได้	3.31	4.18	-0.87 (พึงพอใจมาก)	3.46	4.19	-0.73 (พึงพอใจมาก)
พนักงานให้ความสนใจสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้ารายบุคคลได้	3.02	4.20	-1.18 (พึงพอใจมาก)	2.93	3.78	-0.85 (พึงพอใจมาก)
พนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.10	4.08	-0.98 (พึงพอใจมาก)	3.37	4.12	-0.75 (พึงพอใจมาก)
พนักงานมีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า	3.05	4.17	-1.12 (พึงพอใจมาก)	3.11	4.14	-1.03 (พึงพอใจมาก)
พนักงานมีการเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	3.09	3.98	-0.89 (พึงพอใจมาก)	3.14	4.06	-0.92 (พึงพอใจมาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า ของลูกค้านักศึกษาการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า

โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยผลต่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่สูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้ความสนใจสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้ารายบุคคลได้ (ผลต่าง = -1.18) พนักงานมีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า (ผลต่าง = -1.12) และพนักงานมีการออกเยี่ยมลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ผลต่าง = -0.98) ตามลำดับ

โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยผลต่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่สูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า (ผลต่าง = -1.03) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้า (ผลต่าง = -0.97) และพนักงานมีการเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า (ผลต่าง = -0.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงความแตกต่างของความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า	ความคาดหวังต่อคุณภาพ					
	เพศชาย		เพศหญิง		t	P-Value
	(n = 93)		(n = 161)			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
พนักงานมีความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ	2.99	0.81	2.93	0.64	0.62	0.53
ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.17	0.69	4.09	0.44	1.21	0.23
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.17	0.84	2.98	0.75	1.87	0.06
พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด	3.19	0.74	3.02	0.71	1.78	0.08
พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว	3.04	0.83	3.11	0.74	-0.60	0.55
มีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันได้	3.14	1.00	3.22	0.86	-0.68	0.50
พนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า	3.13	0.77	3.06	0.60	0.84	0.40

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศที่ต่างกัน มีความคาดหวังของปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.37 แสดงความแตกต่างของการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า	การรับรู้ต่อคุณภาพ					
	เพศชาย		เพศหญิง		t	P-Value
	(n = 93)		(n = 161)			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
พนักงานมีความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ	4.04	0.36	4.01	0.25	0.80	0.43
ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.26	0.91	3.34	0.74	-0.70	0.49
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.20	0.60	4.17	0.54	0.49	0.63
พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด	4.14	0.54	4.22	0.58	-1.07	0.29
พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว	4.04	0.75	3.94	0.75	1.01	0.31
มีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันได้	4.16	0.66	4.19	0.48	-0.35	0.73
พนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า	4.11	0.60	4.04	0.47	0.95	0.34

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศที่ต่างกัน มีการรับรู้ของปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า
ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินค้าและบริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด
(มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า	เพศชาย (n = 93)			เพศหญิง (n = 161)		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		
	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้านำและ ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ	2.99	4.04	-1.05 (พึงพอใจมาก)	2.93	4.01	-1.08 (พึงพอใจมาก)
ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่าง รวดเร็ว	4.17	3.26	0.91 (ไม่พึงพอใจ)	4.09	3.34	0.75 (ไม่พึงพอใจ)
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ ลูกค้า	3.17	4.20	-1.03 (พึงพอใจมาก)	2.98	4.17	-1.19 (พึงพอใจมาก)
พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด	3.19	4.14	-0.95 (พึงพอใจมาก)	3.02	4.22	-1.20 (พึงพอใจมาก)
พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไป ยังลูกค้าโดยเร็ว	3.04	4.04	-1.00 (พึงพอใจมาก)	3.11	3.94	-0.83 (พึงพอใจมาก)
มีการยืดหยุ่น ความสามารถ ในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการ ของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันได้	3.14	4.16	-1.02 (พึงพอใจมาก)	3.22	4.19	-0.97 (พึงพอใจมาก)
พนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำ ขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และ แก้ปัญหาให้ลูกค้า	3.13	4.11	-0.98 (พึงพอใจมาก)	3.06	4.04	-0.98 (พึงพอใจมาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจมากในปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์ทักกลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว มีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่าง กันได้ และพนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหา ให้ลูกค้า

โดยมีปัจจัยย่อยที่เพศชายและเพศหญิงไม่พึงพอใจ คือ ธนาคารมีระบบการ ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว โดยเพศชายมีผลต่างค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยผลต่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่สูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ผลต่าง = -1.05) พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า (ผลต่าง = -1.03) และมีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ได้ (ผลต่าง = -1.02) ตามลำดับ

โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยผลต่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่สูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด (ผลต่าง = -1.20) พนักงานมี ความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า (ผลต่าง = -1.19) และพนักงานมีความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้า และให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ผลต่าง = -1.08) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

- 1) ไม่มีที่กวดบัตรคิวที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้เกิดการเข้าใจผิดเสมอ เมื่อมีลูกค้า จำนวนมากรอคิว เพราะมีเพียงบัตรคิวที่ทำขึ้นเองทำให้เกิดการสับสน จำนวน 4 ราย
- 2) เมื่อมาชำระค่าบัตรเครดิต เมื่อเกิดปัญหาต้องคอยโทรสอบถามลูกค้าสัมพันธ์เอง จำนวน 2 ราย