

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการด้วยการสแกนบาร์โค้ด (Laser Zone) ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 300 คน

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจ และปัญหาที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม

การตลาดบริการ

ส่วนที่ 3 สรุปผลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาในการใช้บริการ

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการด้วย เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ(ATM) และใช้บริการเฉลี่ย 2 - 3 ครั้ง/เดือน ซึ่งใช้บริการในช่วงเวลา 17.01- 20.00 น.บ่อยที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระค่าบัตรเครดิต

ส่วนที่ 2 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ และปัญหาที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ

1. สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการระดับมากตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยลำดับแรกของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง ด้านราคา ได้แก่ ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ใช้งานง่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

2. ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

สำหรับปัญหาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในระดับปานกลางตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในระดับน้อยตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ และปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำหรับปัจจัยย่อยลำดับแรกของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย ด้านราคา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ เครื่องไม่อ่านแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ และด้านกระบวนการในการให้บริการ ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย

ส่วนที่ 3 สรุปผลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า
และปัญหาในการใช้บริการ

ตารางที่ 82 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความ
พึงพอใจของลูกค้าและปัญหาต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser
Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม
ลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ลักษณะส่วนบุคคล | ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ |
|-----------------------------------|---|---|
| เพศชาย | ใช้งานง่าย สะดวก | เครื่อง ไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| เพศหญิง | ใช้งานง่าย สะดวก | เครื่อง ไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| อายุไม่เกิน 20 ปี | ใช้งานง่าย สะดวก | ใช้ยาก |
| อายุ 21 - 25 ปี | ใช้งานง่าย สะดวก | เครื่อง ไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| อายุ 26 - 30 ปี | ใช้งานง่าย สะดวก | เครื่อง ไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| อายุ 31 - 35 ปี | ใช้งานง่าย สะดวก | เครื่อง ไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| อายุ 36 - 40 ปี | ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด | เครื่อง ไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| อายุ 41 ปีขึ้นไป | ใช้งานง่าย สะดวก | เครื่อง ไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| ต่ำกว่ามัธยมปลาย | ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด ใช้งานง่าย สะดวก ตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ด | ใช้ยาก ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด เครื่อง ไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| มัธยมปลาย / ปวช. | ใช้งานง่าย สะดวก | ใช้ยาก เครื่อง ไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| ปวส. / อนุปริญญา | ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด | เครื่อง ไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| ปริญญาตรี | ใช้งานง่าย สะดวก | เครื่อง ไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด ใช้งานง่าย สะดวก | เครื่อง ไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| นักเรียน / นักศึกษา | ใช้งานง่าย สะดวก | ใช้ยาก เครื่อง ไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด | เครื่อง ไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| พนักงานบริษัทเอกชน | ใช้งานง่าย สะดวก | เครื่อง ไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |

ตารางที่ 82 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและปัญหาต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ลักษณะส่วนบุคคล | ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ |
|------------------------|--|--|
| ธุรกิจส่วนตัว | ใช้งานง่าย สะดวก | เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| อาชีพอิสระ | ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด | เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| พ่อบ้าน / แม่บ้าน | ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด ใช้งานง่าย สะดวก | ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| รายได้ไม่เกิน 10,000 | ใช้งานง่าย สะดวก | ใช้ยาก ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด |
| รายได้ 10,000 - 20,000 | ใช้งานง่าย สะดวก | เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| รายได้ 20,001 - 30,000 | ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด ใช้งานง่าย สะดวก | เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| รายได้ 30,001 - 40,000 | ใช้งานง่าย สะดวก | เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| รายได้ 40,001 - 50,000 | ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด | เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |
| รายได้ 50,000 ขึ้นไป | ใช้งานง่าย สะดวก | เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด |

จากตารางที่ 82 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่เพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ใช้งานง่าย สะดวก

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี อายุ 21-25 ปี อายุ 26-30 ปี อายุ 31-35 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ใช้งานง่าย สะดวก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ใช้ยาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-25 ปี อายุ 26-30 ปี อายุ 31-35 ปี อายุ 36-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลายให้ความสำคัญลำดับแรกเท่ากัน คือ ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด ใช้งานง่ายสะดวก และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรกเท่ากัน 2 ปัจจัย คือ ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด และใช้งานง่ายสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. และในระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ใช้งานง่ายสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญาให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลายให้ความสำคัญลำดับแรกเท่ากัน คือ ไซ้ยาก ไขแข็งหนีไม่มีแถบบาร์โค้ด และเครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. และในระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรกเท่ากัน 2 ปัญหา คือ ไซ้ยาก และเครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ใช้งานง่าย สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอิสระให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้านแม่บ้านให้ความสำคัญลำดับแรกเท่ากัน 2 ปัจจัย คือ ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด และใช้งานง่ายสะดวก

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไซ้ยาก และเครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอิสระให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้านแม่บ้านให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไขแข็งหนีไม่มีแถบบาร์โค้ด และเครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ใช้งานง่าย สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด และใช้งานง่ายสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ใช้จ่าย และใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด

ตารางที่ 83 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของลูกค้าและปัญหาต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ลักษณะส่วนบุคคล | ปัจจัยด้านราคา | ปัญหาด้านราคา |
|-----------------------------------|--|------------------------|
| เพศชาย | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| เพศหญิง | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| อายุไม่เกิน 20 ปี | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| อายุ 21 - 25 ปี | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| อายุ 26 - 30 ปี | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| อายุ 31 - 35 ปี | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| อายุ 36 - 40 ปี | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| อายุ 41 ปีขึ้นไป | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| ต่ำกว่ามัธยมปลาย | ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| มัธยมปลาย / ปวช. | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| ปวส. / อนุปริญญา | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| ปริญญาตรี | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| นักเรียน / นักศึกษา | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| พนักงานบริษัทเอกชน | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| ธุรกิจส่วนตัว | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |

ตารางที่ 83 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของลูกค้าและปัญหาต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ลักษณะส่วนบุคคล | ปัจจัยด้านราคา | ปัญหาด้านราคา |
|------------------------|--------------------------------------|------------------------|
| อาชีพอิสระ | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| พ่อบ้าน / แม่บ้าน | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| รายได้ไม่เกิน 10,000 | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| รายได้ 10,000 - 20,000 | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| รายได้ 20,001 - 30,000 | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| รายได้ 30,001 - 40,000 | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| รายได้ 40,001 - 50,000 | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |
| รายได้ 50,000 ขึ้นไป | ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม |

จากตารางที่ 83 พบว่าปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ปัญหาด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม

ปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี อายุ 21-25 ปี อายุ 26-30 ปี อายุ 31-35 ปี อายุ 36-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ปัญหาด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี อายุ 21-25 ปี อายุ 26-30 ปี อายุ 31-35 ปี อายุ 36-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม

ปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ และประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. ระดับปวส./อนุปริญญา ระดับปริญญา

ตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ปัญหาด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย ระดับมัธยมปลาย/ปวช. ระดับปวส./อนุปริญญา ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม

ปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพอิสระ และอาชีพพ่อบ้านแม่บ้านให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ปัญหาด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพอิสระ และอาชีพพ่อบ้านแม่บ้านให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม

ปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ปัญหาด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม

ตารางที่ 84 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ลักษณะส่วนบุคคล | ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ | ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ |
|--------------------------------|--|---|
| เพศชาย | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| เพศหญิง | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| อายุไม่เกิน 20 ปี | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| อายุ 21 - 25 ปี | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| อายุ 26 - 30 ปี | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| อายุ 31 - 35 ปี | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| อายุ 36 - 40 ปี | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| อายุ 41 ปีขึ้นไป | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| ต่ำกว่ามัธยมปลาย | ทำเลที่ตั้งของเครื่อง ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ ความเพียงพอของจุดบริการ | ที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| มัธยมปลาย / ปวช. | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| ปวส. / อนุปริญญา | ทำเลที่ตั้งของเครื่อง | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| ปริญญาตรี | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ทำเลที่ตั้งของเครื่อง | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| นักเรียน / นักศึกษา | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| พนักงานบริษัทเอกชน | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| ธุรกิจส่วนตัว | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| อาชีพอิสระ | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| พ่อบ้าน / แม่บ้าน | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| รายได้ไม่เกิน 10,000 | ทำเลที่ตั้งของเครื่อง | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| รายได้ 10,000 - 20,000 | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| รายได้ 20,001 - 30,000 | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |

ตารางที่ 84 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ลักษณะส่วนบุคคล | ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ | ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ |
|------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| รายได้ 30,001 - 40,000 | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |
| รายได้ 40,001 - 50,000 | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย |

จากตารางที่ 84 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี อายุ 21-25 ปี อายุ 26-30 ปี อายุ 31-35 ปี อายุ 36-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี อายุ 21-25 ปี อายุ 26-30 ปี อายุ 31-35 ปี อายุ 36-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งของเครื่อง ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ และความเพียงพอของจุดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. และระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา และระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งของเครื่อง

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ และจำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. ระดับปวส./

อนุปริญญา ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพอิสระ และอาชีพพ่อบ้านแม่บ้านให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพอิสระ และอาชีพพ่อบ้านแม่บ้านให้ความสำคัญลำดับแรก คือ จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของเครื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของเครื่อง และช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย

ตารางที่ 85 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ลักษณะส่วนบุคคล | ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด |
|--------------------------------|---|---|
| เพศชาย | ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ | ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร |
| เพศหญิง | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร | ป้ายประกาศไม่ชัดเจน |
| อายุไม่เกิน 20 ปี | ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ การแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ | ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก ป้ายประกาศไม่ชัดเจน |
| อายุ 21 - 25 ปี | ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ | เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก |
| อายุ 26 - 30 ปี | ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูล ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ | ป้ายประกาศไม่ชัดเจน |
| อายุ 31 - 35 ปี | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร | เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก ป้ายประกาศไม่ชัดเจน |
| อายุ 36 - 40 ปี | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร | ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร |
| อายุ 41 ปีขึ้นไป | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ | ป้ายประกาศไม่ชัดเจน |
| ต่ำกว่ามัธยมปลาย | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูล | ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก ป้ายประกาศไม่ชัดเจน |
| มัธยมปลาย / ปวช. | ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ | เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก |
| ปวส. / อนุปริญญา | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร | ป้ายประกาศไม่ชัดเจน |
| ปริญญาตรี | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ | ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร |
| สูงกว่าปริญญาตรี | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร | ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร |
| นักเรียน / นักศึกษา | ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ | ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร ป้ายประกาศไม่ชัดเจน |
| ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ | ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร |
| พนักงานบริษัทเอกชน | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร | ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร |

ตารางที่ 85 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ลักษณะส่วนบุคคล | ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด |
|------------------------|---|----------------------------------|
| ธุรกิจส่วนตัว | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร | ป้ายประกาศไม่ชัดเจน |
| อาชีพอิสระ | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูล | เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก |
| พ่อบ้าน / แม่บ้าน | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร | ป้ายประกาศไม่ชัดเจน |
| รายได้ไม่เกิน 10,000 | ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ | ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร |
| รายได้ 10,000 - 20,000 | ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ | ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร |
| รายได้ 20,001 - 30,000 | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร | ป้ายประกาศไม่ชัดเจน |
| รายได้ 30,001 - 40,000 | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร | ป้ายประกาศไม่ชัดเจน |
| รายได้ 40,001 - 50,000 | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร | ป้ายประกาศไม่ชัดเจน |
| รายได้ 50,000 ขึ้นไป | ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ | ป้ายประกาศไม่ชัดเจน |

จากตารางที่ 85 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ และผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร และผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ป้ายประกาศไม่ชัดเจน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-25 ปีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูล และความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี อายุ 36-40 ปีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของ

ธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก และป้ายประกาศไม่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-25 ปีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี และมีอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ป้ายประกาศไม่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก และป้ายประกาศไม่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา และมีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก และป้ายประกาศไม่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญาให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ป้ายประกาศไม่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพ่อบ้านแม่บ้านให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การ

โฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูล

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร และป้ายประกาศไม่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพ่อบ้านแม่บ้านให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ป้ายประกาศไม่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ป้ายประกาศไม่ชัดเจน

ตารางที่ 86 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าและปัญหาต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ลักษณะส่วนบุคคล | ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ | ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ |
|--------------------------------|---|---|
| เพศชาย | ความทันสมัยของเทคโนโลยี | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| เพศหญิง | ความทันสมัยของเทคโนโลยี | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| อายุไม่เกิน 20 ปี | ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| อายุ 21 - 25 ปี | ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| อายุ 26 - 30 ปี | ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| อายุ 31 - 35 ปี | ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| อายุ 36 - 40 ปี | ความทันสมัยของเทคโนโลยี | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| อายุ 41 ปีขึ้นไป | ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| ต่ำกว่ามัธยมปลาย | ความทันสมัยของเทคโนโลยี ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ พื้นที่บริการไม่สะอาดเรียบร้อย |
| มัธยมปลาย / ปวช. | ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน |
| ปวส. / อนุปริญญา | ความทันสมัยของเทคโนโลยี ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| ปริญญาตรี | ความทันสมัยของเทคโนโลยี | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| นักเรียน / นักศึกษา | ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ความทันสมัยของเทคโนโลยี | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| พนักงานบริษัทเอกชน | ความทันสมัยของเทคโนโลยี | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| ธุรกิจส่วนตัว | ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| อาชีพอิสระ | ความทันสมัยของเทคโนโลยี ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |

ตารางที่ 86 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าและปัญหาต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ลักษณะส่วนบุคคล | ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ | ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ |
|------------------------|---|--|
| พ่อบ้าน / แม่บ้าน | ความทันสมัยของเทคโนโลยี | พื้นที่บริการไม่สะอาดเรียบร้อย |
| รายได้ไม่เกิน 10,000 | ความทันสมัยของเทคโนโลยี | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| รายได้ 10,000 - 20,000 | ความทันสมัยของเทคโนโลยี | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| รายได้ 20,001 - 30,000 | ความทันสมัยของเทคโนโลยี | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| รายได้ 30,001 - 40,000 | ความทันสมัยของเทคโนโลยี ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| รายได้ 40,001 - 50,000 | ความทันสมัยของเทคโนโลยี | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |
| รายได้ 50,000 ขึ้นไป | ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ | ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ |

จากตารางที่ 86 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยี

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีอายุ 21-25 ปี มีอายุ 26-30 ปี มีอายุ 31-35 ปี และมีอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 36-40 ปีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยี

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีอายุ 21-25 ปี มีอายุ 26-30 ปี มีอายุ 31-35 ปี มีอายุ 36-40 ปี และมีอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี การศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยี

ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ และความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. และมีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญ
ลำดับแรก คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับ
ปวส./อนุปริญญา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยี และความสะอาด
เรียบร้อยของพื้นที่บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญ
ลำดับแรก คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยี

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี
การศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำ
รายการ และพื้นที่บริการไม่สะอาดเรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/
ปวช. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ และการแสดงผลทาง
หน้าจอไม่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา ในระดับปริญญาตรี
และระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพ
นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความสะอาดเรียบร้อยของ
พื้นที่บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงาน
บริษัทเอกชน และอาชีพพ่อบ้านแม่บ้านให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยี
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยี และ
ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพ
นักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพ
ธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ ผู้ตอบแบบ
สอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้านแม่บ้านให้ความสำคัญลำดับแรก คือ พื้นที่บริการไม่สะอาดเรียบร้อย

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้
เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อ
เดือน 20,001-30,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก
คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท
ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยี และความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่
บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก
คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ

ตารางที่ 87 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ลักษณะส่วนบุคคล | ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ | ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ |
|-------------------|---|---|
| เพศชาย | การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| เพศหญิง | การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| อายุไม่เกิน 20 ปี | ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน | หมึกพิมพ์ในใบบันทึกการขายไม่ชัดเจน เครื่องปิดบริการบ่อย |
| อายุ 21 - 25 ปี | การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| อายุ 26 - 30 ปี | การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| อายุ 31 - 35 ปี | การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| อายุ 36 - 40 ปี | การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| อายุ 41 ปีขึ้นไป | การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| ต่ำกว่ามัธยมปลาย | ความรวดเร็วในการทำรายการ ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ การทำรายการถูกต้อง ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง | ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยาก เครื่องทำการผิดพลาด เครื่องปิดบริการบ่อย |
| มัธยมปลาย / ปวช. | การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| ปวส. / อนุปริญญา | การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| ปริญญาตรี | การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| สูงกว่าปริญญาตรี | การทำรายการถูกต้อง | ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยาก |

ตารางที่ 87 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ลักษณะส่วนบุคคล | ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ | ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ |
|--------------------------------|--|------------------------------------|
| นักเรียน / นักศึกษา | ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน | ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยาก |
| ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| พนักงานบริษัทเอกชน | การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| ธุรกิจส่วนตัว | ความรวดเร็วในการทำรายการ ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| อาชีพอิสระ | การทำรายการถูกต้อง | เครื่องทำรายการผิดพลาด |
| พ่อบ้าน / แม่บ้าน | ความรวดเร็วในการทำรายการ ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน การทำรายการถูกต้อง ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| รายได้ไม่เกิน 10,000 | ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| รายได้ 10,000 – 20,000 | การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| รายได้ 20,001 – 30,000 | การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| รายได้ 30,001 – 40,000 | การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |
| รายได้ 40,001 – 50,000 | ความรวดเร็วในการทำรายการ | หมึกพิมพ์ในใบบันทึกการขายไม่ชัดเจน |
| รายได้ 50,000 ขึ้นไป | ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน การทำรายการถูกต้อง | เครื่องปิดบริการบ่อย |

จากตารางที่ 87 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การทำรายการถูกต้อง

ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องปิดบริการบ่อย

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-25 ปี มีอายุ 26-30 ปี มีอายุ 31-35 ปี มีอายุ 36-40 ปี และมีอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การทำรายการถูกต้อง

ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ หมึกพิมพ์ในใบบันทึกการขายไม่ชัดเจน และเครื่องปิดบริการบ่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-25 ปี มีอายุ 26-30 ปี มีอายุ 31-35 ปี มีอายุ 36-40 ปี และมีอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องปิดบริการบ่อย

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทำรายการ ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ การทำรายการถูกต้อง และความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การทำรายการถูกต้อง

ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยาก เครื่องทำรายการผิดพลาด และเครื่องปิดบริการบ่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องปิดบริการบ่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การทำรายการถูกต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทำรายการ ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน และการทำรายการถูกต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้านแม่บ้านให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทำรายการ ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน การทำรายการถูกต้อง และความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง

ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพ่อบ้านแม่บ้านให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องปิดบริการบ่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องทำรายการผิดพลาด

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาทให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การทำรายการถูกต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาทให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทำรายการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน และการทำรายการถูกต้อง

ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องปิดบริการบ่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาทให้ความสำคัญลำดับแรก คือ หมึกพิมพ์ในใบบันทึกการขายไม่ชัดเจน

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาวดี โคตรพิศ (2547) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงินผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัฒนา ทองแถม (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บัตร ATM ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาวดี โคตรพิศ ในบางส่วน ซึ่งพบว่าอายุ สถานภาพ สมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน แต่อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ใช้งานง่าย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมี การใช้ตู้อัตโนมัติเป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาวดี โคตรพิศ (2547) ซึ่งพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัฒนา ทองแถม (2546) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวัฒนา ทองแถม(2546) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยเรื่องค่าธรรมเนียมต่ำกว่าธนาคารอื่นที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยเรื่องค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาวดี โคตรพิศ (2547) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ และปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ ความเพียงพอของจุดบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัฒนา ทองแถม (2546) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เวลาในการให้บริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร(2548) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เวลาปิด-เปิด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัฒนา ทองแถม (2546) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ มีการส่งเสริมชิงโชค และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร(2548) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ การมีของแถม

ผลการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดสูงสุด คือ ผู้ที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ในขณะที่ลูกค้าจากผลการศึกษาของ สุภาวดี มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดสูงสุด คือ ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ และมีรายได้ 10,001-20,000 บาท

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เช่น การใช้เครื่องอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ การทำรายการถูกต้อง และปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ ความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการให้บริการ

ข้อค้นพบ

การผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรก ได้แก่ เครื่องไม่อ่านแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำการรายการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่าลูกค้าใช้บริการ Laser Zone มีค่าความถี่ในการใช้บริการน้อย เฉลี่ยเพียง 2-3 ครั้ง/เดือน และจากการเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจ กับประเด็นปัญหาแล้ว ธนาคารควรให้ความสนใจ และปรับปรุงแก้ไขต่อปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รวมถึงการแก้ไขปัญหาทุกปัญหา โดยแก้ไขด้านส่งเสริมการตลาดเป็นลำดับแรก ซึ่งมีข้อเสนอแนะตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ธนาคารพิจารณาเพิ่มบริการให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง เช่น การรับชำระเงินกู้ของธนาคารไทยพาณิชย์ และการชำระค่าบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์อื่นเพิ่มเติม รวมถึงพัฒนาข้อจำกัดของผลิตภัณฑ์ในการใช้งานเพื่อรักษาคุณภาพบริการ เช่น ข้อจำกัดเรื่องของแสงเลเซอร์ที่จะทำงานได้อย่างดีในสถานที่ที่มีแสงสว่างไม่จ้ามากนัก

ปัจจัยด้านราคา

ธนาคารควรพิจารณาลดค่าธรรมเนียมการใช้ผ่าน Laser Zone ให้น้อยกว่าช่องทางอื่นๆ เช่น การชำระผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มจำนวนครั้งในการใช้ของลูกค้าที่ใช้บริการอยู่แล้ว และจูงใจให้ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการมาใช้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยเรื่องความเพียงพอของจุดบริการอยู่ในระดับปานกลาง และมีปัญหาในปัจจัยย่อยเรื่องมีจำนวนเครื่องให้บริการน้อยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นธนาคารควรพิจารณาหาจุดติดตั้งที่มีศักยภาพเพิ่มเติม ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ควบคู่ไปกับการผลักดันให้ลูกค้าใช้บริการที่เครื่องอัตโนมัติแทนการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ เพื่อทำให้ต้นทุนของธนาคารลดลง และสร้างภาพพจน์ให้ธนาคารเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีในการให้บริการทางการเงิน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ และมีปัญหาทุกปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ธนาคารควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ และทำตลาดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการโฆษณาประชาสัมพันธ์ต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย รวมถึงการจัดทำป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่ายด้วยตนเอง หรือจัดให้มีพนักงานแนะนำบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความคุ้นเคย และมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ

ธนาคารควรหมั่นตรวจสอบเครื่องอัตโนมัติ และอุปกรณ์ต่างๆให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้คืออยู่เสมอ เพื่อรักษามาตรฐานและคุณภาพการบริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยเรื่องความพร้อมของเครื่องในการให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย และให้ความสำคัญกับปัญหาในปัจจัยย่อยเรื่องเครื่องปิดบริการบ่อยอยู่ในระดับน้อยเป็นลำดับแรก ธนาคารควรจะดูแลไม่ให้เครื่องปิดบริการ และควรมีการพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ขยายขอบเขตการศึกษาไปยังลูกค้าที่ใช้บริการในเขตจังหวัดอื่นๆ ซึ่งจะได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อใช้ในการวางแผนและพัฒนาด้านการบริการ
2. สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ การศึกษาถึงสาเหตุของการไม่ใช้บริการก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองได้