

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247881

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดา
ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

สัญลักษณ์ ประกอบกิจ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เมษายน 2555

6002525A3

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดา
ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

สัญลักษณ์ ประกอบกิจ



การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เมษายน 2555

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดา
ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

สัญลักษณ์ ประกอบกิจ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้ นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ


.....ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร. พัชรา ตันติประภา


.....กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร. จีราวรรณ ฉายสุวรรณ


.....กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติสุข ชุติกาวิทย์

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ


.....

รองศาสตราจารย์ ดร. จีราวรรณ ฉายสุวรรณ

4 เมษายน 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วง ได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์ เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ นายสุวรรณ ประธานกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้า แบบอิสระที่ได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา จนการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษา กราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ประธานกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ ดร. พัชรา ดันติประภา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติคุณ ชูธิดาวิทย์ กรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระที่ได้กรุณาให้ คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษา กราบ ขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณลูกค้าสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เป็นอย่างดี ที่ทำให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้

ธัญลักษณ์ ประกอบกิจ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ บุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้เขียน	นางสาวรัชฎลักษณ์ ประกอบกิจ
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ ฉายสุวรรณ

บทคัดย่อ

247881

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 254 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้สถิติอ้างอิง t-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังกับการรับรู้บริการต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ปรากฏดังนี้ ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ พบว่า มีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อย ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ พบว่า มีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อย ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม พบว่า มีปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจมาก คือ เอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดีและพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีปัจจัยย่อยที่ไม่พึงพอใจ คือ ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ และธนาคารออกแบบตกแต่งสถานที่ สะดวกสบายในการใช้บริการ ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า พบว่า มีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อย

247881

ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่า มีปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมาก คือ พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว มีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันได้ และพนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า มีปัจจัยย่อยที่ไม่พึงพอใจ คือ ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

Independent Study Title	Customer Satisfaction Towards Quality of Personal Loan of Thanachart Bank Public Company Limited, Kuang Sing Branch, Chiang Mai Province
Author	Miss Thanyaluck Prakobkit
Degree	Master of Business Administration (Marketing)
Independent Study Advisor	Associate Professor Dr. Chirawan Chaisuwan

ABSTRACT

247881

This independent study aimed to study the satisfactory level of customers towards Personal Loan service rendered by Thanachart Bank Public Company Limited, Khuang Singh Branch, Chiang Mai Province, by using a questionnaire as a tool in collecting data from a sampling group of 254 customers. The data was then analyzed by descriptive techniques such as frequency, percentage, mean and t-test. This was to measure and compare between means of expectations and experiences of customers towards the personal loan service of Thanachart Bank Public Company Limited, Khuang Singh Branch, Chiang Mai Province.

As a result of the study, it was found that comparison between expectations and experiences of customers towards the personal loan service of Thanachart Bank Public Company Limited, Khuang Singh Branch, Chiang Mai Province appeared as the followings. In an aspect of Reliability factor, it was found that customers had high satisfactory level in every sub-factors. In an aspect of Assurance factor, it was found that customers had high satisfactory level in every sub-factors. In an aspect of Tangibles factor, it was found that the sub-factors much satisfactory level were that documents, brochures, notices were easy to understand; proper attire; well-functional office equipment, and good personalities of officers who always have a smile on the face. The sub-factors unsatisfactory level were up-to-dated equipment put into service, and design and decoration of the bank for convenience in using service. In an aspect of Empathy factor, it was found that customers had high satisfactory level in every sub-factors. In an aspect of

247881

Responsiveness factor, it was found that the sub-factors much satisfactory level were sincere service mind and immediate response when the customers need, readiness in rendering service, carefulness to customers' problems, prompt assistance to customers, quick delivery service or return customers' call, flexibility, adaptation in rendering service in accordance with each individual's need, and readiness to comply with the customers' request – being able to answer the question, listening to complaint and solving problems for customers. The sub-factor unsatisfactory level are prompt service system.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	
ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)	5
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ (Service Quality Dimensions)	7
ขั้นตอนการสมัครสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	9
เอกสารประกอบการขอสินเชื่อของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	10
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	15
- ขอบเขตเนื้อหา	15
- ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง	15
การเก็บรวบรวมข้อมูล	16
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	17
- เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	27
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการ ให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	48
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	66
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	67
อภิปรายผล	80
ข้อค้นพบ	83
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	90
ประวัติผู้เขียน	98

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	20
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	21
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	22
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	23
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินเชื่อ	24
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนปีที่ใช้บริการ	25
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ	26
4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	27
4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	29
4.11 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	31
4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	33
4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	34

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.14 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	35
4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	36
4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	37
4.17 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	38
4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	39
4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	40
4.20 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้าของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	41

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	42
4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	44
4.23 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	46
4.24 แสดงปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	48
4.25 แสดงปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	50
4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	52
4.27 แสดงปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	54
4.28 แสดงปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	55

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	65
5.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
5.2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อ คุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	71
5.3 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	73
5.4 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านการทำให้ ลูกค้ามั่นใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	74
5.5 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านการเสนอ สิ่งที่เป็นรูปธรรมของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	76
5.6 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	77
5.7 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	78