

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาดอนนราชวงศ์ เชียงใหม่ แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนนี้จะพิจารณาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย สาขาดอนนราชวงศ์ เชียงใหม่ ประเภทบริการที่ใช้

#### ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ปัจจัยทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางการตลาดบริการด้านราคา

ตอนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาดบริการด้านสถานที่

ตอนที่ 4 ปัจจัยทางการตลาดบริการด้านการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 5 ปัจจัยทางการตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ตอนที่ 6 ปัจจัยทางการตลาดบริการด้านคุณภาพในการให้บริการโดยรวม

ตอนที่ 7 ปัจจัยทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ(ขั้นตอนในการให้บริการ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	152	50.7
ชาย	148	49.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 50.7 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 49.3

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย สาขากอนนราชวงศ์ เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	43	14.3
26 – 35 ปี	118	39.3
36 – 45 ปี	77	25.7
46 ปีขึ้นไป	62	20.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีช่วงอายุ 26 – 35 ปี เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาช่วงอายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.7 ช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.7 และช่วงอายุ ต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย สาขาคณนราชวงศ์ เชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	122	40.7
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	9.0
พนักงาน/ลูกจ้าง	145	48.3
อื่น ๆ (แม่บ้าน, นักศึกษา)	6	2.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคืออาชีพเจ้าของกิจการคิดเป็นร้อยละ 40.7 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 9.0 และอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ระยะเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	33	11.0
1 – 5 ปี	95	31.7
6 – 10 ปี	87	29.0
10 ปีขึ้นไป	85	28.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ 1 – 5 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมา มีระยะเวลา 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.0 ระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.3 และระยะเวลาไม่เกิน 1 ปีคิดเป็นร้อยละ 11.0 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าที่ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นลูกค้าประจำ มีลูกค้าใหม่ใช้บริการไม่เกิน 1 ปี เพียงร้อยละ 11 เท่านั้น

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย สาขากอนนราชวงศ์ เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านเงินฝาก</b>		
ประเภทกระแสรายวัน	118	39.33
ประเภทออมทรัพย์	265	88.33
ประเภทฝากประจำ	56	18.67
<b>ด้านเงินให้กู้ยืม</b>		
กู้เบิกเงินเกินบัญชี	53	17.66
เงินกู้เพื่อประกอบธุรกิจ	49	16.33
เงินกู้ที่อยู่อาศัย	35	11.67
ตัวสัญญาใช้เงิน	2	0.01
หนังสือค้ำประกัน	8	0.03
<b>ด้านบริการอื่นๆ</b>		
บัตร ATM	227	75.67
บัตรเครดิต	75	25.00
โอนเงิน	159	53.00

ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ใช้บริการด้านเงินฝาก ประเภทออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 88.33 ประเภทกระแสรายวัน คิดเป็นร้อยละ 39.33 และประเภทเงินฝากประจำคิดเป็นร้อยละ 18.67

บริการด้านเงินให้กู้ยืม ประเภทกู้เบิกเงินเกินบัญชี คิดเป็นร้อยละ 17.66 ประเภทเงินกู้เพื่อประกอบธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.33 ประเภทเงินกู้ที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 11.67 ประเภทตัวสัญญาใช้เงิน คิดเป็นร้อยละ 0.01 และหนังสือค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 0.03

ประเภท ATM คิดเป็นร้อยละ 75.67 และโอนเงินคิดเป็นร้อยละ 53.00 บัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 25.00

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน เรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด (การประชาสัมพันธ์) ด้านบุคคล (พนักงานผู้ให้บริการ) ด้านคุณภาพในการให้บริการ และกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ) ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ												Mean	ระดับความพึงพอใจ			
	น้อยที่สุด			น้อย			ปานกลาง			มาก					มากที่สุด		เห็น
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			จำนวน	ร้อยละ	
สินค้ากระแสรายวัน	9	3.00	32	10.67	93	31.00	43	14.33	10	3.33	113	37.67	2.89	ปานกลาง			
สินค้าคอมทรีพี	5	1.67	16	5.33	139	46.33	96	32.00	14	4.67	30	10.00	3.36	ปานกลาง			
เงินฝากประจำ	10	3.33	32	10.67	85	28.33	22	7.33	3	1.00	148	49.33	2.86	ปานกลาง			
กู้ยืมเงินเกินบัญชี	11	3.67	23	7.67	65	21.67	26	8.67	2	0.67	173	57.67	2.82	ปานกลาง			
เงินกู้ทั่วไป (เพื่อประกอบธุรกิจ)	11	3.67	21	7.00	58	19.33	21	7.00	5	1.67	184	44.67	2.83	ปานกลาง			
เงินกู้ที่อยู่อาศัย	12	4.00	23	7.67	48	16.00	18	6.00	5	1.67	194	64.67	2.90	ปานกลาง			
ตัวสัญญาใช้เงิน	16	5.33	18	6.00	47	15.67	13	4.33	3	1.00	203	67.67	2.74	ปานกลาง			
หนังสือคำประกันสัญญา	12	4.00	21	7.00	50	16.67	11	3.67	2	0.67	204	68.00	2.77	ปานกลาง			
ATM	1	0.33	13	4.33	65	21.67	104	34.67	35	11.67	82	27.33	3.53	มาก			
บัตรเครดิต	5	1.67	12	4.00	59	19.67	37	12.33	17	5.67	170	56.67	3.15	ปานกลาง			
บริการโอนเงิน	5	1.67	22	7.33	80	26.67	71	23.67	14	4.67	108	36.00	3.16	ปานกลาง			

จากตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์เงินฝากกระแสรายวัน จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 62.33 แสดงความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 ไม่แสดงความคิดเห็น 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 แสดงความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.67 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 49.33 แสดงความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ตู้เบิกเงินเกินบัญชี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.33 ไม่แสดงความคิดเห็น 173 คน คิดเป็นร้อยละ 57.67 แสดงความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ เงินกู้ทั่วไป(เพื่อประกอบธุรกิจ) จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 ไม่แสดงความคิดเห็น 184 คน คิดเป็นร้อยละ 44.67 แสดงความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ เงินกู้ที่อยู่อาศัย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.33 ไม่แสดงความคิดเห็น 194 คน คิดเป็นร้อยละ 64.67 แสดงความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ ตัวสัญญาใช้เงิน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.33 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 67.67 แสดงความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ หนังสือค้ำประกันสัญญา จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 แสดงความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ ATM จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 72.67 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.33 แสดงความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ บัตรเครดิต จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 แสดงความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ บริการโอนเงิน จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 พบว่าปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ มีรายละเอียดดังนี้ ATM ผู้ใช้บริการใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) เงินฝากออมทรัพย์ บริการโอนเงิน บัตรเครดิต เงินกู้ที่อยู่อาศัย เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำ เงินกู้ทั่วไป ตู้เบิกเงินเกินบัญชี หนังสือค้ำประกันสัญญา และตัวสัญญาใช้เงิน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36 , 3.16 , 3.15 , 2.90 , 2.89 , 2.86 , 2.83 , 2.82 , 2.77 และ 2.74 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศชาย		เพศหญิง	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
เงินฝากกระแสรายวัน	2.98	ปานกลาง	2.81	ปานกลาง
เงินฝากออมทรัพย์	3.26	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง
เงินฝากประจำ	2.89	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง
ตู้เบิกเงินกินบัญชี	2.90	ปานกลาง	2.74	ปานกลาง
เงินกู้(เพื่อประกอบธุรกิจ)	2.95	ปานกลาง	2.72	ปานกลาง
เงินกู้ที่อยู่อาศัย	2.99	ปานกลาง	2.81	ปานกลาง
ตัวสัญญาใช้เงิน	2.81	ปานกลาง	2.68	ปานกลาง
หนังสือค้ำประกันสัญญา	2.81	ปานกลาง	2.73	ปานกลาง
ATM	3.45	ปานกลาง	3.61	มาก
บัตรเครดิต	3.07	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง
บริการ โอนเงิน	3.22	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ เชียงใหม่ ของผู้ใช้บริการเพศชาย มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04) มีรายละเอียดดังนี้ ATM มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) เงินฝากออมทรัพย์ บริการ โอนเงิน บัตรเครดิต เงินกู้ที่อยู่อาศัย เงินฝากกระแสรายวัน เงินกู้ทั่วไป กู้เบิกเงินเกินบัญชี เงินฝากประจำ หนังสือค้ำประกันสัญญา และตัวสัญญาใช้เงิน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45 , 3.26 , 3.22 , 3.07 , 2.99 , 2.98 , 2.95 , 2.90 , 2.89 , 2.81 และ 2.81 ตามลำดับ) และของผู้ใช้บริการเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96) มีรายละเอียดดังนี้ ATM มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) เงินฝากออมทรัพย์ บัตรเครดิต บริการ โอนเงิน เงินฝากประจำ เงินฝากกระแสรายวัน เงินกู้ที่อยู่อาศัย กู้เบิกเงินเกินบัญชี หนังสือค้ำประกันสัญญา เงินกู้ทั่วไป และตัวสัญญาใช้เงิน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36 , 3.22 , 3.11 , 2.82 , 2.81 , 2.81, 2.74 , 2.73 , 2.72 และ 2.68 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำนวนตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุต่ำกว่า 25 ปี		อายุระหว่าง 25-35 ปี		อายุระหว่าง 36-45 ปี		อายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
กระแสรายวัน	2.98	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง
เงินฝากออมทรัพย์	3.51	มาก	3.42	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง
เงินฝากประจำ	3.07	ปานกลาง	2.73	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง
กู้ยืมเงินเกินบัญชี	3.12	ปานกลาง	2.72	ปานกลาง	2.69	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง
เงินกู้เพื่อประกอบธุรกิจ	3.16	ปานกลาง	2.73	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง
เงินกู้ที่อยู่อาศัย	3.30	ปานกลาง	2.74	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง
คำสัญญาใช้เงิน	3.05	ปานกลาง	2.69	ปานกลาง	2.56	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง
หนังสือค่าประกัน	2.98	ปานกลาง	2.73	ปานกลาง	2.61	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง
ATM	3.51	มาก	3.56	มาก	3.71	มาก	3.27	ปานกลาง
บัตรเครดิต	3.00	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง
บริการโอนเงิน	3.40	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่าปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ของผู้ใช้บริการอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) มีรายละเอียดดังนี้ เงินฝากออมทรัพย์ และ ATM มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51 และ 3.51 ตามลำดับ) บริการโอนเงิน เงินกู้ที่อยู่อาศัย เงินกู้ทั่วไป กู้เบิกเงินกินบัญชี เงินฝากประจำ ตั๋วสัญญาใช้เงิน บัตรเครดิต บัญชีกระแสรายวัน และหนังสือค้ำประกัน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40 , 3.30 , 3.16 , 3.12 , 3.07 , 3.05 , 3.00 , 2.98 และ 2.98 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96) มีรายละเอียดดังนี้ ATM มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) เงินฝากออมทรัพย์ บัตรเครดิต บริการโอนเงิน เงินฝากกระแสรายวัน เงินกู้ที่อยู่อาศัย เงินกู้ทั่วไป เงินฝากประจำ หนังสือค้ำประกันสัญญา กู้เบิกเงินกินบัญชี และตั๋วสัญญาใช้เงิน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42 , 3.16 , 3.12 , 2.93 , 2.80 , 2.74 , 2.73 , 2.73 , 2.72 และ 2.69 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96) มีรายละเอียดดังนี้ ATM มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) เงินฝากออมทรัพย์ บัตรเครดิต บริการโอนเงิน เงินฝากประจำ เงินฝากกระแสรายวัน เงินกู้ทั่วไป เงินกู้ที่อยู่อาศัย กู้เบิกเงินกินบัญชี หนังสือค้ำประกันสัญญา และตั๋วสัญญาใช้เงิน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35 , 3.19 , 3.12 , 2.86 , 2.84 , 2.79 , 2.79 , 2.69 , 2.61 และ 2.56 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีรายละเอียดดังนี้ ATM บัตรเครดิต เงินฝากออมทรัพย์ บริการโอนเงิน เงินฝากประจำ กู้เบิกเงินกินบัญชี เงินกู้ที่อยู่อาศัย หนังสือค้ำประกันสัญญา ตั๋วสัญญาใช้เงิน เงินกู้ทั่วไป และเงินฝากกระแสรายวัน (ค่าเฉลี่ย 3.27 , 3.26 , 3.16 , 3.05 , 2.95 , 2.95 , 2.94 , 2.90 , 2.85 , 2.84 และ 2.82 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำนวนตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เจ้าของกิจการ		ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พนักงานธุรกิจ		อื่น ๆ (แม่บ้าน, นักศึกษา)	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
กระแสรายวัน	3.14	ปานกลาง	2.81	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง
เงินฝากออมทรัพย์	3.30	ปานกลาง	3.59	มาก	3.50	มาก	3.50	มาก
เงินฝากประจำ	2.87	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง
คู่มือเงินเกินบัญชี	3.07	ปานกลาง	2.70	ปานกลาง	2.33	ปานกลาง	2.33	ปานกลาง
เงินกู้เพื่อประกอบธุรกิจ	3.04	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง	2.33	ปานกลาง	2.33	ปานกลาง
เงินกู้ที่อยู่อาศัย	3.06	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง
ตัวสัญญาใช้เงิน	2.91	ปานกลาง	2.59	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง
หนังสือค่าประกัน	2.93	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
ATM	3.30	ปานกลาง	4.04	มาก	3.50	มาก	3.50	มาก
บัตรเครดิต	3.07	ปานกลาง	3.78	มาก	3.11	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง
บริการโอนเงิน	3.16	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.67	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) มีรายละเอียดดังนี้ เงินฝากออมทรัพย์ ATM บริการโอนเงิน เงินฝากกระแสรายวัน กู้เบิกเงินเกินบัญชี บัตรเครดิต เงินกู้ที่อยู่อาศัย เงินกู้ทั่วไป หนังสือค้ำประกันสัญญา และตัวสัญญาใช้เงิน เงินฝากประจำ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30 , 3.30 , 3.16 , 3.14 , 3.07 , 3.07 , 3.06 , 3.04 , 2.93 , 2.91 และ 2.87 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) โดยมีรายละเอียดแต่ละผลิตภัณฑ์ดังนี้ มีระดับความพึงพอใจระดับมากต่อผลิตภัณฑ์ ATM เงินฝากออมทรัพย์ บริการโอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.04 , 3.78 และ 3.59 ตามลำดับ) และมีระดับความพึงพอใจปานกลางต่อผลิตภัณฑ์ บัตรเครดิต เงินฝากประจำ เงินกู้ที่อยู่อาศัย เงินกู้ทั่วไป กู้เบิกเงินเกินบัญชี เงินฝากกระแสรายวัน หนังสือค้ำประกันสัญญา และตัวสัญญาใช้เงิน (ค่าเฉลี่ย 3.22 , 3.04 , 3.00 , 2.93 , 2.81 , 2.70 , 2.67 และ 2.59 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พนักงานลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96) โดยมีรายละเอียดแต่ละผลิตภัณฑ์ดังนี้ มีระดับความพึงพอใจระดับมากต่อผลิตภัณฑ์ เงินฝากออมทรัพย์ ATM (ค่าเฉลี่ย 3.50 และ 3.50 ตามลำดับ) และมีระดับความพึงพอใจปานกลางต่อผลิตภัณฑ์ บริการโอนเงิน บัตรเครดิต หนังสือค้ำประกันสัญญา เงินกู้ที่อยู่อาศัย ตัวสัญญาใช้เงิน เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำ กู้เบิกเงินเกินบัญชี เงินกู้ทั่วไป และ (ค่าเฉลี่ย 3.14 , 3.11 , 3.00 , 2.83 , 2.83 , 2.67 , 2.67 , 2.33 และ 2.33 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) โดยมีรายละเอียดแต่ละผลิตภัณฑ์ดังนี้ มีระดับความพึงพอใจระดับมากต่อผลิตภัณฑ์ บริการโอนเงิน เงินฝากออมทรัพย์ ATM (ค่าเฉลี่ย 3.67 , 3.50 และ 3.50 ตามลำดับ) และมีระดับความพึงพอใจปานกลางต่อผลิตภัณฑ์ หนังสือค้ำประกันสัญญา เงินกู้ที่อยู่อาศัย ตัวสัญญาใช้เงิน บัตรเครดิต เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำ กู้เบิกเงินเกินบัญชี และ เงินกู้ทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.00 , 2.83 , 2.83 , 2.83 , 2.67 , 2.67 , 2.33 และ 2.33 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำนวนตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน 1 ปี		ระหว่าง 1-5 ปี		ระหว่าง 6-10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
กระแสรายวัน	3.09	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง
เงินฝากออมทรัพย์	3.36	ปานกลาง	3.61	มาก	3.29	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง
เงินฝากประจำ	3.03	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง
คู่มือเงินเกินบัญชี	2.85	ปานกลาง	2.72	ปานกลาง	2.74	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
เงินกู้เพื่อประกอบธุรกิจ	2.91	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง
เงินกู้ที่อยู่อาศัย	3.03	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง
ตัวสัญญาใช้เงิน	2.94	ปานกลาง	2.63	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง
หนังสือค่าประกัน	2.94	ปานกลาง	2.65	ปานกลาง	2.69	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง
ATM	3.58	มาก	3.68	มาก	3.60	มาก	3.28	ปานกลาง
บัตรเครดิต	3.36	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
บริการโอนเงิน	3.45	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ของผู้ใช้บริการไม่เกิน 1 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยมีรายละเอียดแต่ละผลิตภัณฑ์ดังนี้ มีระดับความพึงพอใจระดับมากต่อผลิตภัณฑ์ ATM (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีระดับความพึงพอใจปานกลางต่อผลิตภัณฑ์ บริการโอนเงิน เงินฝากออมทรัพย์ บัตรเครดิต เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำ เงินกู้ที่อยู่อาศัย ตั๋วสัญญาใช้เงิน หนังสือค้ำประกันสัญญา เงินกู้ทั่วไป และกู้นักเงินเกินบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.45 , 3.36 , 3.36 , 3.09 , 3.03 , 3.03 , 2.94 , 2.94 , 2.91 และ 2.85 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการตั้งแต่ 1-5 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99) โดยมีรายละเอียดแต่ละผลิตภัณฑ์ดังนี้ มีระดับความพึงพอใจระดับมากต่อผลิตภัณฑ์ ATM เงินฝากออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.68 และ 3.61 ตามลำดับ) และมีระดับความพึงพอใจปานกลางต่อผลิตภัณฑ์ บริการโอนเงิน บัตรเครดิต เงินฝากประจำ เงินกู้ที่อยู่อาศัย เงินกู้ทั่วไป กู้นักเงินเกินบัญชี เงินฝากกระแสรายวัน หนังสือค้ำประกันสัญญา และ ตั๋วสัญญาใช้เงิน (ค่าเฉลี่ย 3.33 , 3.13 , 2.87 , 2.77 , 2.76 , 2.72 , 2.71 , 2.65 และ 2.63 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการระหว่าง 6-10 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) โดยมีรายละเอียดแต่ละผลิตภัณฑ์ดังนี้ มีระดับความพึงพอใจระดับมากต่อผลิตภัณฑ์ ATM (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีระดับความพึงพอใจปานกลางต่อผลิตภัณฑ์ เงินฝากออมทรัพย์ บัตรเครดิต บริการโอนเงิน เงินกู้ที่อยู่อาศัย เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำ เงินกู้ทั่วไป กู้นักเงินเกินบัญชี หนังสือค้ำประกันสัญญา และ ตั๋วสัญญาใช้เงิน (ค่าเฉลี่ย 3.29 , 3.03 , 2.92 , 2.83 , 2.79 , 2.77 , 2.77 , 2.74 , 2.69 และ 2.67 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) โดยมีรายละเอียดแต่ละผลิตภัณฑ์ดังนี้ มีระดับความพึงพอใจปานกลางต่อผลิตภัณฑ์ ATM บัตรเครดิต เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากกระแสรายวัน บริการโอนเงิน เงินกู้ที่อยู่อาศัย กู้นักเงินเกินบัญชี เงินกู้ทั่วไป หนังสือค้ำประกันสัญญา ตั๋วสัญญาใช้เงิน และ เงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.28 , 3.20 , 3.16 , 3.13 , 3.12 , 3.06 , 3.00 , 2.95 , 2.92 , 2.87 และ 2.86 ตามลำดับ)

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางการตลาดบริการด้านราคา

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านราคา

ปัจจัยทางการตลาดด้านราคา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ												Mean	ระดับความพึงพอใจ	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ไม่แสดงความคิดเห็น				Mean
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	62	20.67	72	24.00	112	37.33	10	3.33	2	0.67	42	14.00	2.24	น้อย	
อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม	20	6.67	42	14.00	88	29.33	14	4.67	0	0	136	45.33	2.47	น้อย	
ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม	10	3.33	31	10.33	89	29.67	15	5.00	0	0	155	51.67	2.67	ปานกลาง	
ค่าธรรมเนียมบัตร ATM	8	2.67	26	8.67	155	51.67	30	10.00	2	0.67	79	26.33	2.75	ปานกลาง	
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	7	2.33	40	13.33	86	28.67	14	4.67	0	0	153	51.00	2.69	ปานกลาง	
ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน	8	2.67	40	13.33	124	41.33	28	9.33	4	1.33	96	32.00	2.80	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยราคาอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 86 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยราคาอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 54.67 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 45.33 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยราคาค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 51.67 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยราคาค่าธรรมเนียมบัตร ATM จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 73.67 ไม่แสดงความคิดเห็นจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 26.33 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยราคาค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ไม่แสดงความคิดเห็น 153 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยราคาค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 68 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านราคา มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97) มีรายละเอียดดังนี้ ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมบัตร ATM ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต และค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80, 2.75, 2.69 และ 2.67 ตามลำดับ) อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.47 และ 2.24 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยทางการตลาดด้านราคา	เพศชาย		เพศหญิง	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	2.32	น้อย	2.16	น้อย
อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม	2.51	ปานกลาง	2.43	น้อย
ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม	2.73	ปานกลาง	2.62	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบัตร ATM	2.78	ปานกลาง	2.72	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	2.67	ปานกลาง	2.70	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน	2.80	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านราคา มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ เพศชาย มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.64) มีรายละเอียดดังนี้ ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมบัตร ATM ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80, 2.78, 2.73, 2.67 และ 2.51 ตามลำดับ) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.32) เพศหญิง มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.57) มีรายละเอียดดังนี้ ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมบัตร ATM ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.79, 2.72, 2.70 และ 2.62 ตามลำดับ) และอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.43 และ 2.16 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยทางการตลาดด้านราคา	อายุต่ำกว่า 25 ปี		อายุระหว่าง 26-35 ปี		อายุระหว่าง 36-45 ปี		อายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	2.63	ปานกลาง	2.25	น้อย	2.17	น้อย	2.03	น้อย
อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม	2.81	ปานกลาง	2.51	ปานกลาง	2.29	น้อย	2.40	น้อย
ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม	2.98	ปานกลาง	2.72	ปานกลาง	2.55	ปานกลาง	2.53	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบัตร ATM	3.12	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง	2.52	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	2.88	ปานกลาง	2.70	ปานกลาง	2.69	ปานกลาง	2.52	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน	3.00	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง	2.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านราคา มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ จำแนกตามอายุไม่เกิน 25 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.90) มีรายละเอียดดังนี้ ค่าธรรมเนียมบัตร ATM ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12 , 3.00 , 2.98 , 2.88 , 2.81 และ 2.63 ตามลำดับ) อายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.62) มีรายละเอียดดังนี้ ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมบัตร ATM ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80 , 2.76 , 2.72 , 2.70 และ 2.51 ตามลำดับ) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.25) อายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.53) มีรายละเอียดดังนี้ ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมบัตร ATM ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.79 , 2.71 , 2.69 และ 2.55 ตามลำดับ) และอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.29 และ 2.17) อายุ 46 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.44) มีรายละเอียดดังนี้ ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม ค่าธรรมเนียมบัตร ATM ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.66 , 2.53 , 2.52 และ 2.52 ตามลำดับ) และอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.40 และ 2.03 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยทางการตลาดด้านราคา	เข้าชองกิจการ		ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พนักงานลูกจ้าง		อื่นๆ (แม่บ้าน, นักศึกษา)	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	2.26	น้อย	2.33	น้อย	2.23	น้อย	1.67	น้อย
อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม	2.58	ปานกลาง	2.15	น้อย	2.46	น้อย	2.00	น้อย
ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม	2.74	ปานกลาง	2.59	ปานกลาง	2.64	ปานกลาง	2.50	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบัตร ATM	2.79	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	2.70	ปานกลาง	2.50	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	2.70	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	2.66	ปานกลาง	2.17	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน	2.81	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านราคา มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาดอนนาขวงศ์ เชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ เจ้าของกิจการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.65) มีรายละเอียดดังนี้ ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมบัตร ATM ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80 , 2.79 , 2.74 , 2.70 และ 2.58 ตามลำดับ) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.26) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.64) มีรายละเอียดดังนี้ ค่าธรรมเนียมบัตร ATM ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93 , 2.93 , 2.89 และ 2.59 ตามลำดับ) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.33 และ 2.15 ตามลำดับ) พนักงาน/ลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.58) มีรายละเอียดดังนี้ ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมบัตร ATM ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77 , 2.70 , 2.66 และ 2.64 ตามลำดับ) และอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.46 และ 2.23 ตามลำดับ) อาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.25) มีรายละเอียดดังนี้ ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม ค่าธรรมเนียมบัตร ATM มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67 , 2.50 และ 2.50 ตามลำดับ) และค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.17 , 2.00 และ 1.67 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านราคาจําแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ

ปัจจัยทางการตลาดด้านราคา	ไม่เกิน 1 ปี		ระหว่าง 1-5 ปี		ระหว่าง 6-10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	2.48	น้อย	2.23	น้อย	2.24	น้อย	2.15	น้อย
อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม	2.73	ปานกลาง	2.38	น้อย	2.44	น้อย	2.52	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม	2.88	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	2.60	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบัตร ATM	3.00	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	2.62	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	2.82	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง	2.66	ปานกลาง	2.49	น้อย
ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน	2.88	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านราคา มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ของผู้ให้บริการไม่เกิน 1 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.64) มีรายละเอียดดังนี้ ค่าธรรมเนียมบัตร ATM ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00 ; 2.88 , 2.88 , 2.82 และ 2.73 ตามลำดับ) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.48) ของผู้ให้บริการระหว่าง 1-5 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.64) มีรายละเอียดดังนี้ ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมบัตร ATM ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88 , 2.85 , 2.84 และ 2.67 ตามลำดับ) และอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.38 และ 2.23) ของผู้ให้บริการระหว่าง 6-10 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54) มีรายละเอียดดังนี้ ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม ค่าธรรมเนียมบัตร ATM ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.76 , 2.67 , 2.67 และ 2.66 ตามลำดับ) และอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.44 และ 2.24 ตามลำดับ) ของผู้ให้บริการตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.52) มีรายละเอียดดังนี้ ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมบัตร ATM ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71 , 2.62 , 2.60 และ 2.52 ตามลำดับ) และค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.49 และ 2.15 ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาดบริการด้านสถานที่

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการ ด้านสถานที่

ปัจจัยทางการตลาดด้าน สถานที่	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ												Mean	ระดับความ พึงพอใจ
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		เห็น ร้อยละ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
สถานที่จอดรถ	26	8.67	47	15.67	124	41.33	79	26.33	7	2.33	17	5.67	3.04	ปานกลาง
ความสะดวกอาคารสถานที่	2	.67	11	3.67	102	34.00	143	47.67	24	8.00	18	6.00	3.58	มาก
จำนวนช่องทางการให้บริการ	42	14.00	98	32.67	91	30.33	37	12.33	10	3.33	22	7.33	2.57	ปานกลาง
อุณหภูมิภายในอาคาร	6	2.00	5	1.67	125	41.67	130	43.33	16	5.33	18	6.00	3.51	มาก
แสงสว่าง	0	0	6	2.00	102	34.00	154	51.33	10	3.33	28	9.33	3.57	มาก

จากตารางที่ 4.16 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสถานที่สถานที่จอดรถ จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 94.33 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.67 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสถานที่ความสะอาดอาคารสถานที่ จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสถานที่จำนวนช่องทางการให้บริการ จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 92.67 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสถานที่อุณหภูมิภายในอาคาร จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสถานที่แสงสว่าง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 90.67 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านสถานที่ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) มีรายละเอียดดังนี้ ความสะอาดอาคารสถานที่ แสงสว่าง อุณหภูมิภายในอาคาร มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58 , 3.57 และ 3.51 ตามลำดับ) สถานที่จอดรถ และจำนวนช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.04 และ 2.57 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่	เพศชาย		เพศหญิง	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
สถานที่จอดรถ	3.06	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง
ความสะอาดอาคารสถานที่	3.63	มาก	3.57	มาก
จำนวนช่องทางการให้บริการ	2.51	ปานกลาง	2.64	ปานกลาง
อุณหภูมิภายในอาคาร	3.51	มาก	3.52	มาก
แสงสว่าง	3.57	มาก	3.53	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านสถานที่ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ เพศชาย มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) มีรายละเอียดดังนี้ ความสะอาดอาคารสถานที่ แสงสว่าง อุณหภูมิภายในอาคาร มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63 , 3.57 และ 3.51 ตามลำดับ) สถานที่จอดรถ และจำนวนช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06 และ 2.51 ตามลำดับ) เพศหญิง มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) มีรายละเอียดดังนี้ ความสะอาดอาคารสถานที่ แสงสว่าง อุณหภูมิภายในอาคาร มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57 , 3.53 และ 3.52 ตามลำดับ) สถานที่จอดรถ และจำนวนช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02 และ 2.64 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่	ไม่เกิน 25 ปี		อายุตั้งแต่ 25-35 ปี		อายุระหว่าง 36-45 ปี		อายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
สถานที่จอดรถ	3.05	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง
ความสะดวกอาคารสถานที่	3.53	มาก	3.53	มาก	3.64	มาก	3.45	ปานกลาง
จำนวนช่องทางการให้บริการ	2.56	ปานกลาง	2.57	ปานกลาง	2.64	ปานกลาง	2.52	ปานกลาง
อุณหภูมิภายในอาคาร	3.56	มาก	3.62	มาก	3.58	มาก	3.35	ปานกลาง
แสงสว่าง	3.72	มาก	3.62	มาก	3.43	ปานกลาง	3.55	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านสถานที่ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีรายละเอียดดังนี้ แสงสว่าง อุณหภูมิภายในอาคาร ความสะอาดอาคารสถานที่ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72 , 3.56 และ 3.53 ตามลำดับ) สถานที่จอดรถ และจำนวนช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05 และ 2.56 ตามลำดับ) อายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีรายละเอียดดังนี้ ความสะอาดอาคารสถานที่ แสงสว่าง อุณหภูมิภายในอาคาร มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62 , 3.62 และ 3.53 ตามลำดับ) สถานที่จอดรถ และจำนวนช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08 และ 2.57 ตามลำดับ) อายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีรายละเอียดดังนี้ ความสะอาดอาคารสถานที่ อุณหภูมิภายในอาคาร มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.58ตามลำดับ) แสงสว่าง สถานที่จอดรถ และจำนวนช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43 , 3.10 และ 2.64 ตามลำดับ) อายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) มีรายละเอียดดังนี้ แสงสว่าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ความสะอาดอาคารสถานที่ อุณหภูมิภายในอาคารสถานที่จอดรถ และจำนวนช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45 , 3.35 , 2.87 และ 2.52 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านสถานที่ จำนวนตามอาชีพ

ปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่	เข้าชองกิจการ		ข้าราชการ/พนักงานรัฐ วิสาหกิจ		พนักงานสูงจ้ง		อื่น ๆ (แม่บ้าน, นักศึกษา)	
	Mean	ระดับความพึง พอใจ	Mean	ระดับความพึง พอใจ	Mean	ระดับความพึง พอใจ	Mean	ระดับความพึง พอใจ
สถานที่จอดรถ	3.02	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง
ความสะดวกอาคารสถานที่	3.53	มาก	3.33	ปานกลาง	3.54	มาก	3.83	มาก
จำนวนช่องทางการให้บริการ	2.64	ปานกลาง	2.78	ปานกลาง	2.55	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง
อุณหภูมิภายในอาคาร	3.52	มาก	3.81	มาก	3.43	ปานกลาง	3.50	มาก
แสงสว่าง	3.57	มาก	3.63	มาก	3.53	มาก	3.50	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านสถานที่ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ที่เป็นเจ้าของกิจการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) มีรายละเอียดดังนี้ ความสะอาดอาคารสถานที่ แสงสว่าง อุณหภูมิภายในอาคาร มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57 , 3.53 และ 3.52 ตามลำดับ) สถานที่จอดรถ และจำนวนช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12 และ 2.54 ตามลำดับ) ที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีรายละเอียดดังนี้ อุณหภูมิภายในอาคาร แสงสว่าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81 และ 3.63) ความสะอาดอาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ และจำนวนช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33 , 3.26 และ 2.78 ตามลำดับ) ที่เป็นพนักงานลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) มีรายละเอียดดังนี้ ความสะอาดอาคารสถานที่ แสงสว่าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54 และ 3.53 ตามลำดับ) อุณหภูมิภายในอาคาร สถานที่จอดรถ และจำนวนช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43 , 2.92 และ 2.55 ตามลำดับ) ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีรายละเอียดดังนี้ ความสะอาดอาคารสถานที่ อุณหภูมิภายในอาคาร แสงสว่าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83 , 3.50 และ 3.50 ตามลำดับ) สถานที่จอดรถ และจำนวนช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33 และ 2.83 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านสถานที่ จินแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่	ต่ำกว่า 1 ปี		ระหว่าง 1-5 ปี		ระหว่าง 6-10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
สถานที่จอดรถ	3.00	ปานกลาง	2.99	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง
ความสะดวกอาคารสถานที่	3.91	มาก	3.43	ปานกลาง	3.64	มาก	3.54	มาก
จำนวนช่องทางการให้บริการ	2.73	ปานกลาง	2.37	ปานกลาง	2.78	ปานกลาง	2.53	ปานกลาง
อุณหภูมิภายในอาคาร	3.55	มาก	3.53	มาก	3.45	ปานกลาง	3.55	มาก
แสงสว่าง	3.64	มาก	3.58	มาก	3.48	ปานกลาง	3.62	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านสถานที่ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากอนนราชวงศ์ เชียงใหม่ ที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีรายละเอียดดังนี้ ความสะอาดอาคารสถานที่ แสงสว่าง อุณหภูมิภายในอาคาร มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91 , 3.64 และ 3.55) สถานที่จอดรถ และจำนวนช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00 และ 2.73 ตามลำดับ) ที่ใช้บริการระหว่าง 1-5 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) มีรายละเอียดดังนี้ แสงสว่าง อุณหภูมิภายในอาคาร มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58 และ 3.53 ตามลำดับ) ความสะอาดอาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ และจำนวนช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43 , 2.99 และ 2.37 ตามลำดับ) ที่ใช้บริการระหว่าง 6-10 มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) มีรายละเอียดดังนี้ ความสะอาดอาคารสถานที่ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) แสงสว่าง อุณหภูมิภายในอาคาร สถานที่จอดรถ และจำนวนช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48 , 3.45 , 3.26 และ 2.78 ตามลำดับ) ที่ใช้บริการตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีรายละเอียดดังนี้ แสงสว่างอุณหภูมิภายในอาคาร ความสะอาดอาคารสถานที่ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62 , 3.55 และ 3.54 ตามลำดับ) สถานที่จอดรถ และจำนวนช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88 และ 2.53 ตามลำดับ)

ตอนที่ 4 ปัจจัยทางการตลาดด้านการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการประชาชนสัมพันธ์

ปัจจัยทางการตลาดด้านการประชาสัมพันธ์	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ												ระดับความพึงพอใจ	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ไม่แสดงความคิดเห็น			Mean
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการเงินฝาก	3	1.00	16	5.33	158	52.67	82	27.33	15	5.00	26	8.67	3.23	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการเงินให้กู้ยืม	8	2.67	34	11.33	130	43.33	36	12.00	8	2.67	84	28.00	2.95	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ ATM	1	0.33	17	5.67	134	44.67	83	27.67	15	5.00	50	16.67	3.28	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการบัตรเครดิต	4	1.33	24	8.00	112	37.33	52	17.33	6	2.00	102	34.00	3.08	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการโอนเงิน	12	4.00	66	22.00	135	45.00	54	18.00	15	5.00	18	6.00	3.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดด้านการประชาสัมพันธ์ ในความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการเงินฝาก จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 91.33 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 แสดงความคิดเห็นต่อความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการเงินให้กู้ยืม จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 แสดงความคิดเห็นต่อความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ ATM จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 แสดงความคิดเห็นต่อความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการบัตรเครดิต จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 แสดงความคิดเห็นต่อความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการโอนเงิน จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบครบทุกปัจจัย จำนวน 300 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) มีรายละเอียดดังนี้ ความเข้าใจบริการ ATM ความเข้าใจบริการเงินฝาก ความเข้าใจบริการโอนเงิน ความเข้าใจบริการบัตรเครดิต และความเข้าใจบริการเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28 , 3.23 , 3.15 , 3.08 และ 2.95 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านการประชาสัมพันธ์  
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยทางการตลาดด้านการ ประชาสัมพันธ์	เพศชาย		เพศหญิง	
	Mean	ระดับความพึง พอใจ	Mean	ระดับความพึง พอใจ
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ ข้อมูลบริการเงินฝาก	3.26	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ ข้อมูลบริการเงินให้กู้ยืม	2.97	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ ข้อมูลบริการ ATM	3.42	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ ข้อมูลบริการบัตรเครดิต	3.14	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ ข้อมูลบริการ โอนเงิน	3.18	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.22 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ เชียงใหม่ ผู้ใช้บริการเพศชาย มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) มีรายละเอียดดังนี้ ความเข้าใจบริการ ATM ความเข้าใจบริการเงินฝาก ความเข้าใจบริการโอนเงิน ความเข้าใจบริการบัตรเครดิต และความเข้าใจบริการเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42 , 3.26 , 3.18 , 3.14 และ 3.08 ตามลำดับ) เพศหญิง มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) มีรายละเอียดดังนี้ ความเข้าใจบริการเงินฝาก ความเข้าใจบริการ ATM ความเข้าใจบริการโอนเงิน ความเข้าใจบริการบัตรเครดิต และความเข้าใจบริการเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20 , 3.14 , 3.12 , 3.03 และ 2.94 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านบริการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยทางการตลาดด้านการประชาสัมพันธ์	ต่ำกว่า 25 ปี		ระหว่าง 26-35 ปี		ระหว่าง 36-45 ปี		ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการเงินฝาก	3.14	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการเงินให้กู้ยืม	2.77	ปานกลาง	2.99	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง	2.98	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ ATM	3.51	มาก	3.29	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการบัตรเครดิต	3.02	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	2.99	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการโอนเงิน	3.14	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.23 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ของผู้ใช้บริการที่อายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) มีระดับความพึงพอใจระดับมากต่อความเข้าใจผลิตภัณฑ์ ATM (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความเข้าใจบริการเงินฝาก ความเข้าใจบริการโอนเงิน ความเข้าใจบริการบัตรเครดิต และความเข้าใจบริการเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14 , 3.14 , 3.02 และ 2.77 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) มีรายละเอียดดังนี้ ความเข้าใจบริการเงินฝาก ความเข้าใจบริการ ATM ความเข้าใจบริการโอนเงิน ความเข้าใจบริการบัตรเครดิต และความเข้าใจบริการเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31 , 3.29 , 3.24, 3.15 และ 2.99 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) มีรายละเอียดดังนี้ ความเข้าใจบริการ ATM ความเข้าใจบริการเงินฝาก ความเข้าใจบริการโอนเงิน ความเข้าใจบริการบัตรเครดิต และความเข้าใจบริการเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17 , 3.16 , 3.06 , 2.99 และ 2.97 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) มีรายละเอียดดังนี้ ความเข้าใจบริการเงินฝาก ความเข้าใจบริการ ATM ความเข้าใจบริการบัตรเครดิต ความเข้าใจบริการโอนเงิน และความเข้าใจบริการเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24 , 3.23 , 3.10 , 3.08 และ 2.98 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวนตามอาชีพ

ปัจจัยทางการตลาดด้านการประชาสัมพันธ์	เจ้าของกิจการ		ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พนักงานลูกจ้าง		อื่น ๆ (แม่บ้าน, นักศึกษา)	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการเงินฝาก	3.22	ปานกลาง	2.74	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการเงินให้กู้ยืม	3.07	ปานกลาง	2.59	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ ATM	3.32	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.83	มาก
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการบัตรเครดิต	3.11	ปานกลาง	2.78	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการโอนเงิน	3.16	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.24 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ เชียงใหม่ ของผู้ใช้บริการที่เป็นเจ้าของกิจการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) มีรายละเอียดดังนี้ ความเข้าใจบริการ ATM ความเข้าใจบริการเงินฝาก ความเข้าใจบริการโอนเงิน ความเข้าใจบริการบัตรเครดิต และความเข้าใจบริการเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32 , 3.22 , 3.16 , 3.11 และ 3.07 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.78) มีรายละเอียดดังนี้ ความเข้าใจบริการโอนเงิน ความเข้าใจบริการ ATM ความเข้าใจบริการบัตรเครดิตความเข้าใจบริการเงินฝาก และความเข้าใจบริการเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93 , 2.85 , 2.78 , 2.74 และ 2.59 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) มีรายละเอียดดังนี้ ความเข้าใจบริการเงินฝาก ความเข้าใจบริการ ATM ความเข้าใจบริการโอนเงิน ความเข้าใจบริการบัตรเครดิต และความเข้าใจบริการเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33 , 3.30 , 3.17 , 3.13 และ 2.92 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) มีความพึงพอใจระดับมาก ต่อ ความเข้าใจบริการ ATM (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมี ความเข้าใจบริการ โอนเงิน ความเข้าใจบริการเงินฝาก ความเข้าใจบริการเงินให้กู้ยืม และความเข้าใจบริการบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33 , 3.17 , 3.00 และ 2.67 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ให้บริการ

ปัจจัยทางการตลาดด้านการประชาสัมพันธ์	ต่ำกว่า 1 ปี		ระหว่าง 1-5 ปี		ระหว่าง 6-10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการเงินฝาก	3.48	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการเงินให้กู้ยืม	2.94	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ ATM	3.24	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการบัตรเครดิต	3.30	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง	2.99	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการโอนเงิน	3.33	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.25 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาดอนนราขวงค์ เชียงใหม่ ของผู้ให้บริการที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) มีรายละเอียดดังนี้ ความเข้าใจบริการเงินฝาก ความเข้าใจบริการโอนเงิน ความเข้าใจบริการบัตรเครดิต ความเข้าใจบริการ ATM และความเข้าใจบริการเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48 ,3.33 ,3.30 , 3.24 และ 2.94 ตามลำดับ) ของผู้ให้บริการที่ใช้บริการ 1-5 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) มีรายละเอียดดังนี้ ความเข้าใจบริการ ATM ความเข้าใจบริการเงินฝาก ความเข้าใจบริการโอนเงิน ความเข้าใจบริการบัตรเครดิต และความเข้าใจบริการเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28 , 3.18 , 3.05 , 2.97 และ 2.85 ตามลำดับ) ของผู้ให้บริการที่ใช้บริการระหว่าง 6-10 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) มีรายละเอียดดังนี้ ความเข้าใจบริการ ATM ความเข้าใจบริการเงินฝาก ความเข้าใจบริการโอนเงิน ความเข้าใจบริการบัตรเครดิต และความเข้าใจบริการเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33, 3.16 , 3.08 , 2.99 และ 2.89 ตามลำดับ) ของผู้ให้บริการที่ใช้บริการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) มีรายละเอียดดังนี้ ความเข้าใจบริการเงินฝาก ความเข้าใจบริการโอนเงิน ความเข้าใจบริการ ATM ความเข้าใจบริการบัตรเครดิต และความเข้าใจบริการเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26 , 3.25 , 3.22 , 3.21 และ 3.14 ตามลำดับ)

ตอนที่ 5 ปัจจัยทางการตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ปัจจัยทางการตลาดด้าน พนักงานผู้ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ												ระดับความ พึงพอใจ			
	น้อยที่สุด			น้อย			ปานกลาง			มาก				มากที่สุด		Mean
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	
ความถูกต้องแม่นยำ	3	1.00	10	3.33	127	42.33	129	43.00	17	5.67	14	4.67	3.33	ปานกลาง		
ความเต็มใจในการให้ บริการของพนักงาน	10	3.33	17	5.67	103	34.33	122	40.67	36	12.00	12	4.00	3.49	ปานกลาง		
ความมีมนุษยสัมพันธ์ ของพนักงานต่อผู้ใช้ บริการ	22	7.33	33	11.00	98	32.67	97	32.33	36	12.00	14	4.6	3.36	ปานกลาง		

จากตารางที่ 4.26 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน แสดงความคิดเห็นต่อ ปัจจัยทางการตลาดด้านผู้ให้บริการ ในด้านความถูกต้องแม่นยำ จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 95.33 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 แสดงความคิดเห็นในด้านความเต็มใจในการให้บริการ จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00 ไม่แสดงความคิดเห็น 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 แสดงความคิดเห็นในด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ใช้บริการ จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 95.33 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบครบทุกปัจจัย จำนวน 300 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) มีรายละเอียดดังนี้ การแต่งกายของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.36 ตามลำดับ) จำนวนพนักงานมีระดับความพึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.37)

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ  
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยทางการตลาดด้านพนักงานผู้ให้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
ความถูกต้องแม่นยำ	3.33	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง
ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน	3.58	มาก	3.39	ปานกลาง
ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ใช้บริการ	3.41	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.27 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ เชียงใหม่ ของผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชาย มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) มีรายละเอียดดังนี้ การแต่งกายของพนักงาน และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70 และ 3.58 ตามลำดับ) ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) จำนวนพนักงานมีระดับความพึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.41) ของผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) มีรายละเอียดดังนี้ การแต่งกายของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ใช้บริการ และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39 และ 3.31 ตามลำดับ) จำนวนพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.33)

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำนวนตามอายุ

ปัจจัยทางการตลาดด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ	ต่ำกว่า 25 ปี		ระหว่าง 26-35 ปี		ระหว่าง 36-45 ปี		ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	
	Mean	ระดับความพึง พอใจ	Mean	ระดับความพึง พอใจ	Mean	ระดับความพึง พอใจ	Mean	ระดับความพึง พอใจ
ความถูกต้องแม่นยำ	3.49	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
ความเต็มใจในการให้บริการของ พนักงาน	3.70	มาก	3.53	มาก	3.47	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง
ความมีมนุษยสัมพันธ์ของ พนักงานต่อผู้ใช้บริการ	3.56	มาก	3.44	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.28 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ เชียงใหม่ ของผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) มีรายละเอียดดังนี้ การแต่งกายของพนักงาน และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70 , 3.70 และ 3.56 ตามลำดับ) จำนวนพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) ของผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.22) มีรายละเอียดดังนี้ การแต่งกายของพนักงาน และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.53 ตามลำดับ) ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) จำนวนพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.25) ของผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.13) มีรายละเอียดดังนี้ การแต่งกายของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) จำนวนพนักงาน และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47 และ 3.18 ตามลำดับ) ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.12) ของผู้ให้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) มีรายละเอียดดังนี้ การแต่งกายของพนักงาน ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.45 , 3.29 และ 3.27 ตามลำดับ) จำนวนพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับปานน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.39)

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำนวนตามอาชีพ

ปัจจัยทางการตลาดด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ	เจ้าของกิจการ		ข้าราชการ/พนักงานรัฐ วิสาหกิจ		พนักงานลูกจ้าง		อื่น ๆ (แม่บ้าน, นักศึกษา)	
	Mean	ระดับความพึง พอใจ	Mean	ระดับความพึง พอใจ	Mean	ระดับความพึง พอใจ	Mean	ระดับความพึง พอใจ
ความถูกต้องแม่นยำ	3.39	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.67	มาก
ความเต็มใจในการให้บริการของ พนักงาน	3.46	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.83	มาก
ความมีมนุษยสัมพันธ์ของ พนักงานต่อผู้ให้บริการ	3.45	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.83	มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ของผู้ให้บริการที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) มีรายละเอียดดังนี้ การแต่งกายของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46 และ 3.45 ตามลำดับ) จำนวนพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.37) ของผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีรายละเอียดดังนี้ การแต่งกายของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.26 ตามลำดับ) จำนวนพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.48) ของผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) มีรายละเอียดดังนี้ การแต่งกายของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง และความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.28 ตามลำดับ) จำนวนพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.30) ของผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีรายละเอียดดังนี้ การแต่งกายของพนักงาน ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ให้บริการ และจำนวนพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับ (ค่าเฉลี่ย 4.17, 3.83, 3.83 และ 3.50 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ให้บริการ

ปัจจัยทางการตลาดด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ต่ำกว่า 1 ปี		ระหว่าง 1-5 ปี		ระหว่าง 6-10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
ความถูกต้องแม่นยำ	3.36	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน	3.79	มาก	3.44	ปานกลาง	3.57	มาก	3.33	ปานกลาง
ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ให้บริการ	3.52	มาก	3.24	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.30 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ของผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาใช้บริการไม่เกิน 1 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีรายละเอียดดังนี้ ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน การแต่งกายของพนักงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79 , 3.76 และ 3.52 ตามลำดับ) จำนวนพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.55) ของผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการใช้บริการ ระหว่าง 1-5 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) มีรายละเอียดดังนี้ การแต่งกายของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44 และ 3.24 ตามลำดับ) จำนวนพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.42) ของผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการใช้บริการ ระหว่าง 6-10 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) มีรายละเอียดดังนี้ การแต่งกายของพนักงาน และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90 และ 3.57 ตามลำดับ) ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) จำนวนพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.30) ของผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการใช้บริการ ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) มีรายละเอียดดังนี้ การแต่งกายของพนักงาน ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.39 , 3.33 และ 3.32 ตามลำดับ) จำนวนพนักงาน มีระดับความพึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.32)

ตอนที่ 6 ปัจจัยทางการตลาดบริการด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ

ปัจจัยทางการตลาดด้านกายภาพและรูปแบบ การให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ												ระดับความพึงพอใจ	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ไม่แสดงความคิดเห็น			Mean
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
การแต่งกายของพนักงาน	1	0.33	10	3.33	99	33.00	141	47.00	33	11.00	16	5.33	3.64	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	18	6.00	36	12.00	149	49.67	71	23.67	15	5.00	11	3.67	2.84	ปานกลาง
ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ	2	0.67	19	6.33	129	43.00	107	35.67	29	9.67	14	4.67	3.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.31 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ในด้านการแต่งกายของพนักงาน จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 94.67 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 96.33 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.67 ในด้านความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 95.33 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบครบทุกปัจจัย จำนวน 300 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97) มีรายละเอียดดังนี้ ความถูกต้องแม่นยำ ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33 , 3.33 และ 2.84 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยทางการตลาดด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
การแต่งกายของพนักงาน	3.70	มาก	3.58	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.93	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง
ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ	3.43	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.32 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ เชียงใหม่ ของผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชาย มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีรายละเอียดดังนี้ ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43 , 3.33 และ 2.93 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) มีรายละเอียดดังนี้ ความถูกต้องแม่นยำ ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ และความเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34 , 3.22 และ 2.76 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ จำนวนตามอายุ

ปัจจัยทางการตลาดด้านกายภาพ และรูปแบบการให้บริการ	ต่ำกว่า 25 ปี		ระหว่าง 26-35 ปี		ระหว่าง 36-45 ปี		ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
การแต่งกายของพนักงาน	3.70	มาก	3.64	มาก	3.77	มาก	3.45	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.98	ปานกลาง	2.60	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง
ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน ผู้ให้บริการ	3.70	มาก	3.29	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.33 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) มีรายละเอียดดังนี้ ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 2.98 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96) มีรายละเอียดดังนี้ ความถูกต้องแม่นยำ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43, 3.21 และ 2.96 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.79) มีรายละเอียดดังนี้ ความถูกต้องแม่นยำ ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29 , 3.17 และ 2.60 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95) มีรายละเอียดดังนี้ ความถูกต้องแม่นยำ ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34 , 3.24 และ 2.84 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยทางการตลาดด้านกายภาพ และรูปแบบการให้บริการ	เจ้าของกิจการ		ข้าราชการ/พนักงานรัฐ วิสาหกิจ		พนักงานอุทกจ้าง		อื่น ๆ (แม่บ้าน, นักศึกษา)	
	Mean	ระดับความพึง พอใจ	Mean	ระดับความพึง พอใจ	Mean	ระดับความพึง พอใจ	Mean	ระดับความพึง พอใจ
การแต่งกายของพนักงาน	3.61	มาก	3.70	มาก	3.65	มาก	4.17	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.88	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	3.67	มาก
ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน ผู้ให้บริการ	3.45	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.34 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ เชียงใหม่ ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02) มีรายละเอียดดังนี้ ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45 , 3.39 และ 2.88 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73) มีรายละเอียดดังนี้ ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93 , 2.85 และ 2.67 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเป็นพนักงานลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95) มีรายละเอียดดังนี้ ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34 , 3.30 และ 2.85 ตามลำดับ) ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีรายละเอียดดังนี้ ความถูกต้องแม่นยำ และความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67 และ 3.67 ตามลำดับ) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.83 )

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยทางการตลาดด้านกายภาพ และรูปแบบการให้บริการ	ต่ำกว่า 1 ปี		ระหว่าง 1-5 ปี		ระหว่าง 6-10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
การแต่งกายของพนักงาน	3.76	มาก	3.59	มาก	3.90	มาก	3.39	ปานกลาง
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.18	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	2.54	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง
ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน ผู้ให้บริการ	3.70	มาก	3.34	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.35 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ เชียงใหม่ ของผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) มีรายละเอียดดังนี้ ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36 และ 3.18 ตามลำดับ) ของผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้บริการระหว่าง 1-5 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96) มีรายละเอียดดังนี้ ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34 , 3.16 และ 2.92 ตามลำดับ) ของผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้บริการระหว่าง 6-10 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.89) มีรายละเอียดดังนี้ ความถูกต้องแม่นยำ ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40 , 3.31 และ 2.54 ตามลำดับ) ของผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้บริการตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97) มีรายละเอียดดังนี้ ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานผู้ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39 , 3.25 และ 2.94 ตามลำดับ)

ตอนที่ 7 ปัจจัยทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ(ขั้นตอนในการให้บริการ)

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ(ขั้นตอนการให้บริการ)

ปัจจัยทางการตลาดกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ												ไม่แสดงความคิดเห็น		ระดับความ พึงพอใจ
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		เห็น		Mean		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ขั้นตอนในการให้บริการรับฝาก และถอนเงิน	14	4.67	35	11.67	150	50.00	78	26.00	7	2.33	16	5.33	3.00	ปานกลาง	
ขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้ กู้ยืม	10	3.33	38	12.67	110	36.67	31	10.33	3	1.00	108	36.00	2.83	ปานกลาง	
ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM	1	0.33	23	7.67	110	36.67	92	30.67	9	3.00	65	21.67	3.24	ปานกลาง	
ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตร เครดิต	7	2.33	37	12.33	91	30.33	41	13.67	2	0.67	122	40.67	2.97	ปานกลาง	
ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน	1	0.33	26	0.33	119	39.67	71	23.67	11	3.67	72	24.00	3.14	ปานกลาง	
จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	73	24.33	64	21.33	95	31.67	39	13.00	15	5.00	34	11.33	2.37	น้อย	

จากตารางที่ 4.36 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการ(ขั้นตอนการให้บริการ) ในด้านขั้นตอนการให้บริการรับฝากและถอนเงิน จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 94.67 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 5.33 ในด้านขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ในด้านขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM จำนวน 235 คิดเป็นร้อยละ 78.33 ไม่แสดงความคิดเห็น 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 ในด้านขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 59.33 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40.67 ในด้านขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 88.67 ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ(ขั้นตอนการให้บริการ) มีผลต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบครบทุกปัจจัย จำนวน 300 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04) มีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต และขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24 , 3.14 , 3.00 , 2.97 และ 2.83 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ(ขั้นตอนการให้บริการ) จำแนกตามเพศ

ปัจจัยทางการตลาดกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ)	เพศชาย		เพศหญิง	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน	3.06	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง
ขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม	2.90	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง
ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM	3.28	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง
ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต	2.94	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง
ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน	3.18	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง
จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	2.41	น้อย	2.33	น้อย

จากตารางที่ 4.37 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ(ขั้นตอนการให้บริการ) มีผลต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ที่ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) มีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต และขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28, 3.18, 3.06, 2.94 และ 2.90 ตามลำดับ) ที่ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.01) มีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน และขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21, 3.11, 2.99, 2.95 และ 2.76 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ(ขั้นตอนการให้บริการ) จำแนกตามอายุ

ปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ)	ไม่เกิน 25 ปี		ระหว่าง 26-35 ปี		ระหว่าง 36-45 ปี		ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน	3.09	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	2.75	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง
ขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม	2.98	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	2.75	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง
ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM	3.47	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง
ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต	3.09	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง
ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน	3.42	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง
จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	3.12	ปานกลาง	2.25	น้อย	2.12	น้อย	2.39	น้อย

จากตารางที่ 4.38 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ(ขั้นตอนการให้บริการ) มีผลต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ เชียงใหม่ ที่ผู้ให้บริการมีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) มีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต และขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47 , 3.42 , 3.09 , 3.09 และ 2.98 ตามลำดับ) ที่ผู้ให้บริการมีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) มีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต และขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27 , 3.15 , 3.08 , 3.05 และ 2.83 ตามลำดับ) ที่ผู้ให้บริการมีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) มีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน และขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18 , 3.06 , 2.86 , 2.75 และ 2.75 ตามลำดับ) ที่ผู้ให้บริการมีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) มีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต และขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11 , 3.10 , 3.03 , 2.85 และ 2.82 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ (ขั้นตอนการให้บริการ) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ)	เจ้าของกิจการ		ข้าราชการ/พนักงานรัฐ วิสาหกิจ		พนักงานลูกจ้าง		อื่น ๆ (แม่บ้าน, นักศึกษา)	
	Mean	ระดับความพึง พอใจ	Mean	ระดับความพึง พอใจ	Mean	ระดับความพึง พอใจ	Mean	ระดับความพึง พอใจ
ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน	2.88	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง	3.50	มาก
ขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม	2.84	ปานกลาง	2.63	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง	2.50	ปานกลาง
ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM	3.20	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง
ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต	2.88	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง
ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน	3.12	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.50	มาก
จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	2.37	น้อย	2.48	น้อย	2.30	น้อย	3.5	มาก

จากตารางที่ 4.39 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ(ขั้นตอนการให้บริการ) มีผลต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ เชียงใหม่ ที่ผู้ให้บริการมีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) มีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต และขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20 , 3.12 , 2.88 , 2.88 และ 2.84 ตามลำดับ) ที่ผู้ให้บริการมีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.89) มีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน และขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04 , 2.96 , 2.93 , 2.89 และ 2.63 ตามลำดับ) ที่ผู้ให้บริการมีอาชีพเป็นพนักงานลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) มีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต และขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31 , 3.18 , 3.11 , 3.06 และ 2.88 ตามลำดับ) ที่ผู้ให้บริการมีอาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) มีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน และขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50 และ 3.50 ตามลำดับ) ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต และขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33 , 2.83 และ 2.50 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ) จำนวนตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ)	ไม่เกิน 1 ปี		ระหว่าง 1-5 ปี		ระหว่าง 6-10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	
	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ	Mean	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน	3.01	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง
ขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม	2.73	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง
ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM	3.24	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต	3.02	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง
ขั้นตอนในการให้บริการ โอนเงิน	3.17	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง
จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	2.55	ปานกลาง	2.42	น้อย	2.30	น้อย	2.32	น้อย

จากตารางที่ 4.40 พบว่าปัจจัยทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ(ขั้นตอนการให้บริการ) มีผลต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ เชียงใหม่ ที่ผู้ให้บริการมีระยะเวลาให้บริการไม่เกิน 1 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต และขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45 , 3.39 , 3.27 , 3.15 และ 2.88 ตามลำดับ)

ที่ผู้ให้บริการมีระยะเวลาให้บริการระหว่าง 1-5 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.03) มีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต และขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24 , 3.17 , 3.02 , 3.01 และ 2.73 ตามลำดับ) ที่ผู้ให้บริการมีระยะเวลาให้บริการระหว่าง 6-10 ปี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) มีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต และขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21 , 3.08 , 2.91 , 2.90 และ 2.82 ตามลำดับ) ที่ผู้ให้บริการมีระยะเวลาให้บริการตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02) มีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ATM ขั้นตอนในการให้บริการรับฝากและถอนเงิน ขั้นตอนในการใช้บริการโอนเงิน ขั้นตอนในการขอใช้บริการบัตรเครดิต และขั้นตอนในการพิจารณาเงินให้กู้ยืม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20 , 3.13 , 2.94 , 2.94 และ 2.91 ตามลำดับ)