

บทที่ 4

ผลศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะคิดของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะคิดของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย จำแนกตามเพศ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะคิดของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย จำแนกตามอาชีพ

ส่วนที่ 5 ความรู้ความเข้าใจและความชื่นชอบ/พอใจในระบบบัตรคิวมีแนวโน้มตั้งใจที่จะใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	87	43.5
หญิง	113	56.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.5 เป็นเพศชาย ร้อยละ 43.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	27	13.5
25 – 34 ปี	72	36.0
35 – 44 ปี	42	21.0
สูงกว่า 44 ปี ขึ้นไป	59	29.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 25-34 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.0 รองลงมา สูงกว่า 44 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 29.5 35 – 44 ปี ร้อยละ 21.0 และต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 13.5

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	92	46.0
สมรส	81	40.5
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	27	13.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพเป็นโสดมากที่สุด ร้อยละ 46.0 รองลงมา สมรส ร้อยละ 40.5 และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 13.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา/มัธยมศึกษา	30	15.0
ปวช./ปวส.	43	21.5
ปริญญาตรี	102	51.0
สูงกว่าปริญญาตรี	25	12.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาตรี ร้อยละ 51.0 ลงมาคือ ปวช./ปวส. ร้อยละ 21.5 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา/มัธยมศึกษา ร้อยละ 15.0 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 12.5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน – นักศึกษา	18	9.0
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน	80	40.0
ข้าราชการ	14	7.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	11.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	46	23.0
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	19	9.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 40.0 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 23.0 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 11.5 พ่อบ้าน / แม่บ้าน ร้อยละ 9.5 นักเรียน – นักศึกษา ร้อยละ 9.0 ข้าราชการ ร้อยละ 7.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	36	18.0
10,001 – 25,000 บาท	78	39.0
25,001 – 40,000 บาท	43	21.5
40,001 – 55,000 บาท	19	9.5
55,001 บาทขึ้นไป	24	12.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 39.0 รองลงมา 25,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 21.5 ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 18.0 55,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 12.0 และ 40,001 – 55,000 บาท ร้อยละ 9.5

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงวันที่มาใช้บริการกับธนาคารผู้ให้บริการมากที่สุด

ช่วงวันที่มาใช้บริการกับธนาคารผู้ให้บริการมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	19	9.5
วันอังคาร	7	3.5
วันพุธ	6	3.0
วันพฤหัสบดี	9	4.5
วันศุกร์	11	5.5
ไม่แน่นอน	148	74.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ช่วงวันที่มาใช้บริการกับธนาคารผู้ให้บริการมากที่สุดคือ ไม่แน่นอน ร้อยละ 74.0 รองลงมา วันจันทร์ ร้อยละ 9.5 วันศุกร์ ร้อยละ 5.5 วันพฤหัสบดี ร้อยละ 4.5 วันอังคาร ร้อยละ 3.5 และ วันพุธ ร้อยละ 3.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการกับธนาคารผู้ให้บริการมากที่สุด

ช่วงวันที่มาใช้บริการกับธนาคารผู้ให้บริการมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น	8	4.0
10.01-11.30 น.	23	11.5
11.31 - 13.30 น.	35	17.5
13.31-14.30 น.	19	9.5
14.31-15.30 น.	23	11.5
ไม่แน่นอน	92	46.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่มาใช้บริการกับธนาคารผู้ให้บริการมากที่สุดคือ ไม่แน่นอน ร้อยละ 46.0 รองลงมาเวลา 11.31 - 13.30 น. ร้อยละ 17.5 เวลา 10.01-11.30 น. และ เวลา 14.31-15.30 น. เท่ากัน ร้อยละ 11.5 เวลา 13.31-14.30 น. ร้อยละ 9.5 และเวลา 8.30 – 10.00 น ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้มากที่สุด

บริการที่ใช้มากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ฝาก-ถอน/โอน/จ่ายบิล	168	84.0
เช็ค/ตราฟ/โอนเงินต่างธนาคาร	11	5.5
แลกเปลี่ยน/โอนเงินต่างประเทศ	6	3.0
เปิดบัญชี/สมัครบัตรATM/บัตรเครดิต	4	2.0
สินเชื่อ/บริการด้านอื่น ๆ	11	5.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บริการที่ใช้มากที่สุดคือ ฝาก-ถอน/โอน/จ่ายบิล ร้อยละ 84.0 รองลงมา เช็ค/ตราฟ/โอนเงินต่างธนาคาร และสินเชื่อ/บริการด้านอื่น ๆ เท่ากัน ร้อยละ 5.5 แลกเปลี่ยน/โอนเงินต่างประเทศ ร้อยละ 3.0 และเปิดบัญชี/สมัครบัตร ATM/บัตรเครดิต ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้ำของธนาคารที่ใช้บริการ

ระยะเวลาการเป็นลูกค้ำของธนาคารที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	8	4.0
6 เดือน - 1 ปี	30	15.0
2 - 3 ปี	25	12.5
3- 5 ปี	48	24.0
5- 10 ปี	43	21.5
มากกว่า 10 ปี	46	23.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดระยะเวลาการเป็นลูกค้ำของธนาคารที่ใช้บริการ คือ 3- 5 ปี ร้อยละ 24.0 รองลงมา มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 23.0 5- 10 ปี ร้อยละ 21.5 6 เดือน - 1 ปี ร้อยละ 15.0 2 - 3 ปี ร้อยละ 12.5 และ น้อยกว่า 6 เดือน ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้เวลาคอยคิวในการรับบริการจากธนาคารโดยเฉลี่ย

การใช้เวลาคอยคิวในการรับบริการจากธนาคารโดยเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
0-3 นาที	40	20.0
4-6 นาที	93	46.5
7-10 นาที	48	24.0
11-15 นาที	15	7.5
มากกว่า 15 นาที	4	2.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การใช้เวลาคอยคิวในการรับบริการจากธนาคารโดยเฉลี่ยคือ 4-6 นาที ร้อยละ 46.5 7-10 นาที ร้อยละ 24.0 0-3 นาที ร้อยละ 20.0 11-15 นาที ร้อยละ 7.5 และ มากกว่า 15 นาที ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการมากที่สุดในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา

ธนาคารที่ใช้บริการมากที่สุดในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	16	8.0
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	22	11.0
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	30	15.0
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	96	48.0
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	9	4.5
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	6	3.0
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	3	1.5
ธนาคารเกียรตินาคิน	2	1.0
ธนาคารออมสิน	10	5.0
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	6	3.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ธนาคารที่ใช้บริการมากที่สุดในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 48.0 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 15.0 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 11.0 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 8.0 ธนาคารออมสิน ร้อยละ 5.0 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 4.5 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เท่ากัน ร้อยละ 3.0 ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 1.5 ธนาคารเกียรตินาคิน ร้อยละ 1.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย

1) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบัตรคิว

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย

ความคิดเห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	55	27.5
มาก	67	33.5
ปานกลาง	62	31.0
น้อย	13	6.5
น้อยที่สุด	3	1.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทยคือในระดับมาก ร้อยละ 33.5 รองลงมาปานกลาง ร้อยละ 31.0 มากที่สุด ร้อยละ 27.5 น้อยละ 6.5 และน้อยที่สุด ร้อยละ 1.5

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย	ระดับความรู้ความเข้าใจ						ค่าเฉลี่ย (ระดับความรู้ความเข้าใจ)	ลำดับที่
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว	117 (58.5)	63 (31.5)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.49 (มาก)	2
เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว	98 (49.0)	82 (41.0)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.39 (มาก)	3
มีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน	73 (36.5)	107 (53.5)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.27 (มาก)	5
มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร	76 (38.0)	104 (52.0)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.28 (มาก)	4
เข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว	98 (49.0)	82 (41.0)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.39 (มาก)	3
เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว	76 (38.0)	82 (41.0)	42 (21.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.17 (มาก)	6
เชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ	119 (59.5)	61 (30.5)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.50 (มากที่สุด)	1

ตารางที่ 14 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย	ระดับความรู้ความเข้าใจ						ค่าเฉลี่ย (ระดับความรู้ความเข้าใจ)	ลำดับที่
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เชื่อว่าธนาคารนำระบบบัตรคิวมาใช้เป็นการให้บริการอย่างยุติธรรม	97 (48.5)	61 (30.5)	42 (21.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.28 (มาก)	4
เชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว	98 (49.0)	82 (41.0)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.39 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							4.35 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ เชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากเรียงลำดับได้แก่ ทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.49) เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.39) เข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.39) เชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว (ค่าเฉลี่ย 4.39) เชื่อว่าธนาคารนำระบบบัตรคิวมาใช้เป็นการให้บริการอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.27) เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.17) ตามลำดับ

2) ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับระบบบัตรคิว

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ความรู้สึกเกี่ยวกับการที่
ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ

ความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการ ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	95	47.5
ค่อนข้างพอใจ	85	42.5
เฉยๆ	20	10.0
ค่อนข้างไม่พอใจ	0	0.0
ไม่พอใจอย่างยิ่ง	0	0.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคาร
ใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ คือพอใจมากที่สุด ร้อยละ 47.5 รองลงมา ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ
42.5 และเฉยๆ ร้อยละ 10.0

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความรู้สึกพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย

ความรู้สึกพอใจระบบบัตรคิวของธนาคารไทย	ระดับความพอใจ						ค่าเฉลี่ย (ระดับความพอใจ)	ลำดับที่
	มากที่สุด	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความทันสมัยของระบบบัตรคิว	76 (38.0)	104 (52.0)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.28 (มาก)	7
จำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้พนักงานบริการ	93 (46.5)	65 (32.5)	42 (21.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.26 (มาก)	8
ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว	95 (47.5)	85 (42.5)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.38 (มาก)	4
ระบบการแสดงจำนวนลำดับที่รอและระยะเวลาในการรอรับบริการโดยประมาณ	92 (46.0)	66 (33.0)	42 (21.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.25 (มาก)	9
ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว	91 (45.5)	89 (44.5)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.36 (มาก)	6
ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว	95 (47.5)	85 (42.5)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.38 (มาก)	4
ความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์ว่างเอกสารและเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ	91 (45.5)	67 (33.5)	42 (21.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.25 (มาก)	10

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความรู้สึกรู้สึกพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย

ความรู้สึกรู้สึกพอใจระบบ บัตรคิวของธนาคารไทย	ระดับความพอใจ						ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความ พอใจ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	ค่อนข้าง พอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้าง ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ อย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะดวกสบายใน การใช้เครื่องระบบบัตร คิว	93 (46.5)	87 (43.5)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.37 (มาก)	5
ความทันสมัยของเครื่อง กดบัตรคิว	113 (56.5)	67 (33.5)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.47 (มาก)	2
ความชัดเจนของ ตัวอักษรและ/หรือตัว เลขที่ปรากฏบนหน้าจอ ของเครื่องกดบัตรคิว	115 (57.5)	65 (32.5)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.48 (มาก)	1
ความชัดเจนของ ตัวอักษรและ/หรือตัว เลขที่ปรากฏบนบัตรคิว	98 (49.0)	82 (41.0)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.39 (มาก)	3
รายละเอียดที่แสดงบน บัตรคิว	95 (47.5)	85 (42.5)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.38 (มาก)	4
ความพร้อมของเครื่อง กดบัตรคิวที่ใช้ในการ ให้บริการ	95 (47.5)	83 (41.5)	22 (11.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.37 (มาก)	5
ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่อง กดบัตรคิว	80 (40.0)	78 (39.0)	42 (21.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.19 (มาก)	11
การอธิบายถึงวิธีการใช้ ระบบบัตรคิว	95 (47.5)	85 (42.5)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.38 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							4.34 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพอใจระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) ในปีจี้ย่อยมีระดับความพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.48) ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.47) ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.39) ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.38) รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.38) การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความสะดวกสบายในการใช้เครื่องระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.37) ความพร้อมของเครื่องกดบัตรคิวที่ใช้ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.36) ความทันสมัยของระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.28) ระบบการแสดงจำนวนลำดับที่รอและระยะเวลาในการรอรับบริการโดยประมาณ (ค่าเฉลี่ย 4.25) จำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้นักงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์วางเอกสารและเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

3) ด้านแนวโน้มพฤติกรรม

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป

ความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป	จำนวน	ร้อยละ
เป็นต่อไปแน่นอน	116	58.0
อาจจะเป็นต่อไป	64	32.0
ยังไม่ตัดสินใจ	20	10.0
อาจจะไม่เป็น	0	0.0
ไม่เป็นต่อไปแน่นอน	0	0.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไปคือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 58.0 รองลงมา อาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 32.0 และยังไม่ตัดสินใจ ร้อยละ 10.0

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ

การแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จะแนะนำแน่นอน	102	51.0
อาจจะแนะนำ	78	39.0
ไม่แน่ใจ	20	10.0
อาจจะไม่แนะนำ	0	0.0
จะไม่แนะนำแน่นอน	0	0.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ คือ จะแนะนำแน่นอน ร้อยละ 51.0 รองลงมาอาจจะแนะนำ ร้อยละ 39.0 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 10.0

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย
จำแนกตามเพศ

1) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบัตรคิว

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย และจำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	26	29.9	29	25.7
มาก	33	37.9	34	30.1
ปานกลาง	23	26.4	39	34.5
น้อย	5	5.7	8	7.1
น้อยที่สุด	0	0.0	3	2.7
รวม	87	100.0	113	100.0

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย ในระดับมาก ร้อยละ 37.9 รองลงมา ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 29.9 และระดับปานกลาง ร้อยละ 26.4

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย ในระดับปานกลาง ร้อยละ 34.5 รองลงมา ในระดับมาก ร้อยละ 30.1 และระดับมากที่สุด ร้อยละ 25.7

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย จำแนกตามเพศ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย	เพศ		
	ชาย	หญิง	ค่าเฉลี่ยรวม
	n=87	n=113	N=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว	4.54 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.49 (มาก)
เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว	4.45 (มาก)	4.35 (มาก)	4.39 (มาก)
มีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)
มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร	4.32 (มาก)	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)
เข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว	4.45 (มาก)	4.35 (มาก)	4.39 (มาก)
เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)	4.17 (มาก)
เชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ	4.55 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
เชื่อว่าธนาคารนำระบบบัตรคิวมาใช้เป็นการให้บริการอย่างยุติธรรม	4.30 (มาก)	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)
เชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว	4.45 (มาก)	4.35 (มาก)	4.39 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.39 (มาก)	4.31 (มาก)	4.35 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) ในปัจจุบันยังมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ เชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย

4.55) รองลงมา ทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากได้แก่ เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว ท่านเข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว ท่านเชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.32) เชื่อว่าธนาคารนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากได้แก่ เชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้อำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา ทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.44) เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว ท่านเข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว และเชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) เชื่อว่าธนาคารนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน และมีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.15)

2) ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับระบบบัตรคิว

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ และจำแนกตามเพศ

ความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิว ในการให้บริการ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	26	29.9	29	25.7
ค่อนข้างพอใจ	33	37.9	34	30.1
เฉยๆ	23	26.4	39	34.5
ค่อนข้างไม่พอใจ	5	5.7	8	7.1
ไม่พอใจอย่างยิ่ง	0	0.0	3	2.7
รวม	87	100.0	113	100.0

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเห็นว่าตนเองมีระดับความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการในระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 37.9 รองลงมา ในระดับพอใจมากที่สุด ร้อยละ 29.9 และระดับเฉยๆ ร้อยละ 26.4

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเห็นว่าตนเองมีระดับความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ ในระดับเฉยๆ ร้อยละ 34.5 รองลงมา ในระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 30.1 และพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 25.7

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความรู้สึกพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบัตรคิวของ
ธนาคารไทย จำแนกตามเพศ

ความรู้สึกพอใจระบบบัตรคิวของธนาคารไทย	เพศ		
	ชาย	หญิง	ค่าเฉลี่ยรวม
	n=87	n=113	N=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความทันสมัยของระบบบัตรคิว	4.26 (มาก)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)
จำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้ พนักงานบริการ	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.26 (มาก)
ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตร คิว	4.41 (มาก)	4.35 (มาก)	4.38 (มาก)
ระบบการแสดงจำนวนลำดับที่รอและระยะเวลาในการรอ รับบริการโดยประมาณ	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.25 (มาก)
ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว	4.41 (มาก)	4.31 (มาก)	4.36 (มาก)
ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว	4.41 (มาก)	4.35 (มาก)	4.38 (มาก)
ความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิว กับเคาน์เตอร์วางเอกสารและเคาน์เตอร์พนักงาน ให้บริการ	4.29 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)
ความสะดวกสบายในการใช้เครื่องระบบบัตรคิว	4.41 (มาก)	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว	4.54 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.47 (มาก)
ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบน หน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว	4.54 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.48 (มาก)
ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบน บัตรคิว	4.45 (มาก)	4.35 (มาก)	4.39 (มาก)

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย จำแนกตามเพศ

ความรู้สึกรู้สึกพอใจระบบบัตรคิวของธนาคารไทย	เพศ		
	ชาย	หญิง	ค่าเฉลี่ยรวม
	n=87	n=113	N=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว	4.41 (มาก)	4.35 (มาก)	4.38 (มาก)
ความพร้อมของเครื่องกดบัตรคิวที่ใช้ในการให้บริการ	4.41 (มาก)	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)
ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องกดบัตรคิว	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)
การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบัตรคิว	4.41 (มาก)	4.35 (มาก)	4.38 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.38 (มาก)	4.31 (มาก)	4.34 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความพอใจระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) ในปัจจัยย่อยมีระดับความพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงลำดับคือ ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.54) และความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากได้แก่ ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความพร้อมของเครื่องกดบัตรคิวที่ใช้ในการให้บริการ รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) จำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้พนักงานบริการ ความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์วางเอกสารและเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความพอใจระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ในปัจจัยย่อยมีระดับความพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ

มากที่สุด เรียงลำดับคือ ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.41) ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนบัตรคิว รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความสะดวกสบายในการใช้เครื่องระบบบัตรคิว ความพร้อมของเครื่องกดบัตรคิวที่ใช้ในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.31) ความทันสมัยของระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.29) จำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้พนักงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ระบบการแสดงจำนวนลำดับที่รอและระยะเวลาในการรอรับบริการโดยประมาณ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์วางเอกสารและเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.18)

3) ด้านแนวโน้มพฤติกรรม

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป

ความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นต่อไปแน่นอน	54	62.1	62	54.9
อาจจะเป็นต่อไป	24	27.6	40	35.4
ยังไม่ตัดสินใจ	9	10.3	11	9.7
อาจจะไม่เป็น	0	0.0	0	0.0
ไม่เป็นต่อไปแน่นอน	0	0.0	0	0.0
รวม	87	100.0	113	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเห็นว่าตนเองมีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 62.1 รองลงมา อาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 27.6 และยังไม่ตัดสินใจ ร้อยละ 10.3

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเห็นว่าตนเองมีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป เป็นต่อไปแน่นอนร้อยละ 54.9 รองลงมา อาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 35.4 และยังไม่ตัดสินใจ ร้อยละ 9.7

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ และจำแนกตามเพศ

การแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการ ธนาคารที่จะใช้บริการ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จะแนะนำแน่นอน	52	59.8	50	44.2
อาจจะแนะนำ	26	29.9	52	46.0
ไม่แน่ใจ	9	10.3	11	9.7
อาจจะไม่แนะนำ	0	0.0	0	0.0
จะไม่แนะนำแน่นอน	0	0.0	0	0.0
รวม	87	100.0	113	100.0

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายการแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ จะแนะนำแน่นอน ร้อยละ 59.8 รองลงมา อาจจะแนะนำ ร้อยละ 29.9 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 10.3

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงการแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ อาจจะแนะนำ ร้อยละ 46.0 รองลงมา จะแนะนำแน่นอน ร้อยละ 44.2 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 9.7

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้ำต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย
จำแนกตามอาชีพ

1) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบัตรคิว

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย และจำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นว่าตนเองมีระดับ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ บัตรคิวในกระบวนการบริการ ของธนาคารไทย	อาชีพ							
	นักเรียน นักศึกษา/พ่อบ้าน แม่บ้าน		ลูกจ้าง/พนักงาน บริษัทเอกชน		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	11	29.7	20	25.0	15	40.5	9	19.6
มาก	11	29.7	22	27.5	17	45.9	17	37.0
ปานกลาง	5	13.5	37	46.3	5	13.5	15	32.6
น้อย	10	27.0	1	1.3	0	0.0	2	4.3
น้อยที่สุด	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	6.5
รวม	37	100.0	80	100.0	37	100.0	46	100.0

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา/พ่อบ้านแม่บ้าน เห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทยในระดับมากที่สุด และในระดับมากที่สุด ร้อยละ 29.7 รองลงมา ในระดับน้อย ร้อยละ 27.0 และในระดับปานกลาง ร้อยละ 13.5

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน เห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทยในระดับปานกลาง ร้อยละ 46.3 รองลงมา ในระดับมาก ร้อยละ 27.5 และในระดับมากที่สุด ร้อยละ 25.0

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทยในระดับมาก ร้อยละ 45.9 รองลงมา ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 40.5 และในระดับปานกลาง ร้อยละ 13.5

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว เห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทยในระดับมาก ร้อยละ 37.0 รองลงมา ในระดับปานกลาง ร้อยละ 32.6 และในระดับมากที่สุด ร้อยละ 19.6

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย จำแนกตามอาชีพ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา/พ่อบ้านแม่บ้าน	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว	4.27 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว	4.22 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
มีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน	4.08 (มาก)	4.41 (มาก)	4.05 (มาก)	4.33 (มาก)	4.27 (มาก)
มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร	4.05 (มาก)	4.41 (มาก)	4.08 (มาก)	4.39 (มาก)	4.28 (มาก)
เข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว	4.22 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว	3.89 (มาก)	4.33 (มาก)	3.97 (มาก)	4.28 (มาก)	4.17 (มาก)
เชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ	4.38 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)

ตารางที่ 26 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย จำแนกตามอาชีพ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา/พ่อบ้านแม่บ้าน	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เชื่อว่าธนาคารนำระบบบัตรคิวมาใช้เป็นการให้บริการอย่างยุติธรรม	4.05 (มาก)	4.43 (มาก)	4.05 (มาก)	4.37 (มาก)	4.28 (มาก)
เชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว	4.22 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.37 (มาก)	4.39 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.15 (มาก)	4.48 (มาก)	4.15 (มาก)	4.43 (มาก)	4.35 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา/พ่อบ้านแม่บ้านมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ เชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาทราบวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.27) เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว เข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว และเชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร และมีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) ในปัจจัยย่อยมีระดับ

ความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ ทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมาเชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) เชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว (ค่าเฉลี่ย 4.54) เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และความรู้ความเข้าใจในระดับมาก คือ ท่านมีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน และมีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ ทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว (ค่าเฉลี่ย 4.27) เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.08) ท่านมีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน และเชื่อว่าธนาคารนำระบบบัตรคิวมาใช้เป็นการให้บริการอย่างยุติธรรม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ เชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.57) เข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.39) เชื่อว่าธนาคารนำระบบบัตรคิวมาใช้เป็นการให้บริการอย่างยุติธรรม ท่านเชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆ ธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37) มีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.28)

2) ด้านความรู้สึกร่วมเกี่ยวกับระบบบัตรคิว

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึกร่วมเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ และจำแนกตามอาชีพ

ความรู้สึกร่วมเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ	อาชีพ							
	นักเรียน นักศึกษา/พ่อบ้าน แม่บ้าน		ลูกจ้าง/พนักงาน บริษัทเอกชน		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	9	24.3	46	57.5	16	43.2	24	52.2
ค่อนข้างพอใจ	23	62.2	31	38.8	12	32.4	19	41.3
เฉยๆ	5	13.5	3	3.8	9	24.3	3	6.5
ค่อนข้างไม่พอใจ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
ไม่พอใจอย่างยิ่ง	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม	37	100.0	80	100.0	37	100.0	46	100.0

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา/พ่อบ้าน แม่บ้าน ความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ ในระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 62.2 รองลงมา พอใจมากที่สุด ร้อยละ 24.3 และเฉยๆ ร้อยละ 13.5

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ ในระดับพอใจมากที่สุด ร้อยละ 57.5 รองลงมา ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 38.8 และเฉยๆ ร้อยละ 3.8

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ ในระดับพอใจมากที่สุด ร้อยละ 43.2 รองลงมา ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 32.4 และเฉยๆ ร้อยละ 24.3

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ ในระดับพอใจมากที่สุด ร้อยละ 52.2 รองลงมา ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 41.3 และเฉยๆ ร้อยละ 6.5

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความรู้สึกพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย จำแนกตามอาชีพ

ความรู้สึกพอใจระบบบัตรคิว ของธนาคารไทย	อาชีพ				
	นักเรียน นักศึกษา/ พ่อบ้าน แม่บ้าน	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความทันสมัยของระบบบัตร คิว	4.08 (มาก)	4.43 (มาก)	4.03 (มาก)	4.39 (มาก)	4.28 (มาก)
จำนวนเสียงเรียกของระบบ บัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้ พนักงานบริการ	3.95 (มาก)	4.44 (มาก)	4.08 (มาก)	4.33 (มาก)	4.26 (มาก)
ความชัดเจนของข้อความที่ แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตร คิว	4.11 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.46 (มาก)	4.38 (มาก)
ระบบการแสดงจำนวนลำดับ ที่รอและระยะเวลาในการรอ รับบริการ โดยประมาณ	3.95 (มาก)	4.41 (มาก)	4.08 (มาก)	4.35 (มาก)	4.25 (มาก)
ความสะดวกในการรับบริการ ด้วยระบบบัตรคิว	4.11 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.43 (มาก)	4.36 (มาก)
ความรวดเร็วในการรับบริการ ด้วยระบบบัตรคิว	4.11 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.46 (มาก)	4.38 (มาก)
ความเหมาะสมของระยะห่าง ระหว่างเครื่องระบบบัตรคิว กับเคาน์เตอร์วางเอกสารและ เคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ	3.95 (มาก)	4.41 (มาก)	4.08 (มาก)	4.33 (มาก)	4.25 (มาก)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความรู้สึกพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบัตรคิว
ของธนาคารไทย จำกัดตามอาชีพ

ความรู้สึกพอใจระบบบัตรคิว ของธนาคารไทย	อาชีพ				
	นักเรียน นักศึกษา/ พ่อบ้าน แม่บ้าน	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกสบายในการใช้ เครื่องระบบบัตรคิว	4.11 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.46 (มาก)	4.37 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องกด บัตรคิว	4.27 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
ความชัดเจนของตัวอักษร และ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบน หน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว	4.27 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
ความชัดเจนของตัวอักษร และ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบน บัตรคิว	4.22 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.37 (มาก)	4.39 (มาก)
รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว	4.11 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.46 (มาก)	4.38 (มาก)
ความพร้อมของเครื่องกดบัตร คิวที่ใช้ในการให้บริการ	4.08 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.43 (มาก)	4.37 (มาก)
ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องกด บัตรคิว	3.92 (มาก)	4.38 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)
การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบ บัตรคิว	4.11 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.46 (มาก)	4.38 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.09 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.41 (มาก)	4.34 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา/พ่อบ้านแม่บ้านมีระดับความรู้สึกพอใจต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความสะดวกสบายในการใช้เครื่องระบบบัตรคิว รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความทันสมัยของระบบบัตรคิว ความพร้อมของเครื่องกดบัตรคิวที่ใช้ในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) จำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้พนักงานบริการ ระบบการแสดงจำนวนลำดับที่รอและระยะเวลาในการรอรับบริการโดยประมาณ ความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์วางเอกสารและเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความรู้สึกพอใจต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.59) ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนบัตรคิว รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว ความพร้อมของเครื่องกดบัตรคิวที่ใช้ในการให้บริการ การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.54) ความสะดวกสบายในการใช้เครื่องระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.51) ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.50) และระดับความรู้สึกในระดับมาก จำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้พนักงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) ความทันสมัยของระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.43) ระบบการแสดงจำนวนลำดับที่รอและระยะเวลาในการรอรับบริการโดยประมาณ ความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์วางเอกสารและเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความรู้สึกพอใจต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว ความชัดเจนของตัวอักษร

และ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความสะดวกสบายในการใช้เครื่องระบบบัตรคิว รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว ความพร้อมของเครื่องกดบัตรคิวที่ใช้ในการให้บริการ การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) จำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้พนักงานบริการ ระบบการแสดงจำนวนลำดับที่รอและระยะเวลาในการรอรับบริการ โดยประมาณ ความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์วางเอกสารและเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องกดบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความทันสมัยของระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความรู้สึกพอใจต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ในปัจจัยย่อยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดได้แก่ ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.54) และความรู้สึกในระดับมาก ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความสะดวกสบายในการใช้เครื่องระบบบัตรคิว รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบัตรคิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46) ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว ความพร้อมของเครื่องกดบัตรคิวที่ใช้ในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) ความทันสมัยของระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.39) ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.37) ระบบการแสดงจำนวนลำดับที่รอและระยะเวลาในการรอรับบริการ โดยประมาณ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และจำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้พนักงานบริการ ความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์วางเอกสารและเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

3) ด้านแนวโน้มพฤติกรรม

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป และจำแนกตามอาชีพ

ความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป	อาชีพ							
	นักเรียน นักศึกษา/พ่อบ้าน แม่บ้าน		ลูกจ้าง/พนักงาน บริษัทเอกชน		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นต่อไปแน่นอน	15	40.5	54	67.5	19	51.4	28	60.9
อาจจะเป็นต่อไป	17	45.9	23	28.8	9	24.3	15	32.6
ยังไม่ตัดสินใจ	5	13.5	3	3.8	9	24.3	3	6.5
อาจจะไม่เป็น	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
ไม่เป็นต่อไปแน่นอน	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม	37	100.0	80	100.0	37	100.0	46	100.0

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา/พ่อบ้าน แม่บ้าน ความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไปคืออาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 45.9 รองลงมา เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 40.5 และยังไม่ตัดสินใจ ร้อยละ 13.5

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป คือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 67.5 รองลงมา อาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 28.8 และยังไม่ตัดสินใจ ร้อยละ 3.8

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป คือเป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 51.4 รองลงมา อาจจะเป็นต่อไปร้อยละ 24.3 และยังไม่ตัดสินใจ ร้อยละ 24.3

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป คือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 60.9 รองลงมา อาจจะเป็นต่อไป ร้อยละ 32.6 และยังไม่ตัดสินใจ ร้อยละ 6.5

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ และจำแนกตามอาชีพ

การแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จัก ใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ	อาชีพ							
	นักเรียน นักศึกษา/พ่อบ้าน แม่บ้าน		ลูกจ้าง/พนักงาน บริษัทเอกชน		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จะแนะนำแน่นอน	17	45.9	41	51.3	21	56.8	23	50.0
อาจจะแนะนำ	15	40.5	36	45.0	7	18.9	20	43.5
ไม่แน่ใจ	5	13.5	3	3.8	9	24.3	3	6.5
อาจจะไม่แนะนำ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
จะไม่แนะนำแน่นอน	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม	37	100.0	80	100.0	37	100.0	46	100.0

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา/พ่อบ้าน แม่บ้าน การแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ ในระดับจะแนะนำแน่นอน ร้อยละ 45.9 รองลงมา อาจจะแนะนำ ร้อยละ 40.5 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 13.5

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน การแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ ในระดับจะแนะนำแน่นอน ร้อยละ 51.3 รองลงมา อาจจะแนะนำ ร้อยละ 45.0 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 3.8

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ การแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ ในระดับจะแนะนำแน่นอน ร้อยละ 56.8 รองลงมา ไม่แน่ใจ ร้อยละ 24.3 และ อาจจะแนะนำ ร้อยละ 8.9

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานการแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ ในระดับจะแนะนำแน่นอน ร้อยละ 50.0 รองลงมา อาจจะแนะนำ ร้อยละ 43.5 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 6.5

ส่วนที่ 5 ความรู้ความเข้าใจและความชื่นชอบ/พอใจในระบบบัตรคิวมีแนวโน้มตั้งใจที่จะใช้บริการ

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย จำแนกตามความตั้งใจที่จะใช้บริการเพิ่ม

ความตั้งใจที่จะเป็น ลูกค้าของธนาคารที่ใช้ บริการ	ความรู้ความเข้าใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นต่อไปแน่นอน	36	65.5	38	56.7	38	61.3	4	30.8	0	0.0
อาจจะเป็นต่อไป	15	27.3	23	34.3	18	29.0	5	38.5	3	100.0
ยังไม่ตัดสินใจ	4	7.3	6	9.0	6	9.7	4	30.8	0	0.00
รวม	55	100.0	67	100.0	62	100.0	13	100.0	3	100.0

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการคือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 65.5 รองลงมา อาจจะ เป็นต่อไป ร้อยละ 27.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจมาก มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการคือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 56.7 รองลงมา อาจจะ เป็นต่อไป ร้อยละ 34.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการคือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 61.3 รองลงมา อาจจะ เป็นต่อไป ร้อยละ 29.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจน้อย มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการคือ อาจจะ เป็นต่อไป ร้อยละ 38.5 รองลงมา เป็นต่อไปแน่นอน และยังไม่ตัดสินใจ ร้อยละ 30.8

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความรู้สึกชื่นชอบ/พอใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย จำแนกตามความตั้งใจที่ใช้บริการเพิ่ม

ความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการ	ความรู้สึกชื่นชอบ/พอใจ									
	มากที่สุด		ค่อนข้างพอใจ		เฉยๆ		ค่อนข้างไม่พอใจ		ไม่พอใจอย่างยิ่ง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นต่อไปแน่นอน	95	100.0	21	24.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
อาจจะเป็นต่อไป	0	0.0	64	75.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
ยังไม่ตัดสินใจ	0	0.0	0	0.0	20	100.0	0	0.0	0	0.0
รวม	95	100.0	85	100.0	20	100.0	0	100.0	0	100.0

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้สึกชื่นชอบ/พอใจมากที่สุด มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการคือ เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้สึกชื่นชอบ/พอใจค่อนข้างพอใจ มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการคือ อาจจะต่อไป ร้อยละ 75.3 รองลงมา เป็นต่อไปแน่นอน ร้อยละ 24.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้สึกชื่นชอบ/พอใจ เฉยๆ มีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการคือยังไม่ตัดสินใจ ร้อยละ 100.0