

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้กล่าวถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 324 ราย ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย

- ความพึงพอใจด้านการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านพนักงาน
- ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน
- ความพึงพอใจด้านสถานที่

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	177	54.60
หญิง	147	45.40
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.60 และเพศหญิง ร้อยละ 45.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20	7	2.20
20-30	116	35.80
31-40	103	31.80
41-50	59	18.20
51-60	30	9.20
ตั้งแต่ 61	9	2.80
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.80 รองลงมา มีอายุช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 31.80 และอายุช่วง 41-50 ปี ร้อยละ 18.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าอนุปริญาตรี	71	21.90
อนุปริญาตรีหรือเทียบเท่า	59	18.20
ปริญาตรีหรือเทียบเท่า	155	47.80
ปริญาโท	36	11.10
ปริญาเอกหรือระดับที่สูงกว่า	3	0.90
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าลูกค้ำที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมาคือ ระดับการศึกษิต่ำกว่าอนุปริญาตรี ร้อยละ 21.90 และระดับการศึกษิต่ำกว่าอนุปริญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 18.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียนหรือนักศึกษา	32	9.90
ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	137	42.30
พนักงานบริษัท	62	19.10
ธุรกิจส่วนตัว	77	23.80
อื่น ๆ	16	4.90
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าลูกค้ำที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด ร้อยละ 42.30 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 23.80 และพนักงานบริษัท ร้อยละ 19.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000	38	11.70
5,000-10,000	105	32.40
10,001-15,000	59	18.20
15,001-20,000	39	12.00
20,001-25,000	28	8.70
25,001-30,000	13	4.00
มากกว่า 30,000	42	13.00
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมา คือ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 18.20 และมากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคาร
กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ด้านการให้บริการ สำหรับความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานรับฝาก-ถอน

ระดับความพึงพอใจในด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการของพนักงานรับฝาก-ถอน	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	74	22.80
มาก	191	59.00
ปานกลาง	57	17.60
น้อย	1	0.30
น้อยที่สุด	1	0.30
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคาร
กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ สำหรับความรวดเร็วของ
การให้บริการของพนักงานในการรับฝาก-ถอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 59.00
รองลงมา คือระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 22.80 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ
17.60 และระดับความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการ สำหรับความถูกต้องของงานที่ได้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจในด้านความถูกต้องของงานที่ได้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	104	32.10
มาก	197	60.80
ปานกลาง	22	6.80
น้อย	1	0.30
น้อยที่สุด	0	0.00
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ สำหรับความถูกต้องของงานที่ได้รับบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 60.80 รองลงมา คือระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 32.10 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 6.80 และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการ สำหรับความเพียงพอของกระดาศคิว

ระดับความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของกระดาศคิว	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	124	38.30
มาก	170	52.50
ปานกลาง	30	9.20
น้อย	0	0.00
น้อยที่สุด	0	0.00
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ สำหรับความเพียงพอของกระดาศคิว อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 52.50 รองลงมา ก็ีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 38.30 และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 9.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการ สำหรับการจัดวางผังของระบบคิวตั้งแต่จุดเขียนใบรับฝาก-ถอน ไปจนถึงการรับบริการเสร็จ

ระดับความพึงพอใจในด้านการจัดวางผังระบบคิว	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	85	26.24
มาก	185	57.10
ปานกลาง	51	15.74
น้อย	3	0.92
น้อยที่สุด	0	0.00
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ สำหรับการจัดวางผังของระบบคิวตั้งแต่จุดเขียนใบรับฝาก-ถอนไปจนถึงการรับบริการเสร็จ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 57.10 รองลงมา คือระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 26.24 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 15.74 และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 0.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการ สำหรับความทันสมัยของระบบคิว

ระดับความพึงพอใจในด้านความทันสมัยของระบบคิว	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	134	41.40
มาก	163	50.30
ปานกลาง	25	7.70
น้อย	2	0.60
น้อยที่สุด	0	0.00
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ สำหรับความทันสมัยของระบบคิว อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 50.30 รองลงมา คือระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 41.40 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 7.70 และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 0.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงสรุปจำนวนและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านการให้บริการ (สรุปจากตารางที่ 6-10)

ความพึงพอใจต่อการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวในด้าน การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ยถ่วง น้ำหนัก	การแปลผล	อันดับ
	มากที่สุด		ปานกลาง		น้อย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานรับฝาก-ถอน	74	191	57	1	1	4.04	มาก	5	
ความถูกต้องของงานที่ได้รับบริการ	104	197	22	1	0	4.25	มาก	3	
ความเพียงพอของกระดาศคิว	124	170	30	0	0	4.29	มาก	2	
การจัดวางผังของระบบคิว	85	185	51	3	0	4.09	มาก	4	
ความทันสมัยของระบบคิว	134	163	25	2	0	4.32	มาก	1	
				ค่าเฉลี่ยรวม		4.20	มาก		

จากตารางที่ 11 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว ในด้านการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) โดยเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านความทันสมัยของระบบคิวเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาคือ ความเพียงพอของกระดาศคิว ความถูกต้องของงานที่ได้รับบริการ การจัดวางผังของระบบคิว และความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานรับฝาก-ถอน ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านพนักงาน สำหรับความรอบรู้ในบริการและงานที่เกี่ยวข้อง

ระดับความพึงพอใจในด้านความรอบรู้ ในบริการและงานที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	70	21.60
มาก	198	61.10
ปานกลาง	54	16.70
น้อย	2	0.60
น้อยที่สุด	0	0.00
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านพนักงาน สำหรับความรอบรู้ในบริการและงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 61.10 รองลงมา คือระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 21.60 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 16.70 และระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 0.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านพนักงาน สำหรับมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจในด้านมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	107	33.00
มาก	172	53.10
ปานกลาง	44	13.60
น้อย	0	0.00
น้อยที่สุด	1	0.30
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านพนักงาน สำหรับมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 53.10 รองลงมา คือระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 33.00 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 13.60 และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านพนักงาน สำหรับความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจในด้านความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	91	28.10
มาก	157	48.50
ปานกลาง	71	21.90
น้อย	3	0.90
น้อยที่สุด	2	0.60
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านพนักงาน สำหรับความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 48.50 รองลงมา คือระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 28.10 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 21.90 ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 0.90 และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 0.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านพนักงาน สำหรับการรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหาและสามารถอธิบายได้

ระดับความพึงพอใจในด้านการรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหาและสามารถอธิบายได้	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	71	21.90
มาก	167	51.50
ปานกลาง	79	24.40
น้อย	6	1.90
น้อยที่สุด	1	0.30
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหาและสามารถอธิบายได้ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 51.50 รองลงมา คือระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 24.40 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 21.90 ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 1.90 และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 0.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านพนักงาน สำหรับความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ระดับความพึงพอใจในด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	108	33.33
มาก	159	49.10
ปานกลาง	52	16.04
น้อย	4	1.23
น้อยที่สุด	1	0.30
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านพนักงาน สำหรับความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 49.10 รองลงมา คือระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 33.33 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 16.04 ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 1.23 และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 0.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงสรุปจำนวนและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านพนักงาน (สรุปจากตารางที่ 12-16)

ความพึงพอใจต่อการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวในด้าน พนักงาน	ระดับความพึงพอใจ								การแปลผล	อันดับ	
	มากที่สุด		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด				ค่าเฉลี่ยถ่วง น้ำหนัก
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ความรอบรู้ในบริการและงานที่เกี่ยวข้อง	70	198	54	2	0	4.04	3	มาก			
มารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ	107	172	44	0	1	4.18	1	มาก			
ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	91	157	71	3	2	4.02	4	มาก			
การรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหาและสามารถอธิบายได้	71	167	79	6	1	3.93	5	มาก			
ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	108	159	52	4	1	4.14	2	มาก			
						ค่าเฉลี่ยรวม		4.06	มาก		

จากตารางที่ 17 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว ในด้านพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความรอบรู้ในบริการและงานที่เกี่ยวข้อง ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหาและสามารถอธิบายได้ ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน สำหรับความเพียงพอของใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ

ระดับความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	69	21.30
มาก	188	58.03
ปานกลาง	61	18.83
น้อย	5	1.54
น้อยที่สุด	1	0.30
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน สำหรับความเพียงพอของใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 58.03 รองลงมา คือระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 21.30 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 18.83 ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 1.54 และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 0.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน สำหรับความเป็นระเบียบของใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ

ระดับความพึงพอใจในด้านความเป็นระเบียบของใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	72	22.22
มาก	189	58.33
ปานกลาง	62	19.15
น้อย	0	0.00
น้อยที่สุด	1	0.30
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน สำหรับความเป็นระเบียบของใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 58.33 รองลงมา คือระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 22.22 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 19.15 และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 0.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงสรุปจำนวนและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจของผู้ที่ต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน (สรุปจากตารางที่ 18-19)

ความพึงพอใจต่อการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวในด้าน อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ยถ่วง น้ำหนัก	การแปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน			
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน				
ความเพียงพอของใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และ เครื่องเขียนต่าง ๆ	69	188	61	5	1	1	3.98	มาก	2
ความเป็นระเบียบของใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และ เครื่องเขียนต่าง ๆ	72	189	62	0	1	1	4.02	มาก	1
							4.00	มาก	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว ในด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านความเป็นระเบียบของใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ความเพียงพอของใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสถานที่ สำหรับความมีระเบียบและความสะอาดภายในธนาคาร

ระดับความพึงพอใจในด้านความมีระเบียบและความสะอาดภายในธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	142	43.80
มาก	158	48.80
ปานกลาง	24	7.40
น้อย	0	0.00
น้อยที่สุด	0	0.00
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 21 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ สำหรับความมีระเบียบและความสะอาดภายในธนาคาร อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 48.80 รองลงมา คือระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 43.80 และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 7.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสถานที่ สำหรับบรรยากาศภายในธนาคาร

ระดับความพึงพอใจในด้านบรรยากาศภายในธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	125	38.60
มาก	153	47.20
ปานกลาง	46	14.20
น้อย	0	0.00
น้อยที่สุด	0	0.00
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 22 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ สำหรับบรรยากาศภายในธนาคาร อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 47.20 รองลงมา คือระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 38.60 และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 14.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสถานที่ สำหรับความพึงพอใจของที่นั่งรอรับบริการ

ระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจ ของที่นั่งรอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	85	26.20
มาก	159	49.10
ปานกลาง	68	21.00
น้อย	12	3.70
น้อยที่สุด	0	0.00
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 23 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ สำหรับความพึงพอใจของที่นั่งรอรับบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 49.10 รองลงมา คือระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 26.20 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 21.00 และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 3.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงสรุปจำนวนและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจของผู้ที่ต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านสถานที่ (สรุปจากตารางที่ 21-23)

ความพึงพอใจต่อการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวในด้าน สถานที่	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ยถ่วง น้ำหนัก	การแปลผล	อันดับ
	มากที่สุด		น้อย		น้อยที่สุด				
	จำนวน	มาก	ปานกลาง	น้อย	จำนวน	จำนวน			
ความมีระเบียบและความสะอาดภายในธนาคาร	142	158	24	0	0	0	4.36	มาก	1
บรรยากาศภายในธนาคาร	125	153	46	0	0	0	4.24	มาก	2
ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	85	159	68	12	0	0	3.98	มาก	3
				ค่าเฉลี่ยรวม			4.19	มาก	

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว ในด้านสถานที่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านความมีระเบียบและความสะอาดภายในธนาคารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ บรรยากาศภายในธนาคาร และ ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของลูกค้านต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาของลูกค้านต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว	จำนวน	ร้อยละ
1. พนักงานรับฝาก-ถอนให้บริการช้า	30	9.30
2. ระยะเวลาที่คอยในคิวนาน	64	19.80
3. ความบกพร่องของงานที่ได้รับจากการบริการ	12	3.70
4. เครื่องกดคิวน้อยและกระดาษคิวไม่เพียงพอ	18	5.60
5. การวางผังระบบคิวไม่ดี	25	7.70
6. การบริการต้อนรับลูกค้าไม่ดี	12	3.70
7. พนักงานขาดความรู้ในด้านบริการของธนาคารและงานที่เกี่ยวข้อง	14	4.30
8. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ไม่ดี	5	1.50
9. พนักงานมีมารยาทที่ไม่ดีและไม่สุภาพ	8	2.50
10. พนักงานขาดความกระตือรือร้นและขาดความเอาใจใส่ในการให้บริการ	42	13.00
11. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อลูกค้า	15	4.60
12. ใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ ไม่เพียงพอ	28	8.60
13. ใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ จัดวางไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	9	2.80
14. พื้นที่ภายในธนาคารไม่สะอาด	2	0.60
15. บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี	6	1.90

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว	จำนวน	ร้อยละ
16. ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ	47	14.50
17. ปัญหาอื่น ๆ	20	6.20

หมายเหตุ

1. ลูกค้าแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
2. ปัญหาอื่น ๆ ได้แก่
 1. การให้ข้อมูลหรือรายละเอียดในการปฏิบัติตามขั้นตอนของการใช้ระบบคิวยังไม่ดีพอ
 2. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่ใช้ปฏิบัติงานสำหรับพนักงานในการให้บริการเสียในบางครั้ง
 3. ประสิทธิภาพของกระดาษคิว เช่น กระดาษคิวฉีกขาด เป็นต้น
 4. เคา์เตอร์สำหรับเขียนใบรับฝาก-ถอน มีจำนวนน้อย
 5. การบริการด้านอื่น ๆ ขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

จากตารางที่ 25 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบปัญหาด้านระยะเวลาที่คอยในคิวนานเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 19.80 รองลงมา คือที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 14.50 พนักงานขาดความกระตือรือร้นและขาดความเอาใจใส่ในการให้บริการ ร้อยละ 13.00 พนักงานรับฝาก-ถอนให้บริการช้า ร้อยละ 9.30 ใบรับฝาก-ถอน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ ไม่เพียงพอ ร้อยละ 8.60 และการวางผังระบบคิวไม่ดี (เช่น การจัดลำดับตั้งแต่จุดเขียนใบรับฝาก-ถอนเงินไปจนถึงเคาน์เตอร์ไม่ดี) ร้อยละ 7.70 ตามลำดับ