

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบบัตรคิว กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28 ได้ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28 ซึ่งประกอบด้วย สาขาราชบุรี สาขาย่อยถนนรถไฟ ราชบุรี สาขาโพธาราม สาขาเขาย้อย สาขาสมุทรสงคราม สาขาสมุทรสาคร และสาขาย่อยถนนราษฎร์บรรจบ จำนวน 400 ราย ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบบัตรคิวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาค เขต 28 (ตารางที่ 2 - ตารางที่ 13) ซึ่งประกอบด้วย

- เพศ
- สถานะ
- อายุ
- อาชีพ
- การศึกษา
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- จำนวนที่ใช้บริการ โดยเฉลี่ย
- บริการที่ใช้บ่อยที่สุด
- ช่วงวันที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด
- ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด
- ระยะเวลาคอยในคิวโดยเฉลี่ย
- ธนาคารใดบ้างที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบัตรคิว กรณีศึกษา

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28 ประกอบด้วย

- แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ (ตารางที่ 14)
- แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงาน (ตารางที่ 15)
- แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ (ตารางที่ 16)
- แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 17)
- แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ (ตารางที่ 18 – 21)
- แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ (ตารางที่ 22 – 25)
- แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา (ตารางที่ 26 – 29)
- แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 30 – 33)
- แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ จำแนกตามช่วงวันที่ที่มาใช้บริการ (ตารางที่ 34 – 37)
- แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ (ตารางที่ 38 – 41)

- แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ ในสาขารักษาการทั้ง 7 สาขา (ตารางที่ 42 - 45)

ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการระบบบัตรคิว กรณีศึกษา
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28

- แสดงสรุปจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว (ตารางที่ 46)

- แสดงการเปรียบเทียบปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในสาขารักษาการทั้ง 7 สาขา (ตารางที่ 47)

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
ราชบุรี	45	11.25
โพธาราม	45	11.25
ย่อย ถนนรถไฟ ราชบุรี	20	5.00
เขาย้อย	40	10.00
สมุทรสงคราม	30	7.50
สมุทรสาคร	175	43.75
ย่อย ถนนราษฎร์บรรจบ	45	11.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเป็นผู้ที่ใช้บริการสาขาราชบุรี คิดเป็นร้อยละ 11.25 สาขาย่อยถนนรถไฟ คิดเป็นร้อยละ 5.00 สาขาโพธาราม คิดเป็นร้อยละ 11.25 สาขาเขาย้อย คิดเป็นร้อยละ 10.00 สาขาสมุทรสงคราม คิดเป็นร้อยละ 7.50 สาขาสมุทรสาคร คิดเป็นร้อยละ 43.75 และสาขาย่อย ถนนราษฎร์บรรจบ คิดเป็นร้อยละ 11.25

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	185	46.25
หญิง	215	53.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงร้อยละ 53.75 และ เป็นเพศชายร้อยละ 46.25

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	202	50.50
สมรส	185	46.25
หย่าร้าง	10	2.50
อื่นๆ	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมา มีสถานะสมรส คิดเป็นร้อยละ 46.25 หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 2.50 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	33	8.25
20-30 ปี	194	48.50
31-40 ปี	121	30.25
41-50 ปี	41	10.25
51-60 ปี	11	2.75
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.25 และอายุช่วง 41-50 คิดเป็นร้อยละ 10.25

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	30	7.50
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	34	8.50
พนักงานธุรกิจเอกชน	236	59.00
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	94	23.50
อื่นๆ	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานธุรกิจเอกชน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมา คือ นักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ ร้อยละ 23.50 และข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 8.50

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
อาชีวศึกษา	125	31.25
ปริญญาตรี	176	44.00
ปริญญาโทขึ้นไป	11	2.75
อื่นๆ	88	22.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ ระดับอาชีวศึกษา ร้อยละ 31.25 และอื่นๆ คือ มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 และระดับมัธยมศึกษา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	181	45.25
10,000 – 15,000 บาท	105	26.25
15,001 – 20,000 บาท	31	7.75
20,001 – 25,000 บาท	23	5.75
25,001 – 30,000 บาท	15	3.75
มากกว่า 30,000 บาท	45	11.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.25 รองลงมาคือ 10,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 26.25 และมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 11.25

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการให้บริการ ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา

ความถี่ในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	39	9.75
สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	88	22.00
เดือนละ 1 ครั้ง	125	31.25
เดือนละ 2 ครั้ง	76	19.00
อื่น ๆ	72	18.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในช่วง 3 เดือน โดยเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา คือสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ร้อยละ 22.00 และเดือนละ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.00

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้บ่อยที่สุด

บริการที่ใช้บ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ฝาก – ถอนเงิน	274	68.50
โอนเงิน	67	16.75
แลกเปลี่ยนเงินตรา	6	1.50
เช็คของขวัญ, ครีฟ, แคชเชียร์เช็ค	12	3.00
ชำระหนี้บัตรเครดิต, เงินกู้	29	7.25
อื่น ๆ	12	3.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ ส่วนใหญ่ใช้บริการด้านฝาก – ถอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมา คือ โอนเงิน ร้อยละ 16.75 และชำระหนี้บัตรเครดิต หรือเงินกู้ ร้อยละ 7.25

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงวันที่ที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด

ช่วงวันที่ที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
1 - 5	117	29.25
6 - 10	54	13.50
11 - 15	31	7.75
16 - 20	47	11.75
21 - 25	19	4.75
26 - 30	57	14.25
ไม่แน่นอน	68	17.00
อื่นๆ ระบุ	7	1.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการบ่อยที่สุดในช่วงวันที่ 1 - 5 ร้อยละ 29.25 รองลงมาคือ มาใช้บริการไม่แน่นอน ร้อยละ 17.00 และช่วงวันที่ 26 - 30 ร้อยละ 14.25

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้
บริการ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	93	23.25
10.01 - 12.00 น.	105	26.25
12.01 - 13.00 น.	101	25.25
13.01 - 14.00 น.	53	13.25
14.01 - 15.30 น.	37	9.25
ไม่แน่นอน	11	2.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น.
บ่อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.25 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 12.01- 13.00น. ร้อยละ 25.25 และช่วงเวลา
8.30 - 10.00 น. ร้อยละ 23.25

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่คอยในคิว

ระยะเวลาที่คอยในคิว	จำนวน	ร้อยละ
0-3 นาที	62	15.50
4-6 นาที	131	32.75
7-10 นาที	121	30.25
11-15 นาที	51	12.75
มากกว่า 15 นาที	35	8.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลาในการรอในคิว มากที่สุด 4-6 นาที คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมาคือ 7-10 นาที ร้อยละ 30.25 และ 0-3 นาที ร้อยละ 15.50 นาที

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว จำแนกตามธนาคารอื่นที่ถูกค่าใช้จ่ายบริการ

ธนาคารอื่นที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	128	32.00
ธนาคารกรุงไทย จำกัด	129	32.30
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด	126	31.50
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	59	14.80
ธนาคารทหารไทย จำกัด	24	6.00
ธนาคารเอเซีย จำกัด	23	5.80
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด	269	67.30
อื่น ๆ	17	4.30

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 67.30 รองลงมาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 32.30 ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 32.00 และใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 31.50 ตามลำดับ ส่วนธนาคารอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ คือ ธนาคารเอเซีย จำกัด ธนาคารอมสิน ธนาคารเสตนคาร์ดชาร์เตอร์นครธน จำกัด และธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำกัด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการระบบบัตรคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความทันสมัยของระบบบัตรคิว	38 (9.5%)	145 (36.3%)	166 (41.5%)	41 (10.3%)	10 (2.5%)	2.60	ปานกลาง	1
จำนวนบัตรคิวที่ใช้	29 (7.3%)	136 (34.0%)	206 (51.5%)	24 (6.0%)	5 (1.3%)	2.60	ปานกลาง	1
ระบบบัตรคิวที่ใช้	43 (10.8%)	158 (39.5%)	182 (45.5%)	13 (3.3%)	4 (1.0%)	2.44	น้อย	2
ค่าเฉลี่ยรวม						2.55	ปานกลาง	

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.55) โดยมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของระบบบัตรคิว และจำนวนบัตรคิวที่ใช้ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.60) ส่วนความพึงพอใจต่อระบบบัตรคิวที่ใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.44)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงาน

ด้านพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ระดับเสียงของการเรียกลำดับของพนักงาน	37 (9.3%)	124 (31.0%)	182 (45.5%)	52 (13.0%)	5 (1.3%)	2.66	ปานกลาง	2
จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	21 (5.3%)	145 (36.3%)	181 (45.3%)	48 (12.0%)	5 (1.3%)	2.68	ปานกลาง	1
ลักษณะท่าทาง กริยามารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	53 (13.3%)	168 (42.0%)	152 (38.0%)	26 (6.5%)	1 (0.3%)	2.38	น้อย	3
ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	64 (16.0%)	159 (39.8%)	157 (39.3%)	18 (4.5%)	2 (0.5%)	2.34	น้อย	4
อธยาศัย ความสุภาพ และความเป็นกันเองของพนักงาน	68 (17.0%)	177 (44.3%)	137 (34.3%)	16 (4.0%)	2 (0.5%)	2.27	น้อย	6
ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน	72 (18.0%)	181 (45.3%)	139 (34.8%)	8 (2.0%)	0 (0.0%)	2.21	น้อย	8
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	72 (18.0%)	168 (42.0%)	147 (36.8%)	12 (3.0%)	1 (0.3%)	2.25	น้อย	7
ทักษะและความรอบรู้ในงานของพนักงาน	49 (12.3%)	189 (47.3%)	153 (38.3%)	9 (2.3%)	0 (0.0%)	2.30	น้อย	5
การให้คำปรึกษา และเสนอแนะของพนักงาน	60 (15.0%)	154 (38.5%)	162 (40.5%)	23 (5.8%)	1 (0.3%)	2.38	น้อย	3
ค่าเฉลี่ยรวม						2.43	น้อย	

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.43) โดยมีความพึงพอใจต่อดัชนีเฉพาะท่าทาง กริยามารยาทของพนักงานที่ให้บริการ ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน อธยาศัย ความสุภาพ และความเป็นกันเองของพนักงาน ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย ทักษะและความรอบรู้ในงานของพนักงาน การให้คำปรึกษา และเสนอแนะของพนักงาน อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.21 – 2.38) ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และระดับเสียงเรียกลำดับคิวของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.66 – 2.68)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	อธิบาย ผล	อันดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความสว่างของสถานที่ให้บริการ	85 (21.3%)	204 (51.0%)	97 (24.3%)	12 (3.0%)	2 (0.5%)	2.10	น้อย	3
ระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร	51 (12.8%)	151 (37.8%)	157 (39.3%)	35 (8.8%)	6 (1.5%)	2.49	น้อย	2
ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ	48 (12.0%)	146 (36.5%)	174 (43.5%)	27 (6.8%)	5 (1.3%)	2.49	น้อย	2
ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	35 (8.8%)	143 (35.8%)	176 (44.0%)	44 (11.0%)	2 (0.5%)	2.59	ปานกลาง	1
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายในธนาคาร	48 (12.0%)	148 (37.0%)	167 (41.8%)	33 (8.3%)	4 (1.0%)	2.49	น้อย	2
ค่าเฉลี่ยรวม						2.43	น้อย	

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.43) โดยมีความพึงพอใจต่อความสว่างของสถานที่ให้บริการ ระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายในธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.10 – 2.49) ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.59)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล	อันดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ในการรับคำแนะนำจากพนักงาน	48 (12.0%)	164 (41.0%)	152 (38.0%)	35 (8.8%)	1 (0.3%)	2.44	น้อย	4
เวลาที่รอนได้รับบริการตามคิว	28 (7.0%)	120 (30.0%)	206 (51.5%)	40 (10.0%)	6 (1.5%)	2.69	ปานกลาง	1
การเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน	33 (8.3%)	138 (34.5%)	184 (46.0%)	42 (10.5%)	3 (0.8%)	2.61	ปานกลาง	2
การให้บริการแบบเท่าเทียมกัน	54 (13.5%)	182 (45.5%)	151 (37.8%)	12 (3.0%)	1 (0.3%)	2.31	น้อย	5
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	54 (13.5%)	151 (37.8%)	148 (37.0%)	43 (10.8%)	4 (1.0%)	2.48	น้อย	3
ค่าเฉลี่ยรวม						2.51	ปานกลาง	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.51) โดยมีความพึงพอใจต่อเวลาที่รอนได้รับบริการตามคิว ความพึงพอใจต่อการเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.61 – 2.69) ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อการรับคำแนะนำจากพนักงาน การให้บริการแบบเท่าเทียมกัน และความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.31-2.48)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
ความทันสมัยของระบบบัตรคิว	2.64 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.36 น้อย
จำนวนบัตรคิวที่ใช้	2.67 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.27 น้อย
ระบบบัตรคิวที่ใช้	2.39 น้อย	2.38 น้อย	2.54 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.18 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.57 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.27 น้อย

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.57) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.51) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.57) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.27) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านพนักงาน จำแนกตามอายุ

ด้านพนักงาน	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
ระดับเสียงของการเรียกลำดับคิวของพนักงาน	2.61 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง
จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	2.36 น้อย	2.61 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ลักษณะท่าทาง กริยามารยาทของพนักงานที่ให้ บริการ	2.37 น้อย	2.36 น้อย	2.35 น้อย	2.71 ปานกลาง	2.45 น้อย
ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้ บริการของพนักงาน	2.27 น้อย	2.34 น้อย	2.31 น้อย	2.59 ปานกลาง	2.00 น้อย
อัตราฯ ความสุภาพ และความเป็นกันเองของ พนักงาน	2.06 น้อย	2.26 น้อย	2.26 น้อย	2.51 ปานกลาง	2.09 น้อย
ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน	2.06 น้อย	2.19 น้อย	2.21 น้อย	2.41 น้อย	2.18 น้อย
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	1.97 น้อย	2.28 น้อย	2.25 น้อย	2.37 น้อย	2.27 น้อย
ทักษะ และความรอบรู้ในงานของพนักงาน	2.09 น้อย	2.34 น้อย	2.25 น้อย	2.46 น้อย	2.45 น้อย
การให้คำปรึกษา และเสนอแนะของพนักงาน	2.15 น้อย	2.34 น้อย	2.44 น้อย	2.56 ปานกลาง	2.36 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.22 น้อย	2.37 น้อย	2.39 น้อย	2.59 ปานกลาง	2.37 น้อย

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้
บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.22) โดยมีค่า
เฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระดับเสียงเรียกลำดับคิวของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจต่ำที่สุดในด้านการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.37) โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจสูงสุดในด้านระดับเสียงเรียกลำดับคิวของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด
ในด้านความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.39) โดยมีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.59) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.37) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
ความสว่างของสถานที่ให้บริการ	2.06 น้อย	2.11 น้อย	2.11 น้อย	2.15 น้อย	1.91 น้อย
ระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเอกสารธนาคาร	2.39 น้อย	2.47 น้อย	2.54 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.09 น้อย
ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และ เคาน์เตอร์รับบริการ	2.55 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.57 ปานกลาง	2.44 น้อย	2.18 น้อย
ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	2.64 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายใน ธนาคาร	2.33 น้อย	2.46 น้อย	2.60 ปานกลาง	2.41 น้อย	2.64 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.39 น้อย	2.41 น้อย	2.48 น้อย	2.43 น้อย	2.27 น้อย

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.39) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ เคาน์เตอร์รับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 20 -30 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.41) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.48) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านสภาพแวดล้อม การตกแต่งภายในธนาคาร และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.43) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.27) โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจสูงสุดในด้านสภาพแวดล้อม การตกแต่งภายในอาคาร และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ต่ำสุด ในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
ในการรับคำแนะนำจากพนักงาน	2.39 น้อย	2.42 น้อย	2.48 น้อย	2.51 ปานกลาง	2.27 น้อย
เวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว	2.61 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
การเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน	2.52 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.45 น้อย
การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน	2.42 น้อย	2.31 น้อย	2.27 น้อย	2.39 น้อย	2.09 น้อย
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	2.39 น้อย	2.46 น้อย	2.50 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	2.27 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.47 น้อย	2.50 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	2.40 น้อย

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.47) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงาน และความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.50) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.51) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.59) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.40) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				
	นักเรียน/นัก ศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน ธุรกิจ เอกชน	นักธุรกิจ/เจ้า ของ กิจการ	อื่นๆ
ความทันสมัยของระบบบัตรคิว	2.53 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	1.83 น้อย
จำนวนบัตรคิวที่ใช้	2.50 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.33 น้อย
ระบบบัตรคิวที่ใช้	2.33 น้อย	2.44 น้อย	2.47 น้อย	2.38 น้อย	2.83 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.45 น้อย	2.69 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.33 น้อย

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ
การใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45) โดย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ต่ำสุด ในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
ระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.69) โดยมีค่า
เฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด
ในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธุรกิจเอกชน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.56) โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านระบบ
บัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
ระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.50) โดยมีค่า
เฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด
ในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว
ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.33) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูง
สุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านความทันสมัยของระบบ
บัตรคิว



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

ด้านพนักงาน	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานธุรกิจเอกชน	นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
ระดับเสี่ยงของการเรียกลำดับของพนักงาน	2.67 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง
จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	2.53 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง
ลักษณะท่าทาง กริยามารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	2.27 น้อย	2.32 น้อย	2.43 น้อย	2.31 น้อย	2.83 ปานกลาง
ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	2.20 น้อย	2.53 ปานกลาง	2.39 น้อย	2.20 น้อย	2.17 น้อย
อธยาศัย ความสุภาพ และความเป็นกันเองของพนักงาน	2.27 น้อย	2.38 น้อย	2.30 น้อย	2.14 น้อย	2.33 น้อย
ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน	2.23 น้อย	2.29 น้อย	2.25 น้อย	2.04 น้อย	2.33 น้อย
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	2.23 น้อย	2.35 น้อย	2.31 น้อย	2.11 น้อย	2.00 น้อย
ทักษะ และความรู้ในงานของพนักงาน	2.40 น้อย	2.41 น้อย	2.31 น้อย	2.24 น้อย	2.00 น้อย
การให้คำปรึกษา และเสนอแนะของพนักงาน	2.37 น้อย	2.47 น้อย	2.42 น้อย	2.26 น้อย	2.00 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.35 น้อย	2.49 น้อย	2.42 น้อย	2.28 น้อย	2.33 น้อย

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.35) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระดับเสี่ยงของการเรียกลำดับของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.49) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระดับเสี่ยงของการเรียกลำดับของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธุรกิจเอกชน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.42) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระดับเสียงของการเรียกลำดับของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.28) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.33) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านลักษณะท่าทาง กริยามารยาทของพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย ทักษะ ความรอบรู้ในงานของพนักงาน การให้คำปรึกษา และเสนอแนะของพนักงาน

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน ธุรกิจ เอกชน	นักธุรกิจ/เจ้า ของ กิจการ	อื่นๆ
ความสว่างของสถานที่ให้บริการ	2.13 น้อย	2.12 น้อย	2.14 น้อย	2.01 น้อย	1.83 น้อย
ระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร	2.20 น้อย	2.53 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.36 น้อย	2.33 น้อย
ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และ เคาน์เตอร์รับบริการ	2.23 น้อย	2.47 น้อย	2.57 ปานกลาง	2.37 น้อย	2.50 ปานกลาง
ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	2.53 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.44 น้อย	2.67 ปานกลาง
สภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายใน ธนาคาร	2.30 น้อย	2.59 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง	2.45 น้อย	1.83 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.28 น้อย	2.47 น้อย	2.49 น้อย	2.33 น้อย	2.23 น้อย

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการ
ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย
2.28) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
ระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.47) โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจต่ำสุด ในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธุรกิจเอกชน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.49) โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด
ในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.33) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านสภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายในอาคาร และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.23) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ และสภาพแวดล้อม การตกแต่งภายในอาคาร

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ				
	นักเรียน/นัก ศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน ธุรกิจ เอกชน	นักธุรกิจ/เจ้า ของ กิจการ	อื่นๆ
ในการรับคำแนะนำจากพนักงาน น้อย	2.40	2.47	2.51	2.30	2.17
เวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว ปานกลาง	2.63	2.76	2.72	2.60	3.00
การเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน ปานกลาง	2.53	2.65	2.62	2.59	2.67
การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน น้อย	2.37	2.38	2.36	2.14	2.33
ความรวดเร็วในการให้บริการของ พนักงาน ปานกลาง	2.60	2.68	2.52	2.30	2.00
ค่าเฉลี่ยรวม ปานกลาง	2.51	2.59	2.55	2.39	2.43

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการ
ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง
(ค่าเฉลี่ย 2.51) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่า
เฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

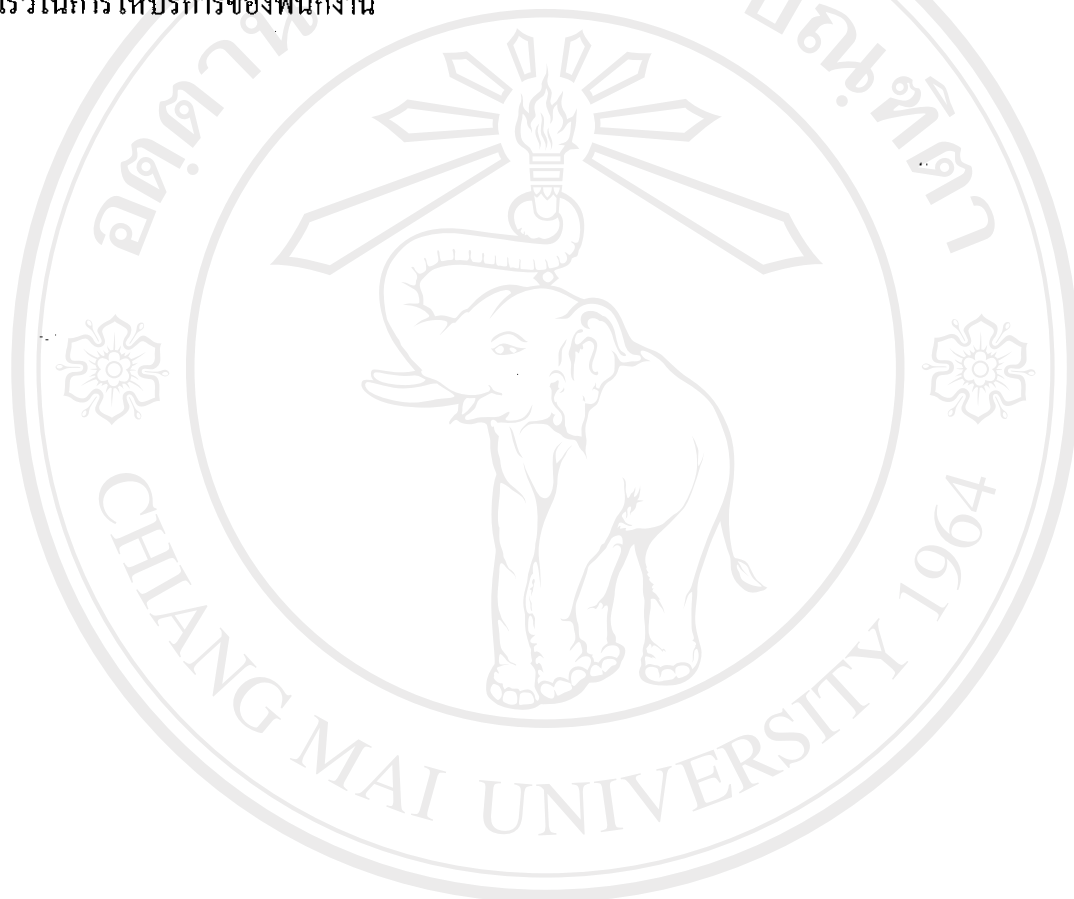
ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.59) โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจต่ำสุด ในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธุรกิจเอกชน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
ระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.55)
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจต่ำสุด ในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
ระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.39)

โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.43) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์	การศึกษา			
	อาชีวศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	อื่นๆ
ความทันสมัยของระบบบัตรคิว	2.74 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.33 น้อย
จำนวนบัตรคิวที่ใช้	2.70 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.39 น้อย
ระบบบัตรคิวที่ใช้	2.57 ปานกลาง	2.44 น้อย	2.36 น้อย	2.28 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.67 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.33 น้อย

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.56) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.33) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ระบบบัตรคิว ในด้านพนักงาน จำแนกตามการศึกษา

ด้านพนักงาน	การศึกษา			
	อาชีวศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	อื่นๆ
ระดับเสียงของการเรียกลำดับของ พนักงาน	2.72 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.48 น้อย
จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	2.77 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.45 น้อย
ลักษณะท่าทาง กริยามารยาทของพนักงาน ที่ให้บริการ	2.49 น้อย	2.43 น้อย	2.45 น้อย	2.14 น้อย
ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นใน การให้บริการของพนักงาน	2.45 น้อย	2.41 น้อย	2.64 ปานกลาง	1.99 น้อย
อธยาศัย ความสุภาพ และความเป็นกันเอง ของพนักงาน	2.33 น้อย	2.30 น้อย	2.82 ปานกลาง	2.06 น้อย
ความถูกต้องของการให้บริการของ พนักงาน	2.26 น้อย	2.26 น้อย	2.27 น้อย	2.02 น้อย
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	2.31 น้อย	2.31 น้อย	2.45 น้อย	2.05 น้อย
ทักษะ และความรอบรู้ของพนักงาน	2.38 น้อย	2.38 น้อย	2.45 น้อย	2.03 น้อย
การให้คำปรึกษา และเสนอแนะของ พนักงาน	2.37 น้อย	2.51 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.10 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.45 น้อย	2.45 น้อย	2.61 ปานกลาง	2.15 น้อย

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

332.1
54429
เลขหมู่.....e.3.....
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.61) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระดับเสียงของการเรียกลำดับของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.15) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระดับเสียงของการเรียกลำดับของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษา

ด้านลักษณะทางกายภาพ	การศึกษา			
	อาชีวศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	อื่นๆ
ความสว่างของสถานที่ให้บริการ	2.12 น้อย	2.21 น้อย	2.09 น้อย	1.87 น้อย
ระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และ เคาน์เตอร์วางเอกสาร	2.51 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.30 น้อย
ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และ เคาน์เตอร์รับบริการ	2.51 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.30 น้อย
ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	2.62 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.44 น้อย
สภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายใน ธนาคาร	2.46 น้อย	2.61 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.30 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.44 น้อย	2.52 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.24 น้อย

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.44) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.55) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.24) โดยมีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด
ในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

ด้านกระบวนการให้บริการ	การศึกษา			
	อาชีวศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	อื่นๆ
ในการรับคำแนะนำจากพนักงาน	2.48 น้อย	2.52 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.20 น้อย
เวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว	2.76 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง
การเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน	2.68 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.33 น้อย
การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน	2.39 น้อย	2.36 น้อย	2.27 น้อย	2.09 น้อย
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	2.56 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.25 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.57 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	2.28 น้อย

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.57) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.56) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.66) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.28) โดยมีค่า

เฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน/บาท					
	ต่ำกว่า 10000	10000-15000	15001-20000	20001-25000	25001-30000	มากกว่า 30000
ความทันสมัยของระบบบัตรคิว	2.54 ปานกลาง	2.48 น้อย	3.16 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง
จำนวนบัตรคิวที่ใช้	2.54 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง
ระบบบัตรคิวที่ใช้	2.41 น้อย	2.46 น้อย	2.52 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.60 ปานกลาง	2.47 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.50 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.50) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และจำนวนบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.52) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.57) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.53) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านพนักงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน/บาท					
	ต่ำกว่า 10000	10000-15000	15001-20000	20001-25000	25001-30000	มากกว่า 30000
ระดับเสียงของการเรียกลำดับของพนักงาน	2.61 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.33 น้อย	2.71 ปานกลาง
จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	2.56 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง
ลักษณะท่าทาง กริยามารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	2.34 น้อย	2.46 น้อย	2.45 น้อย	2.48 น้อย	2.33 น้อย	2.33 น้อย
ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	2.29 น้อย	2.39 น้อย	2.45 น้อย	2.48 น้อย	2.20 น้อย	2.31 น้อย
อิสระตัย ความสุภาพ และความเป็นกันเองของพนักงาน	2.24 น้อย	2.33 น้อย	2.35 น้อย	2.52 ปานกลาง	2.00 น้อย	2.11 น้อย
ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน	2.20 น้อย	2.29 น้อย	2.39 น้อย	2.13 น้อย	2.07 น้อย	2.00 น้อย
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	2.24 น้อย	2.33 น้อย	2.48 น้อย	2.26 น้อย	2.00 น้อย	2.04 น้อย
ทักษะ และความรอบรู้ในงานของพนักงาน	2.24 น้อย	2.38 น้อย	2.39 น้อย	2.52 ปานกลาง	2.33 น้อย	2.20 น้อย
การให้คำปรึกษา และเสนอแนะของพนักงาน	2.33 น้อย	2.47 น้อย	2.48 น้อย	2.52 ปานกลาง	2.00 น้อย	2.33 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.34 น้อย	2.46 น้อย	2.51 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.24 น้อย	2.31 น้อย

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.34) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระดับเสียงของการเรียกลำดับคิวของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.46) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.51) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระดับเสียงของการเรียกคิวของพนักงาน และจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านอัตราฯ ความสุภาพ และความเป็นกันเองของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.24) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านอัตราฯ ความสุภาพ และความเป็นกันเองของพนักงาน การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย และการให้คำปรึกษา เสนอแนะของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.31) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน/บาท					
	ต่ำกว่า 10000	10000-15000	15001-20000	20001-25000	25001-30000	มากกว่า 30000
ความสว่างของสถานที่ให้บริการ	2.11 น้อย	2.11 น้อย	2.42 น้อย	2.09 น้อย	1.87 น้อย	1.93 น้อย
ระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร	2.49 น้อย	2.51 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.39 น้อย	2.40 น้อย	2.38 น้อย
ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ	2.52 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.48 น้อย	2.48 น้อย	2.13 น้อย	2.38 น้อย
ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	2.61 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.13 น้อย	2.44 น้อย
สภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายในอาคาร	2.45 น้อย	2.44 น้อย	2.77 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.20 น้อย	2.64 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.44 น้อย	2.45 น้อย	2.55 ปานกลาง	2.43 น้อย	2.15 น้อย	2.35 น้อย

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.44) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.55) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านสภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายในอาคาร และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.43) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.15) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.35) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านสภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายในอาคาร และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน/บาท					
	ต่ำกว่า 10000	10000-15000	15001-20000	20001-25000	25001-30000	มากกว่า 30000
ในการรับคำแนะนำจากพนักงาน	2.38 น้อย	2.51 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.47 น้อย	2.40 น้อย
เวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว	2.67 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.39 น้อย	2.67 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง
การเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน	2.52 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.20 น้อย	2.69 ปานกลาง
การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน	2.30 น้อย	2.33 น้อย	2.32 น้อย	2.39 น้อย	2.20 น้อย	2.29 น้อย
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	2.48 น้อย	2.50 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.27 น้อย	2.38 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.47 น้อย	2.56 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.36 น้อย	2.51 ปานกลาง

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.47) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.56) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.59) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านการเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.51) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านการเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.36) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.51) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามช่วงวันที่ที่มาใช้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์	ช่วงวันที่มาใช้บริการ							
	1-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	ไม่แน่นอน	อื่นๆ
ความทันสมัยของระบบบัตรคิว	2.58 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.47 น้อย	2.51 ปานกลาง	2.43 น้อย	2.86 ปานกลาง
จำนวนบัตรคิวที่ใช้	2.57 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.43 น้อย	2.86 ปานกลาง
ระบบบัตรคิวที่ใช้	2.46 น้อย	2.54 ปานกลาง	2.39 น้อย	2.32 น้อย	2.37 น้อย	2.53 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.43 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.54 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.49 น้อย	2.58 ปานกลาง	2.42 น้อย	2.72 ปานกลาง

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 1-5 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 6 - 10 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 11 - 15 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.58) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 16 - 20 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.50) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 21 - 25 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.49) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 26-30 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.58) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ไม่แน่นอน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.42) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว จำนวนบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงาน จำแนกตามช่วงวันที่ที่มาใช้บริการ

ด้านพนักงาน	ช่วงวันที่ที่มาใช้บริการ							
	1-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	ไม่แน่นอน	อื่นๆ
ระดับเสียงของการเรียกลำดับของพนักงาน	2.63 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.64 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.46 น้อย	2.71 ปานกลาง
จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	2.62 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง
ลักษณะท่าทาง กริยามารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	2.34 น้อย	2.39 น้อย	2.55 ปานกลาง	2.36 น้อย	2.47 น้อย	2.74 ปานกลาง	2.16 น้อย	1.57 น้อย
ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.30 น้อย	2.52 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.30 น้อย	2.37 น้อย	2.60 ปานกลาง	2.01 น้อย	2.00 น้อย
อัตราสัย ความสุภาพ และความเป็นกันเองของพนักงาน	2.20 น้อย	2.52 ปานกลาง	2.42 น้อย	2.23 น้อย	2.37 น้อย	2.51 ปานกลาง	2.00 น้อย	1.43 น้อย
ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน	2.09 น้อย	2.41 น้อย	2.23 น้อย	2.26 น้อย	2.32 น้อย	2.49 น้อย	2.00 น้อย	1.71 น้อย
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	2.18 น้อย	2.41 น้อย	2.26 น้อย	2.28 น้อย	2.32 น้อย	2.63 ปานกลาง	1.97 น้อย	1.71 น้อย
ทักษะ ความรอบรู้ในงานของพนักงาน	2.21 น้อย	2.43 น้อย	2.39 น้อย	2.23 น้อย	2.32 น้อย	2.65 ปานกลาง	2.12 น้อย	2.14 น้อย
การให้คำปรึกษา และเสนอแนะของพนักงาน	2.27 น้อย	2.67 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.40 น้อย	2.32 น้อย	2.61 ปานกลาง	2.13 น้อย	2.00 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.32 น้อย	2.52 ปานกลาง	2.47 น้อย	2.37 น้อย	2.43 น้อย	2.67 ปานกลาง	2.16 น้อย	1.98 น้อย

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 1-5 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.32) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระดับเสียงของการเรียกลำดับคิวของพนักงาน และ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามช่วงวันที่ที่มาใช้บริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ช่วงวันที่มาใช้บริการ							
	1-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	ไม่แน่นอน	อื่นๆ
ความสว่างของสถานที่ให้บริการ	2.14 น้อย	2.19 น้อย	2.16 น้อย	2.06 น้อย	2.26 น้อย	2.23 น้อย	1.87 น้อย	1.86 น้อย
ระยะห่างในการจัดวางคาน์แท่งบัตรคิว และวางเอกสาร	2.58 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.42 น้อย	2.28 น้อย	2.68 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.25 น้อย	2.43 น้อย
ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ	2.54 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.29 น้อย	2.38 น้อย	2.58 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.34 น้อย	2.00 น้อย
ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	2.63 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.84 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.44 น้อย	2.43 น้อย
สภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายในอาคาร	2.49 น้อย	2.57 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.34 น้อย	2.63 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.43 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.48 น้อย	2.49 น้อย	2.44 น้อย	2.29 น้อย	2.60 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	2.25 น้อย	2.23 น้อย

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 1- 5 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.48 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 6-10 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.49 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 11-15 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.44) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 16-20 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.29) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 21-25 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.60) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 26-30 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.59) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ที่ไม่แน่นอน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.25) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.23) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และวางเอกสาร ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ สภาพแวดล้อม การตกแต่งภายในอาคาร และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามช่วงวันที่ที่มาใช้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ช่วงวันที่ที่มาใช้บริการ							
	1-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	ไม่แน่นอน	อื่นๆ
ในการรับคำแนะนำจากพนักงาน	2.43 น้อย	2.63 ปานกลาง	2.48 น้อย	2.30 น้อย	2.74 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.25 น้อย	2.00 น้อย
เวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว	2.80 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.47 น้อย	2.43 น้อย
การเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน	2.60 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.41 น้อย	2.43 น้อย
การให้บริการแบบเท่าเทียมกัน	2.30 น้อย	2.44 น้อย	2.29 น้อย	2.36 น้อย	2.42 น้อย	2.47 น้อย	2.06 น้อย	2.00 น้อย
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	2.49 น้อย	2.61 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.49 น้อย	2.58 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	2.18 น้อย	2.14 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.52 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	2.46 น้อย	2.47 น้อย	2.67 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.27 น้อย	2.20 น้อย

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 1-5 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.52) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการให้บริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 6-10 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.66) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการให้บริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 11-15 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.46) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการให้บริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 16-20 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.47) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านการเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านในการได้รับคำแนะนำจากพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 21-25 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านในการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 26-30 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.63) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านในการได้รับคำแนะนำจากพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ที่ไม่แน่นอน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านในการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.20) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว การเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านในการได้รับคำแนะนำจากพนักงาน และการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ					
	8.30-10.00 น.	10.01-12.00 น.	12.01-13.00 น.	13.01-14.00 น.	14.01-15.30 น.	ไม่แน่นอน
ความทันสมัยของระบบบัตรคิว	2.47 น้อย	2.69 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง
จำนวนบัตรคิวที่ใช้	2.46 น้อย	2.70 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.45 น้อย
ระบบบัตรคิวที่ใช้	2.38 น้อย	2.46 น้อย	2.45 น้อย	2.45 น้อย	2.46 น้อย	2.73 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.44 น้อย	2.62 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00น. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.44) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น.มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.62) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 13.00 น.มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 13.01 – 14.00 น.มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.61) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 14.01 – 15.30 น.มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาไม่แน่นอน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการระบบบัตรคิวที่ใช้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงาน จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ด้านพนักงาน	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ					
	8.30-10.00 น.	10.01-12.00 น.	12.01-13.00 น.	13.01-14.00 น.	14.01-15.30 น.	ไม่แน่นอน
ระดับเสียงของการเรียกลำดับของพนักงาน	2.58 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.27 น้อย
จำนวนพนักงานที่ใช้บริการ	2.63 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง
ลักษณะทางท่าง กริยามารยาทของพนักงานที่ใช้บริการ	2.22 น้อย	2.25 น้อย	2.62 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.43 น้อย	2.00 น้อย
ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	2.19 น้อย	2.26 น้อย	2.64 ปานกลาง	2.36 น้อย	2.27 น้อย	1.64 น้อย
อัธยาศัย ความสุภาพ และความเป็นกันเองของพนักงาน	2.09 น้อย	2.15 น้อย	2.52 ปานกลาง	2.38 น้อย	2.27 น้อย	2.00 น้อย
ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน	2.13 น้อย	2.11 น้อย	2.37 น้อย	2.32 น้อย	2.14 น้อย	2.00 น้อย
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	2.16 น้อย	2.16 น้อย	2.47 น้อย	2.28 น้อย	2.27 น้อย	1.82 น้อย
ทักษะ และความรอบรู้ในงานของพนักงาน	2.25 น้อย	2.30 น้อย	2.36 น้อย	2.38 น้อย	2.27 น้อย	2.09 น้อย
การให้คำปรึกษา และเสนอแนะของพนักงาน	2.25 น้อย	2.36 น้อย	2.60 ปานกลาง	2.26 น้อย	2.43 น้อย	1.91 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.28 น้อย	2.34 น้อย	2.57 ปานกลาง	2.42 น้อย	2.35 น้อย	2.03 น้อย

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00น. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.28) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ใช้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านอัธยาศัย ความสุภาพ และความเป็นกันเองของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 - 12.00น. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.34) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านการเรียกลำดับของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 13.00 น. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.57) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ใช้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านทักษะและความรอบรู้ในงานของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 13.01 – 14.00 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.42) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 14.01 – 15.30 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.35) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาไม่แน่นอน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.03) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ					
	8.30-10.00 น.	10.01-12.00 น.	12.01-13.00 น.	13.01-14.00 น.	14.01-15.30 น.	ไม่แน่นอน
ความสว่างของสถานที่ให้บริการ	2.08 น้อย	2.06 น้อย	2.17 น้อย	2.25 น้อย	2.05 น้อย	1.73 น้อย
ระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และ เคาน์เตอร์วางเอกสาร	2.52 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.57 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.43 น้อย	2.36 น้อย
ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และ เคาน์เตอร์รับบริการ	2.54 ปานกลาง	2.44 น้อย	2.55 ปานกลาง	2.34 น้อย	2.43 น้อย	2.82 ปานกลาง
ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	2.54 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.55 ปานกลาง
สภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายใน อาคาร	2.44 น้อย	2.46 น้อย	2.62 ปานกลาง	2.49 น้อย	2.46 น้อย	2.18 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.42 น้อย	2.39 น้อย	2.52 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.34 น้อย	2.33 น้อย

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.42) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว เคาน์เตอร์วางเอกสาร ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.39) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 13.00 น. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.52) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 13.01 – 14.00 น. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว เคาน์เตอร์วางเอกสาร และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 14.01 – 15.30น. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยใน ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.34) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านสภาพแวดล้อม การตกแต่งภายในอาคาร และมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาไม่แน่นอน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยใน ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.33) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ เคาน์เตอร์รับบริการ และมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ					
	8.30-10.00 น.	10.01-12.00 น.	12.01-13.00 น.	13.01-14.00 น.	14.01-15.30 น.	ไม่แน่นอน
ในการรับคำแนะนำจากพนักงาน	2.37 น้อย	2.40 น้อย	2.60 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.46 น้อย	2.18 น้อย
เวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว	2.66 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.30 น้อย	2.55 ปานกลาง
การเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน	2.51 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	2.38 น้อย	2.36 น้อย
การให้บริการแบบเท่าเทียมกัน	2.20 น้อย	2.31 น้อย	2.38 น้อย	2.45 น้อย	2.22 น้อย	2.18 น้อย
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	2.34 น้อย	2.50 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.18 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.42 น้อย	2.54 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	2.37 น้อย	2.29 น้อย

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00น. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.42) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการให้บริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 – 12.00น. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการให้บริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 13.00น. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.58) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการให้บริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 13.01 – 14.00น. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.59) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านการเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 14.01 – 15.30น. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.37) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาไม่แน่นอน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.29) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการรับคำแนะนำจากพนักงาน การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน และความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. There are also decorative floral motifs on the left and right sides of the inner circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ ในสาขาธนาคารทั้ง 7 สาขา

สาขา ความพึงพอใจ	ราชบุรี	โพธาราม	บ่อสถไฟ	เขาย้อย	สมุทร สงคราม	สมุทร สาคร	ราชบุรี บรรจบ
ความทันสมัยของระบบ บัตรคิว	2.62 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง
จำนวนบัตรคิวที่ใช้	2.51 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง
ระบบบัตรคิวที่ใช้	2.47 น้อย	2.64 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.27 น้อย	2.42 น้อย	2.38 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.53 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง	2.47 น้อย

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาราชบุรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.53) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาโพธาราม มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว จำนวนบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาย่อยถนนรถไฟ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.52) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาเขาย้อย มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.53) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.53) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาสมุทรศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนบัตรคิวที่ใช้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขานนย่อย ราษฎร์บรรจบ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.47) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the elephant is a five-pointed star. The emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านพนักงาน ในสาขาธนาคารทั้ง 7 สาขา

สาขา	ราชบุรี	โพธาราม	บ่อวิน	เขาย้อย	สมุทร สงคราม	สมุทร สาคร	อ.ราชบุรี บรเวณ
ความพึงพอใจ							
ระดับเสียงของการเรียกลำดับของ พนักงาน	2.87 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.47 น้อย	2.57 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง
จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	2.84 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.68 ปานกลาง	2.47 น้อย
ลักษณะท่าทาง กริยามารยาทของ พนักงานที่ให้บริการ	2.62 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.15 น้อย	2.23 น้อย	2.00 น้อย	2.44 น้อย	2.29 น้อย
ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นใน การให้บริการของพนักงาน	2.49 น้อย	2.42 น้อย	2.30 น้อย	2.33 น้อย	2.00 น้อย	2.35 น้อย	2.29 น้อย
อธยาศัย ความสุภาพ และความเป็นกัน เองของพนักงาน	2.56 ปานกลาง	2.22 น้อย	1.85 น้อย	2.20 น้อย	1.83 น้อย	2.35 น้อย	2.24 น้อย
ความถูกต้องของการให้บริการของ พนักงาน	2.53 ปานกลาง	2.33 น้อย	1.90 น้อย	2.20 น้อย	1.77 น้อย	2.19 น้อย	2.24 น้อย
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	2.58 ปานกลาง	2.38 น้อย	2.05 น้อย	2.13 น้อย	1.87 น้อย	2.28 น้อย	2.18 น้อย
ทักษะ และความรู้ในงานของ พนักงาน	2.56 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.15 น้อย	2.23 น้อย	1.97 น้อย	2.28 น้อย	2.31 น้อย
การให้คำปรึกษา และเสนอแนะของ พนักงาน	2.56 ปานกลาง	2.49 น้อย	2.25 น้อย	2.23 น้อย	2.00 น้อย	2.39 น้อย	2.49 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.62 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.24 น้อย	2.30 น้อย	2.03 น้อย	2.39 น้อย	2.36 น้อย

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาราชบุรี มีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง
(ค่าเฉลี่ย 2.62) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่า
เฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของ
พนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาโพธาราม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ระบบบัตรคิวในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.53) โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้าน
อธยาศัย ความสุภาพ และความเป็นกันเองของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาแอร์ไฟ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.24) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้าน ทัศนคติ ความสุภาพ และความเป็นกันเองของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาเขาย้อย มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.30) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระดับเสียงของการเรียกลำดับคิวของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.03) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระดับเสียงของการเรียกลำดับคิวของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านทัศนคติ ความสุภาพ และความเป็นกันเองของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาสมุทรสาคร มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.39) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาอ้อย ถนนราษฎร์บรรจบ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.36) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระดับเสียงของการเรียกลำดับคิวของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย

ตารางที่ 44 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ ในสาขาธนาคารทั้ง 7 สาขา

สาขา ความพึงพอใจ	ราชนารี	โพธาราม	ยอธรถไฟ	เขาย้อย	สมุทร สงคราม	สมุทร สาคร	อ.ราชบุรี บรรจบ
ความสว่างของสถานที่ให้บริการ	2.40 น้อย	2.13 น้อย	1.90 น้อย	2.12 น้อย	1.93 น้อย	2.12 น้อย	1.91 น้อย
ระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตร คิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร	2.82 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.32 น้อย	2.30 น้อย	2.42 น้อย	2.47 น้อย
ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และ เคาน์เตอร์รับบริการ	2.67 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.55 ปานกลาง	2.30 น้อย	2.43 น้อย	2.49 น้อย
ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	2.80 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.47 น้อย	2.07 น้อย	2.73 ปานกลาง	2.44 น้อย
สภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายใน ธนาคาร	2.60 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.00 น้อย	2.30 น้อย	2.53 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.47 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.66 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.20 น้อย	2.35 น้อย	2.23 น้อย	2.45 น้อย	2.36 น้อย

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขา ราชนารี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.66) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขา โพธาราม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.53) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขายอธรถไฟ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.20) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขา เขาย้อย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.35) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.23) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านสภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายในอาคาร และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาสมุทรสาคร มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาอ้อย ถนนราษฎร์บรรจบ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.36) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 45 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ
บัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ ในสาขาธนาคารทั้ง 7 สาขา

สาขา	ราชบุรี	โพธาราม	ยี่สาร	เขาย้อย	สมุทร สงคราม	สมุทร สาคร	ย.ราชบุรี บรรจบ
ความพึงพอใจ							
ในการรับคำแนะนำจากพนักงาน	2.47 น้อย	2.71 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.30 น้อย	2.03 น้อย	2.46 น้อย	2.40 น้อย
เวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว	2.78 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.68 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง
การเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน	2.78 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง
การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน	2.31 น้อย	2.44 น้อย	2.40 น้อย	2.30 น้อย	2.00 น้อย	2.33 น้อย	2.29 น้อย
ความรวดเร็วในการให้บริการของ พนักงาน	2.82 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.43 น้อย	1.83 น้อย	2.43 น้อย	2.62 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.63 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.15 น้อย	2.49 น้อย	2.49 น้อย

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาราชบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.63) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาโพธาราม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.69) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขายี่สาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.64) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาเขาย้อย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงาน และการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.15) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านการเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาสมุทรสาคร มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.49) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับสาขาอโยธยาราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมือง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบบัตรคิวในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.49) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการระบบบัตรคิว กรณีศึกษา ธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28

ตารางที่ 46 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้
ระบบบัตรคิว

ปัญหาของระบบบัตรคิว	ระดับปัญหาของระบบบัตรคิว					ค่าเฉลี่ย	อธิบาย ผล	ลำดับ ที่
	ไม่มีปัญหา	ปัญหาน้อย	ปัญหา ปานกลาง	ปัญหามาก	ปัญหา มากที่สุด			
ความเหมาะสมของสถานที่ไม่ เหมาะสม	22 (5.5%)	38 (9.5%)	157 (39.3%)	93 (23.3%)	90 (22.5%)	3.48	ปัญหา ปานกลาง	9
การจัดที่นั่งรอไม่เพียงพอ	15 (3.8%)	47 (11.8%)	145 (36.3%)	101 (25.3%)	92 (23.0%)	3.52	ปัญหา มาก	7
การจัดวางตำแหน่งบัตรคิว เคาน์เตอร์วงเอกสาร และ เคาน์เตอร์บริการไม่เหมาะสม	11 (2.8%)	50 (12.5%)	151 (37.8%)	107 (26.8%)	81 (20.3%)	3.49	ปัญหา ปานกลาง	8
การเรียกลำดับของบัตรคิว ไม่ชัดเจน	12 (3.0%)	52 (13.0%)	150 (37.5%)	100 (25.0%)	86 (21.5%)	3.49	ปัญหา ปานกลาง	8
ระยะเวลาที่คอยในคิวนาน	14 (3.5%)	65 (16.3%)	163 (40.8%)	102 (25.5%)	56 (14.0%)	3.30	ปัญหา ปานกลาง	12
ระดับเสียงเรียกคิวของพนักงาน	13 (3.3%)	58 (14.5%)	176 (44.0%)	88 (22.0%)	65 (16.3%)	3.34	ปัญหา ปานกลาง	11
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้ บริการ จึงทำให้รอนาน	14 (3.5%)	60 (15.0%)	150 (37.5%)	96 (24.0%)	80 (20.0%)	3.42	ปัญหา ปานกลาง	10
พนักงานขาดความเอาใจใส่และขาด ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	10 (2.5%)	38 (9.5%)	121 (30.3%)	126 (31.5%)	105 (26.3%)	3.70	ปัญหา มาก	6
พนักงานไม่ถนัดในงานที่ให้บริการ ขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้ บริการ	6 (1.5%)	24 (6.0%)	130 (32.5%)	126 (31.5%)	114 (28.5%)	3.80	ปัญหา มาก	5
พนักงานบริการด้วยอธาศัยที่ไม่ดี และไม่ได้ใจในการให้บริการ เกิด การคิดพลาทอปอช	7 (1.8%)	31 (7.8%)	101 (25.3%)	140 (35.0%)	121 (30.3%)	3.84	ปัญหา มาก	3
พนักงานขาดทักษะ และความรู้ใน ผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถให้คำแนะนำ ได้	10 (2.5%)	33 (8.3%)	99 (24.8%)	136 (34.0%)	122 (30.5%)	3.82	ปัญหา มาก	4
พนักงานเลือกบริการลูกค้าเป็น บางราย	11 (2.8%)	39 (9.8%)	95 (23.8%)	107 (26.8%)	148 (37.0%)	3.86	ปัญหา มาก	1
เอกสารของธนาคารยุ่งยากในการ ใช้	12 (3.0%)	33 (8.3%)	88 (22.0%)	138 (34.5%)	129 (32.3%)	3.85	ปัญหา มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.61	ปัญหา มาก	

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว มีปัญหาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงสุดในด้านพนักงานเลือกบริการ ถูกค้ำเป็นบางราย และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านระยะเวลาที่คอยในคิวนาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงการเปรียบเทียบปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว
ใน สาขานาการทั้ง 7 สาขา

สาขา ปัญหาบบบัตรคิว	ราชบุรี	โพธาราม	ยี่อชลไฟ	เขาย้อย	สมุทร สงคราม	สมุทร สาคร	เขาชัย รวบ
ความเหมาะสมของสถานที่ไม่เหมาะสม	3.53 มาก	3.33 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.63 มาก	3.90 มาก	3.33 ปานกลาง	3.91 มาก
การจัดที่นั่งรอไม่เพียงพอ	3.44 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.50 มาก	3.70 มาก	4.33 มาก	3.30 ปานกลาง	3.87 มาก
การจัดวางตำแหน่งบัตรคิว เคาน์เตอร์วางเอกสาร และเคาน์เตอร์รับบริการไม่เหมาะสม	3.44 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.70 มาก	4.23 มาก	3.38 ปานกลาง	3.60 มาก
การเรียกลำดับของบัตรคิวไม่ชัดเจน	3.38 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.68 มาก	4.00 มาก	3.44 ปานกลาง	3.58 มาก
ระยะเวลาที่คอยในคิวนาน	3.22 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.63 มาก	3.87 มาก	3.19 ปานกลาง	3.58 มาก
ระดับเสียงเรียกคิวของพนักงาน	3.20 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.68 มาก	3.87 มาก	3.27 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ จึงทำให้รอนาน	3.20 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.78 มาก	3.97 มาก	3.26 ปานกลาง	3.76 มาก
พนักงานขาดความเอาใจใส่ และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.51 มาก	3.64 มาก	3.40 ปานกลาง	3.80 มาก	4.40 มาก	3.62 มาก	3.78 มาก
พนักงานไม่ถนัดในงานที่ให้บริการ ขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการ	3.40 ปานกลาง	3.67 มาก	3.65 มาก	3.98 มาก	4.50 มากที่สุด	3.75 มาก	3.91 มาก
พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และไม่ใส่ใจในการให้บริการ เกิดการผิดพลาดบ่อย	3.49 ปานกลาง	3.73 มาก	3.70 มาก	3.97 มาก	4.57 มากที่สุด	3.79 มาก	3.98 มาก
พนักงานขาดทักษะ และความรู้ในผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถให้คำแนะนำได้	3.53 มาก	3.56 มาก	3.85 มาก	3.98 มาก	4.40 มาก	3.77 มาก	4.00 มาก
พนักงานเลือกบริการลูกค้าเป็นบางราย	3.60 มาก	3.64 มาก	3.80 มาก	4.05 มาก	4.50 มากที่สุด	3.75 มาก	4.13 มาก
เอกสารของธนาคารยุ่งยากในการใช้	3.58 มาก	3.71 มาก	3.90 มาก	3.93 มาก	4.13 มาก	3.81 มาก	4.11 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.53 มาก	4.21 มาก	3.51 มาก	3.81 มาก

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกับสาขาราชบุรี มีปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงสุดในด้านพนักงานเลือกบริการลูกค้าเป็นบางราย และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านระยะเวลาที่คอยในคิวนาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกับสาขาโพธาราม มีปัญหาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงสุดในด้านพนักงานเลือกบริการลูกค้าเป็นบางราย และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านระยะเวลาที่คอยในคิวนาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกับสาขาย่อยรถไฟ มีปัญหาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงสุดในด้านเอกสารของธนาคารยุ่งยากในการใช้ และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านระดับเสียงเรียกลำดับคิวของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกับสาขาเขาย้อย มีปัญหาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงสุดในด้านพนักงานเลือกบริการลูกค้าเป็นบางราย และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ และระยะเวลาที่คอยในคิวนาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกับสาขาสมุทรสงคราม มีปัญหาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงสุดในด้านพนักงานไม่ถนัดในงานที่ให้บริการ ขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการ และพนักงานเลือกบริการลูกค้าบางราย และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านระยะเวลาคอยในคิวนาน และระดับเสียงเรียกลำดับคิวของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกับสาขาสมุทรสาคร มีปัญหาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงสุดในด้านเอกสารของธนาคารยุ่งยากในการใช้ และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านระยะเวลาคอยในคิวนาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกับสาขาถนนราษฎร์บรรจบ มีปัญหาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงสุดในด้านพนักงานเลือกบริการลูกค้าบางราย และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านระดับเสียงเรียกคิวของพนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved