

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษารื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการ บริการที่ใช้บ่อยที่สุด (ตารางที่ 1- ตารางที่ 9)

ส่วนที่2 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ยอดเยี่ยม (ตารางที่10 - ตารางที่ 14)

ส่วนที่3 การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน)จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 15 – ตารางที่ 19)

ส่วนที่4 การเปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นด้านความคาดหวังกับการรับรู้และประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 20 - ตารางที่ 21)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าที่เปิดบัญชี

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
คาร์ฟู ซูเปอร์เซนเตอร์	126	40.3
เซนทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า	87	27.8
บิกซี ซูเปอร์เซนเตอร์	61	19.5
เทสโก้โลตัสสาขา หางคอง	22	7.0
เทสโก้โลตัสสาขาลาดคำเที่ยง	17	5.4
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เปิดบัญชีของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้า คือ สาขาคาร์ฟู ซูเปอร์เซนเตอร์ ร้อยละ 40.3 รองลงมา คือ สาขาเซนทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ร้อยละ 27.8 และสาขาบิกซี ซูเปอร์เซนเตอร์ ร้อยละ 19.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	117	37.4
หญิง	196	62.6
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.6 เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	15	4.8
20-25 ปี	50	16.0
26-30 ปี	98	31.3
31-35 ปี	71	22.7
36-40 ปี	36	11.5
41-45 ปี	20	6.4
46-50 ปี	14	4.5
มากกว่า 50 ปี	9	2.8
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 31.3 รองลงมาคือ 31-35 ปี ร้อยละ 22.7 และ 20-25 ปี ร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	190	60.7
แต่งงาน	104	33.2
หย่าร้าง	19	6.1
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 60.7 รองลงมาคือ แต่งงานแล้ว ร้อยละ 33.2 และหย่าร้าง ร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	18	5.8
ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานในหน่วยงานราชการ	36	11.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	8.3
พนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน	114	36.4
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	54	17.2
รับจ้างทั่วไป	65	20.8
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน ร้อยละ 36.4 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.8 และธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 17.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมปลายหรือเทียบเท่า	24	7.7
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	107	34.2
ปริญญาตรี	154	49.2
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	28	8.9
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 49.2 รองลงมาคือระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 34.2 และปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 8.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	10	3.2
5,001-10,000 บาท	135	43.1
10,001-15,000 บาท	89	28.5
15,001-20,000 บาท	37	11.8
20,001-25,000 บาท	31	9.9
25,001-30,000 บาท	2	0.6
มากกว่า 30,000 บาท	9	2.9
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 43.1 รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 28.5 และ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ รูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในช่วง 3 เดือน

ความถี่การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งเดียว	10	3.3
2-5 ครั้ง	187	59.7
6-10 ครั้ง	47	15.0
มากกว่า 10 ครั้ง	69	22.0
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการรูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในช่วง 3 เดือนที่มา 2-5 ครั้ง ร้อยละ 59.7 รองลงมาคือมากกว่า 10 ครั้ง ร้อยละ 22.0 และ 6-10 ครั้ง ร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามอันดับการใช้บริการรูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บริการที่ใช้	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามการใช้บริการ						รวม		ค่าเฉลี่ยอันดับ	
	ป้อยอันดับ 1		ป้อยอันดับ 2		ป้อยอันดับ 3		จำนวน	ร้อยละ		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เปิดบัญชี ทำบัตร เอทีเอ็ม	5	1.6	10	3.2	5	1.6	20	2.1	2.00	3
ฝาก-ถอน	159	50.9	35	11.2	95	30.4	289	30.8	1.78	1
ซื้อตราสารทางการเงิน เช่น แคชเชียร์เช็ค ตราฟ	-	-	-	-	4	1.3	4	0.4	3.00	8
ชำระค่าสินค้าและบริการ	10	3.2	112	35.8	24	7.7	146	15.5	2.10	4
ชำระหนี้บัตรเครดิต/เงินกู้	22	7.0	10	3.2	40	12.8	72	7.7	2.25	6
โอนเงิน	37	11.8	97	31.0	66	21.1	200	21.3	2.15	5
กู้ยืมเงิน	1	0.3	2	0.6	6	1.9	9	1.0	2.56	7
เครื่องบริการตนเองอัตโนมัติ เช่น เครื่อง ATM เครื่องบริการฝากเงินสดอัตโนมัติผ่านเครื่อง (CDM) เครื่องรับฝากเงินสด ชำระค่าสินค้าและนำเช็คเข้าบัญชี (EDB) เครื่องปรับยอดสมุดเงินฝากอัตโนมัติ (Passbook Update)	79	25.2	47	15.0	73	23.2	199	21.2	1.97	2

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 313, ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก อันดับแรก = 1 อันดับสอง = 2 อันดับสาม = 3

จากตารางที่ 9 พบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการรูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บ่อยมากที่สุดอันดับแรก ได้แก่ ใช้บริการฝาก-ถอน ค่าเฉลี่ยอันดับ 1.78 รองลงมาคือ เครื่องบริการตนเองอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่อง ATM เครื่องบริการฝากเงินสดอัตโนมัติผ่านเครื่อง (CDM) เครื่องรับฝากเงินสด ชำระค่าสินค้าและนำเช็คเข้าบัญชี (EDB) เครื่องปรับยอดสมุดเงินฝากอัตโนมัติ (Passbook Update) ค่าเฉลี่ยอันดับ 1.97 และเปิดบัญชี ทำบัตรเอทีเอ็ม ค่าเฉลี่ยอันดับ 2.00

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ยอดเยี่ยม
 ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านรูปลักษณ์
 การบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ยอดเยี่ยม

รูปลักษณ์	ระดับความคิดเห็น (ความคาดหวัง)												ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		รวม	ร้อยละ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
1. ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องตกแต่ง ด้วย วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย	-	-	-	-	135	43.1	62	19.8	116	37.1	3.94	มาก	4		
2. การตกแต่งและสภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความ สะดวกสบายในการให้บริการ	-	-	-	-	20	6.4	121	38.6	172	55.0	4.49	มาก	1		
3. พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องแต่ง กายประณีตและดูดี	-	-	-	-	101	32.3	80	25.5	132	42.2	4.10	มาก	2		
4. แผ่นพับ เอกสารประกาศของธนาคาร ที่ยอดเยี่ยม ต้องง่ายต่อการเข้าใจ	-	-	64	20.4	-	-	101	32.3	148	47.3	4.06	มาก	3		
ค่าเฉลี่ยรวม												4.15	มาก		

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบด้านรูปลักษณ์ของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ขอดีเยี่ยม โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยในระดับมาก ได้แก่ การตกแต่งและสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ขอดีเยี่ยมต้องให้ความสะดวกสบายในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49 พนักงานธนาคารที่ขอดีเยี่ยมต้องแต่งกายประณีตและดูดี ค่าเฉลี่ย 4.10 แผ่นพับเอกสารประกาศของธนาคารที่ขอดีเยี่ยมต้องง่ายต่อการเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 4.06 และธนาคารที่ขอดีเยี่ยมต้องตกแต่งด้วยวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือ การบริการรูปแบบธนาคารในฐานะการตั้งของธนาคารที่ขอเดชะ

ความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น (ความคาดหวัง)										ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. พนักงานที่ขอเดชะ สามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	-	-	42	13.5	100	31.9	171	54.6			4.41	มาก	5
2. ธนาคารที่ขอเดชะต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี และสามารถนำมาให้บริการได้อย่างดี	-	-	20	6.4	76	24.3	217	69.3			4.63	มากที่สุด	2
3. พนักงานที่ขอเดชะจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด	-	-	42	13.5	94	30.0	177	56.5			4.43	มาก	4
4. อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน ต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพดีพร้อมจะใช้งานได้เป็นอย่างดี	-	-	-	-	70	22.4	243	77.6			4.78	มากที่สุด	1
5. มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	-	-	22	7.0	42	13.4	227	72.6			4.51	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยรวม											4.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.78 ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาให้บริการได้อย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.63 และมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.51 ตามลำดับ

ให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.43 และพนักงานที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ ค่าเฉลี่ย 4.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านการตอบสนอง
การบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ยอดเยี่ยม

การตอบสนอง	ระดับความคิดเห็น (ความคาดหวัง)										ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	-	-	-	-	22	7.0	46	14.7	245	78.3	4.71	มากที่สุด	1
2. พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษามักถูกค่าได้ตลอดเวลา	-	-	-	-	44	14.1	38	12.1	231	73.8	4.60	มากที่สุด	2
3. พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว	-	-	-	-	52	16.6	40	12.8	221	70.6	4.54	มากที่สุด	3
4. พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	-	-	-	-	52	16.6	56	17.9	205	65.5	4.49	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม											4.59	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบด้านการตอบสนองของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.71 พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.60 และพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงาน ได้รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.54 ตามลำดับ

ให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.49

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละและคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจในการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ยอดเยี่ยม

การให้ความมั่นใจ	ระดับความคิดเห็น (ความคาดหวัง)												แปลผล	ลำดับ
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
1. พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	-	-	-	-	76	24.3	237	75.7	4.76	มากที่สุด	2			
2. ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูล และรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	-	-	-	-	90	28.8	223	71.2	4.71	มากที่สุด	3			
3. พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีมารยาทและมีความสุภาพ	-	-	22	7.0	76	24.3	215	68.7	4.62	มากที่สุด	4			
4. พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร	-	-	-	-	68	21.7	245	78.3	4.78	มากที่สุด	1			
ค่าเฉลี่ยรวม											4.72	มากที่สุด		

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ขอเชื่อมโยง โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมโยงต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.78 พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมโยงต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.76 ธนาคารที่ขอเชื่อมโยงต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 และพนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมโยงต้องมีมารยาทและมีความสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละและคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ การบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ยอดเยี่ยม

การดูแลเอาใจใส่	ระดับความคิดเห็น (ความคาดหวัง)												ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
1. พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน	-	-	-	-	-	-	116	37.1	197	62.9	4.63	มากที่สุด	1		
2. ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเปิดบริการในเวลาที่ลูกค้าสะดวก	-	-	-	-	59	18.8	42	13.4	212	67.8	4.49	มาก	2		
3. ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของธนาคาร	-	-	-	-	62	19.8	144	46.0	107	34.2	4.14	มาก	4		
4. พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องสนใจความต้องการของลูกค้า อย่างแท้จริง	-	-	-	-	30	9.6	131	41.9	152	48.5	4.39	มาก	3		
5. พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน	-	-	8	2.6	45	14.4	153	48.9	107	34.1	4.15	มาก	4		
ค่าเฉลี่ยรวม											4.36	มาก			

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ขอสินเชื่อ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานธนาคารที่ขอสินเชื่อต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน ค่าเฉลี่ย 4.63

ให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยในระดับมากที่สุดได้แก่ ธนาคารที่ขอสินเชื่อต้องเปิดบริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.49 พนักงานธนาคารที่ขอสินเชื่อต้องสนใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ค่าเฉลี่ย 4.39 พนักงานธนาคารที่ขอสินเชื่อต้องเข้าใจ ความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.15 และธนาคารที่ขอสินเชื่อต้องทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การรับรู้บริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการของรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละและคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้าน
รูปลักษณะการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

รูปลักษณะ	ระดับความคิดเห็น (การรับรู้)										ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีอุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานทันสมัย	-	-	-	-	26	8.3	118	37.7	169	54.0	4.46	มาก	2
2. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีสภาพแวดล้อม และการตกแต่งที่ทำให้รู้สึกสะดวก	-	-	-	-	11	3.5	131	41.9	171	54.6	4.57	มากที่สุด	1
3. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่ แต่งกายประณีตและดูดี	-	-	-	-	64	20.4	109	34.8	140	44.8	4.24	มาก	3
4. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีแผนผัง อาคารที่เข้าใจได้ง่าย	-	-	25	8.0	30	9.6	126	40.3	132	42.1	4.17	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม											4.34	มาก	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านรูปลักษณะของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีสภาพแวดล้อมและการตกแต่งที่ทำให้รู้สึกสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.57

ให้ความสำคัญในประเด็นย่อยในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.46 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่แต่งกายประณีตและดูดี ค่าเฉลี่ย 4.24 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีแผ่นพับ เอกสารที่เข้าใจได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้าน
ความน่าเชื่อถือการบริการ รูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น (การรับรู้)										ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	-	-	-	-	21	6.7	128	40.9	164	52.4	4.46	มาก	3
2. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีการเก็บค่าธรรมเนียมของถูกค้ำไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้บริการได้เป็นอย่างดี	-	-	-	-	3	1.0	102	32.6	208	66.5	4.65	มากที่สุด	2
3. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานทำงานไม่ผิดพลาด	-	-	-	-	5	1.6	161	51.4	147	47.0	4.45	มาก	4
4. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	-	-	-	-	-	-	63	20.1	250	79.9	4.80	มากที่สุด	1
5. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	-	-	-	-	21	6.7	166	53.0	126	40.3	4.34	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม											4.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยในระดับมากที่สุดได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.80 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาให้บริการได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.65

ให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ ค่าเฉลี่ย 4.46 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานทำงานไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.45 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.34 และตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้านการตอบสนองการบริการ รูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

การตอบสนอง	ระดับความคิดเห็น (การรับรู้)												ค่าเฉลี่ย	แสดงผล	ลำดับ
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	มากที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
1. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	-	-	-	-	-	-	81	25.9	232	74.1	4.74	มากที่สุด	1		
2. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	-	-	11	3.5	41	13.1	139	44.4	122	39.0	4.19	มาก	4		
3. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานต้องทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว	-	-	-	-	12	3.8	110	35.1	191	61.0	4.57	มากที่สุด	2		
4. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	-	-	4	1.3	48	15.3	125	39.9	136	43.5	4.26	มาก	3		
ค่าเฉลี่ยรวม											4.44	มาก			

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านการตอบสนองของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยในระดับที่สุด ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.74 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานต้องทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.57

ให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.26 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการใช้บริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจในการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

การให้ความมั่นใจ	ระดับความคิดเห็น (การรับรู้)												ค่าเฉลี่ย	แปลงผล	ลำดับ
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
1. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	-	-	-	-	-	-	56	17.9	257	82.1	4.82	มากที่สุด	3		
2. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	-	-	-	-	-	-	50	16.0	263	84.0	4.84	มากที่สุด	1		
3. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่มีมารยาทและความสุภาพ	-	-	-	-	9	2.9	70	22.4	234	74.8	4.72	มากที่สุด	4		
4. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร	-	-	-	-	-	-	53	16.9	260	83.1	4.83	มากที่สุด	2		
ค่าเฉลี่ยรวม												4.80	มากที่สุด		

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.84 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.83 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.82 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่มีมารยาทและความสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่การบริการ รูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

การดูแลเอาใจใส่	ระดับความคิดเห็น (การรับรู้)										ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน	-	-	-	-	-	-	94	30.0	219	70.0	4.70	มากที่สุด	1
2. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีเปิดบริการในเวลาที่ถูกค่าสะดวก	-	-	8	2.6	12	3.8	100	31.9	193	61.7	4.53	มากที่สุด	2
3. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการ ถูกค่าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของธนาคาร	-	-	17	5.4	9	2.9	139	44.4	148	47.3	4.34	มาก	4
4. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่สนใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง	-	-	1	.3	8	2.6	156	49.8	148	47.3	4.44	มาก	3
5. ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน	-	-	10	3.2	31	9.9	128	40.9	144	46.0	4.30	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม											4.46	มาก	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ของธนาคารของการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยในระดับมากที่สุดได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน ค่าเฉลี่ย 4.70 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีเปิดบริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.53

ให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่สนใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ค่าเฉลี่ย 4.44 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.34 และธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคน ได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของธนาคารที่ยอดเยียมกับการรับรู้ถึงบริการและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของธนาคารที่ยอดเยียมและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัย	ความคาดหวัง	การรับรู้	ค่าความแตกต่าง	t-test sig .05	ระดับความพึงพอใจ
1. รูปลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles)					
1.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์	3.94	4.46	+0.52	.000	พอใจ
1.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	4.49	4.57	+0.08	.004	พอใจ
1.3 การแต่งกายของพนักงาน	4.10	4.24	+0.14	.000	พอใจ
1.4 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ	4.06	4.17	+0.11	.000	พอใจ
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
2.1 ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้	4.41	4.46	+0.05	.000	พอใจ
2.2 การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.63	4.65	+0.02	.000	พอใจ
2.3 การทำงานไม่ผิดพลาด	4.43	4.45	+0.02	.000	พอใจ
2.4 การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ	4.78	4.80	+0.02	.000	พอใจ
2.5 การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	4.51	4.34	-0.17	.000	ไม่พอใจ

หมายเหตุ : ค่าบวก (+) หมายถึง การรับรู้ถึงบริการที่รับจริง > ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

ค่าลบ (-) หมายถึง การรับรู้ถึงบริการที่รับจริง < ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

การทดสอบค่าความแตกต่างของตัวแปรสองกลุ่ม โดยอาศัยสถิติ t-test ทดสอบแบบ two-tail ณ.ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของธนาคารที่
 ยอดเยี่ยมและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบ
 ธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัจจัย	ความ คาด หวัง	การ รับรู้	ค่า ความ แตก ต่าง	t-test sig .05	ระดับ ความพึง พอใจ
3. การตอบสนอง (Responsiveness)					
3.1 มีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการ ถูกค้ำอย่างรวดเร็ว	4.71	4.74	+0.03	.103	พอใจ
3.2 ความพร้อมของพนักงานในการให้คำ ปรึกษาแก่ลูกค้า	4.60	4.19	-0.41	.000	ไม่พอใจ
3.3 ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน	4.54	4.57	+0.03	.000	พอใจ
3.4 ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ ลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	4.49	4.26	-0.23	.000	ไม่พอใจ
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)					
4.1 ความรู้ความสามารถของพนักงานในการ ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ	4.76	4.82	+0.06	.030	พอใจ
4.2 การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการ รับบริการ	4.71	4.84	+0.13	.000	พอใจ
4.3 ความมีมารยาทและความสุภาพของ พนักงาน	4.62	4.72	+0.1	.000	พอใจ
4.4 พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความ เชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร	4.78	4.83	+0.05	.203	พอใจ

หมายเหตุ : ค่าบวก (+) หมายถึง การรับรู้ถึงบริการที่รับจริง > ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

ค่าลบ (-) หมายถึง การรับรู้ถึงบริการที่รับจริง < ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นด้านคาดหวังของธนาคารที่สอดคล้อง และการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารใน ศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัจจัย	ความ คาดหวัง	การ รับรู้	ค่า ความ ต่าง	t-test sig .05	ระดับ ความพึง พอใจ
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)					
5.1 การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละ คนของพนักงานบริการ	4.63	4.70	+0.07	.000	พอใจ
5.2 เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวก แก่ลูกค้า	4.49	4.53	+0.04	.000	พอใจ
5.3 โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกิจการผู้รับบริการ	4.14	4.34	+0.20	.000	พอใจ
5.4 ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน	4.39	4.44	+0.05	.004	พอใจ
5.5 ความสามารถในการเข้าใจความต้องการ เฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน	4.15	4.30	+0.15	.000	พอใจ

หมายเหตุ : ค่าบวก (+) หมายถึง การรับรู้ถึงบริการที่รับจริง > ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

ค่าลบ (-) หมายถึง การรับรู้ถึงบริการที่รับจริง < ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

จากตารางที่ 20 พบว่า ด้านรูปลักษณะของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจใน ปัจจัยย่อยทุกเรื่อง ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน และเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในปัจจัยย่อยเรื่อง ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด และการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ แต่ไม่พึงพอใจปัจจัยย่อยเรื่อง การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในปัจจัยย่อยเรื่อง มีระบบการให้บริการที่ให้บริการ ได้รวดเร็ว และ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน แต่ไม่พึงพอใจปัจจัยย่อยเรื่อง ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในปัจจัยย่อยทุกเรื่อง ได้แก่ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัย และเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน และพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในปัจจัยย่อยทุกเรื่อง ได้แก่ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของกิจการผู้รับบริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน และความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

ตารางที่ 21 สรุปค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของธนาคารที่ยอดเยี่ยมและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัย	ความคาดหวัง	การรับรู้	ค่าความแตกต่าง	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านรูปลักษณ์	4.15	4.34	+0.19	พอใจ
2. ความน่าเชื่อถือ	4.54	4.54	0	พอใจ
3. การตอบสนอง	4.59	4.44	-0.15	ไม่พอใจ
4. การให้ความมั่นใจ	4.72	4.80	+0.08	พอใจ
5. การดูแลเอาใจใส่	4.36	4.46	+0.10	พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.47	4.52	+0.05	พอใจ

หมายเหตุ : ค่าบวก (+) หมายถึง การรับรู้ถึงบริการที่รับจริง > ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

ค่าลบ (-) หมายถึง การรับรู้ถึงบริการที่รับจริง < ความคาดหวังที่มีต่อบริการ

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของธนาคารที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.47 และมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่มีต่อรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52

ปัจจัยด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของธนาคารที่ยอดเยี่ยมและระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้อยู่ในระดับมาก แต่มีคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยด้านความคาดหวัง 0.19 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในส่วนของปัจจัยด้านรูปลักษณ์ของบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของธนาคารที่ยอดเยี่ยมและระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้อยู่ในระดับมาก แต่มีคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยด้านความคาดหวัง 0.10 ดังนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในส่วนของปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของธนาคารที่ยอดเยี่ยมและระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยด้านความคาดหวัง 0.08 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนของปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจของบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของธนาคารที่ยอดเยี่ยมและระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด และมีคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้เท่ากับคะแนนเฉลี่ยด้านความคาดหวัง ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนของปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของธนาคารที่ยอดเยี่ยมอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้อยู่ในระดับมาก แต่มีคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยด้านความคาดหวัง 0.15 ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉลี่ยมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนของปัจจัยด้านการตอบสนองของบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่