

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

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

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.25

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	27	6.75
21-25 ปี	62	15.50
26-30 ปี	74	18.50
31-35 ปี	90	22.50
36-40 ปี	63	15.75
41 ปีขึ้นไป	84	21.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ระหว่าง 31-35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.50 รองลงมา ได้แก่ อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.50 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.75 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.50 และมีอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	193	48.25
สมรส	184	46.00
หม้าย	23	5.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมา ได้แก่ มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 46.00 และสถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	82	20.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	70	17.50
อนุปริญญา/ปวส.	56	14.00
ปริญญาตรี	169	42.25
สูงกว่าปริญญาตรี	23	5.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 20.50 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 17.50 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 14.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	25	6.30
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	7.30
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	181	45.30
วิชาชีพอิสระ	20	5.00
กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	75	18.80
รับจ้างอิสระ/คนงาน/ลูกจ้าง	53	13.30
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	17	4.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมา ได้แก่ อาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 18.80 อาชีพรับจ้างอิสระ/คนงาน/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 13.30 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.30 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.30 อาชีพวิชาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 4.75 และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	125	31.25
10,001-20,000 บาท	127	31.75
20,001-30,000 บาท	56	14.00
30,001-40,000 บาท	38	9.50
40,001-50,000 บาท	15	3.75
50,001 บาทขึ้นไป	39	9.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมา ได้แก่ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.25 รายได้ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.00 รายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 9.75 รายได้ตั้งแต่ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.50 และรายได้ตั้งแต่ 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	42	10.50
1-3 ปี	152	38.00
4-6 ปี	95	23.75
7-9 ปี	52	13.00
10 ปีขึ้นไป	59	14.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลูกค้ำธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มี ระยะเวลา 1-3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.75 ระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.75 ระยะเวลา 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.00 และ ระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้บ่อยที่สุด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ประเภทบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ด้านเงินฝาก	262	65.50
ด้านสินเชื่อ	19	4.75
ด้านประกันชีวิต	9	2.25
ด้านบริการต่างประเทศ	4	1.00
พันธมิตร/กองทุน	3	0.75
แคชเชียร์เช็ค/เช็คของขวัญ	1	0.25
แลกเปลี่ยนเงินตรา	3	0.75
ชำระค่าบริการต่างๆ	52	13.00
โอนเงิน	47	11.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้บริการด้านเงินฝากมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมา ได้แก่ ชำระค่าบริการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 13.00 โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 11.75 ด้านสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 4.75 ด้านประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 2.25 ด้านบริการต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 1.00 พันธมิตร/กองทุน คิดเป็นร้อยละ 0.75 แลกเปลี่ยนเงินตรา คิดเป็นร้อยละ 0.75 และ แคชเชียร์เช็ค/เช็คของขวัญ คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งต่อเดือน โดยเฉลี่ยที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	47	11.75
1-4 ครั้ง / เดือน	234	58.50
5-8 ครั้ง / เดือน	82	20.50
9 ครั้งขึ้นไป / เดือน	37	9.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ จำนวน 1-4 ครั้ง/เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.50 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 5-8 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 20.50 จำนวนน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.75 และจำนวน 9 ครั้งขึ้นไป/เดือน คิดเป็นร้อยละ 9.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติบ่อยที่สุด

ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
24.01-05.00 น.	2	0.50
05.01-08.00 น.	1	0.25
08.01-11.00 น.	144	36.00
11.01-14.00 น.	134	33.50
14.01-17.00 น.	68	17.00
17.01-20.00 น.	46	11.50
20.01-24.00 น.	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการช่วงเวลา 08.01-11.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 11.01-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 33.50 ช่วงเวลา 14.01-17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 17.00 ช่วงเวลา 17.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 11.50 ช่วงเวลา 20.01-24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 1.25 ช่วงเวลา 24.01-05.00 น. คิดเป็นร้อยละ 0.50 และช่วงเวลา 05.01-08.00 น. คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการที่ใช้
บ่อยที่สุดผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ประเภทของบริการผ่านเครื่องที่ใช้บ่อยที่สุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ด้านฝากเงิน	237	59.25
ด้านโอนเงินภายในธนาคาร	79	19.75
ด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร	21	5.25
ด้านชำระบัตรเครดิต	31	7.75
ด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน	11	2.75
ด้านชำระค่าสินค้าและบริการ	21	5.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติด้านฝากเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมา ได้แก่ ด้านโอนเงินภายในธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 19.75 ด้านชำระบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 7.75 ด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 5.25 ด้านชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 5.25 และด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีรายการให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ	102 (25.50)	204 (51.00)	90 (22.50)	4 (1.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.01 มาก
สะดวกในการใช้บริการ	138 (34.50)	192 (48.00)	67 (16.75)	3 (0.75)	0 (0.00)	400 (100)	4.16 มาก
มีความรวดเร็วในการใช้บริการ	159 (39.75)	169 (42.25)	68 (17.00)	3 (0.75)	1 (0.25)	400 (100)	4.21 มาก
ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน	119 (29.75)	186 (46.50)	91 (22.75)	4 (1.00)	0 (0.00)	400 (100)	4.05 มาก
ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ	112 (28.00)	188 (47.00)	94 (23.50)	6 (1.50)	0 (0.00)	400 (100)	4.01 มาก
สามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท / วัน	68 (17.00)	156 (39.00)	143 (35.75)	28 (7.00)	5 (1.25)	400 (100)	3.64 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล							4.01 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ มีความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือสะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.05 มีรายการให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ และความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.01 และสามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท/วัน มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคา ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร	66 (16.50)	145 (36.25)	163 (40.75)	22 (5.50)	4 (1.00)	400 (100)	3.62 มาก
การโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม	44 (11.00)	136 (34.00)	192 (48.00)	23 (5.75)	5 (1.25)	400 (100)	3.48 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรมชาติ	51 (12.75)	119 (29.75)	186 (46.50)	37 (9.25)	7 (1.75)	400 (100)	3.43 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ยแปลผล							3.51 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.62 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.48 และค่าธรรมเนียมการชำระสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ	115 (28.75)	179 (44.75)	90 (22.50)	13 (3.25)	3 (0.75)	400 (100)	3.98 มาก
ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก	112 (28.00)	168 (42.00)	97 (24.25)	21 (5.25)	2 (0.50)	400 (100)	3.92 มาก
เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	149 (37.25)	133 (33.25)	82 (20.50)	25 (6.25)	11 (2.75)	400 (100)	3.96 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล							3.95 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย ได้แก่ ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.96 และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
คู่มือการใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	94 (23.50)	165 (41.25)	124 (31.00)	16 (4.00)	1 (0.25)	400 (100)	3.84 มาก
มีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	86 (21.50)	152 (38.00)	135 (33.75)	24 (6.00)	3 (0.75)	400 (100)	3.73 มาก
ความชัดเจนของป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	72 (18.00)	159 (39.75)	144 (36.00)	23 (5.75)	2 (0.50)	400 (100)	3.69 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล							3.75 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ คู่มือการใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.84 มีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.73 และความชัดเจนของป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก	109 (27.25)	178 (44.50)	104 (26.00)	7 (1.75)	2 (0.50)	400 (100)	3.96 มาก
รายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน	106 (26.50)	183 (45.75)	101 (25.25)	9 (2.25)	1 (0.25)	400 (100)	3.96 มาก
ความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	124 (31.00)	173 (43.25)	98 (24.50)	5 (1.25)	0 (0.00)	400 (100)	4.04 มาก
มีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ	36 (9.00)	110 (27.50)	192 (48.00)	52 (13.00)	10 (2.50)	400 (100)	3.28 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล							3.81 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.04 ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก และรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.96 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.28

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว	174 (43.50)	146 (36.50)	73 (18.25)	7 (1.75)	0 (0.00)	400 (100)	4.22 มาก
มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้อง ขณะทำรายการ	131 (32.75)	174 (43.50)	89 (22.25)	6 (1.50)	0 (0.00)	400 (100)	4.08 มาก
ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ	195 (48.75)	134 (33.50)	68 (17.00)	3 (0.75)	0 (0.00)	400 (100)	4.30 มาก
สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำ รายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	131 (32.75)	177 (44.25)	85 (21.25)	7 (1.75)	0 (0.00)	400 (100)	4.08 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล							4.17 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.30 ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.22 มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากร ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง	65 (16.25)	128 (32.00)	164 (41.00)	27 (6.75)	16 (4.00)	400 (100)	3.50 มาก
มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ	91 (22.75)	152 (38.00)	134 (33.50)	20 (5.00)	3 (0.75)	400 (100)	3.77 มาก
พนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง	101 (25.25)	160 (40.00)	123 (30.75)	15 (3.75)	1 (0.25)	400 (100)	3.86 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล							3.71 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานมีความสุภาพและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.86 มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 และมีระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ	93 (23.25)	163 (40.75)	129 (32.25)	15 (3.75)	0 (0.00)	400 (100)	3.84 มาก
ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ	107 (26.75)	161 (40.25)	117 (29.25)	15 (3.75)	0 (0.00)	400 (100)	3.90 มาก
ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง	106 (26.50)	175 (43.75)	101 (25.25)	17 (4.25)	1 (0.25)	400 (100)	3.92 มาก
ใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน	107 (26.75)	170 (42.50)	105 (26.25)	18 (4.50)	0 (0.00)	400 (100)	3.92 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล							3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง และใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.92 ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 และมีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับ
ฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีรายการให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ	4.02 มาก	4.00 มาก	4.01 มาก
สะดวกในการใช้บริการ	4.20 มาก	4.13 มาก	4.16 มาก
มีความรวดเร็วในการใช้บริการ	4.24 มาก	4.18 มาก	4.21 มาก
ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน	4.09 มาก	4.01 มาก	4.05 มาก
ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ	4.08 มาก	3.96 มาก	4.01 มาก
สามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท / วัน	3.65 มาก	3.62 มาก	3.64 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	4.05 มาก	3.98 มาก	4.01 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย
3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวม
ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจ ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.09 ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 มีรายการให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 และสามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท/วัน มีค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ มีความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือสะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.01 มีรายการให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และสามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท/วัน มีค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่นเคาน์เตอร์ธนาคาร	3.65 มาก	3.59 มาก	3.62 มาก
การโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม	3.51 มาก	3.45 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรมชาติ	3.51 มาก	3.35 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.56 มาก	3.46 ปานกลาง	3.51 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่นเคาน์เตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.65 การโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก คือค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่นเคาน์เตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.59 ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.45 และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายใน ที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ	4.00 มาก	3.95 มาก	3.98 มาก
ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอก สาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก	3.90 มาก	3.93 มาก	3.92 มาก
เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง	3.89 มาก	4.02 มาก	3.96 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.93 มาก	3.97 มาก	3.95 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.90 และเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.02 ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
คู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.80 มาก	3.87 มาก	3.84 มาก
มีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	3.83 มาก	3.66 มาก	3.73 มาก
ความชัดเจนของป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	3.69 มาก	3.69 มาก	3.69 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.77 มาก	3.74 มาก	3.75 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.83 คู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.80 และความชัดเจนของป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือคู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.87 ความชัดเจนของป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.69 และมีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก	3.94 มาก	3.99 มาก	3.96 มาก
รายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน	3.91 มาก	4.00 มาก	3.96 มาก
ความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	4.08 มาก	4.01 มาก	4.04 มาก
มีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ	3.30 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.81 มาก	3.82 มาก	3.81 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 และรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.91 ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.30

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.01 รายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.00 และขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.26

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทำรายการ ได้ด้วยความรวดเร็ว	4.25 มาก	4.19 มาก	4.22 มาก
มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ	4.11 มาก	4.04 มาก	4.08 มาก
ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ	4.34 มาก	4.27 มาก	4.30 มาก
สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	4.14 มาก	4.03 มาก	4.08 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	4.21 มาก	4.13 มาก	4.17 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.34 ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.25 สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.14 และมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.19 มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง	3.51 มาก	3.49 ปานกลาง	3.50 มาก
มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ	3.76 มาก	3.78 มาก	3.77 มาก
พนักงานมีความสุขภาพ และเป็นกันเอง	3.92 มาก	3.81 มาก	3.86 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.73 มาก	3.69 มาก	3.71 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานมีความสุขภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 และระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ มีพนักงานมีความสุขภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.81 และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.49

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านกายภาพ และสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการ ผิดพลาดขณะทำรายการ	3.85 มาก	3.82 มาก	3.84 มาก
ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ	3.95 มาก	3.86 มาก	3.90 มาก
ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง	3.92 มาก	3.92 มาก	3.92 มาก
ใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจน	3.90 มาก	3.93 มาก	3.92 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.91 มาก	3.88 มาก	3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.92 ใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.90 และมีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.93 ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.92 ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และมีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ						รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21-25ปี	26-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีรายการให้เลือกรับบริการตามความต้องการ	4.11 มาก	3.95 มาก	3.97 มาก	4.08 มาก	3.83 มาก	4.12 มาก	4.01 มาก
สะดวกในการใช้บริการ	4.19 มาก	4.13 มาก	4.04 มาก	4.23 มาก	4.14 มาก	4.23 มาก	4.16 มาก
มีความรวดเร็วในการใช้บริการ	4.22 มาก	4.16 มาก	4.16 มาก	4.32 มาก	4.06 มาก	4.25 มาก	4.21 มาก
ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน	4.15 มาก	4.10 มาก	3.96 มาก	4.13 มาก	3.92 มาก	4.07 มาก	4.05 มาก
ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ	4.22 มาก	4.05 มาก	3.95 มาก	3.99 มาก	3.94 มาก	4.07 มาก	4.01 มาก
สามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท/วัน	3.67 มาก	3.68 มาก	3.69 มาก	3.62 มาก	3.60 มาก	3.58 มาก	3.64 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	4.09 มาก	4.01 มาก	3.96 มาก	4.06 มาก	3.92 มาก	4.05 มาก	4.01 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20ปีมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ มีความรวดเร็วในการใช้บริการ และความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.22 สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.19 ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.15 มีรายการให้เลือกรับบริการตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 และสามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท/วัน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ						รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21-25ปี	26-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร	3.78 มาก	3.48 ปานกลาง	3.54 มาก	3.62 มาก	3.62 มาก	3.73 มาก	3.62 มาก
การโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม	3.59 มาก	3.44 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.57 มาก	3.48 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรม	3.67 มาก	3.42 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.52 มาก	3.45 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.68 มาก	3.45 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.57 มาก	3.55 มาก	3.51 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี มีอายุระหว่าง 36-40 ปี มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25ปี มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางทางการเงินอื่น เช่นเคาน์เตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.78 ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.67 และการโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ						รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21-25ปี	26-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ	4.26 มาก	4.08 มาก	3.81 มาก	4.02 มาก	3.87 มาก	3.98 มาก	3.98 มาก
ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก	3.96 มาก	3.98 มาก	3.82 มาก	3.97 มาก	3.87 มาก	3.92 มาก	3.92 มาก
เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.07 มาก	3.81 มาก	3.96 มาก	4.07 มาก	4.06 มาก	3.85 มาก	3.96 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	4.10 มาก	3.96 มาก	3.86 มาก	4.02 มาก	3.93 มาก	3.92 มาก	3.95 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.07 และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-30ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.82 และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-35ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.07 ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36-40ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.06 ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.87 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ						รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21-25ปี	26-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
คู่มือการใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.11 มาก	3.79 มาก	3.81 มาก	3.96 มาก	3.83 มาก	3.69 มาก	3.84 มาก
มีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	3.70 มาก	3.71 มาก	3.70 มาก	3.81 มาก	3.67 มาก	3.76 มาก	3.73 มาก
ความชัดเจนของป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	3.81 มาก	3.74 มาก	3.68 มาก	3.62 มาก	3.71 มาก	3.68 มาก	3.69 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.87 มาก	3.75 มาก	3.73 มาก	3.80 มาก	3.74 มาก	3.71 มาก	3.75 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือคู่มือ การใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.11 ความชัดเจนของป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และมีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ คู่มือการใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.79 ความชัดเจนของป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.74 และมีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-30ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และความชัดเจนของป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-35ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และความชัดเจนของป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36-40ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.83 ความชัดเจนของป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.71 และมีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ มีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.76 กลุ่มผู้ใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.69 และความชัดเจนของป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ						รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21-25ปี	26-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก	4.15 มาก	3.87 มาก	3.93 มาก	4.17 มาก	3.86 มาก	3.86 มาก	3.96 มาก
รายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน	4.07 มาก	3.95 มาก	3.92 มาก	4.04 มาก	3.79 มาก	4.00 มาก	3.96 มาก
ความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	4.26 มาก	4.02 มาก	4.08 มาก	4.07 มาก	3.94 มาก	4.00 มาก	4.04 มาก
มีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ	3.85 มาก	3.15 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	4.08 มาก	3.75 มาก	3.82 มาก	3.87 มาก	3.70 มาก	3.78 มาก	3.81 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 รายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.07 และมีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.02 รายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.95 และขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-30ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.35

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-35ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.07 และรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.21

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36-40ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 และรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.21

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ รายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน และความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.00 และขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.24

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ	อายุ						รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21-25ปี	26-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ทำรายการ ได้ด้วยความรวดเร็ว	4.15 มาก	4.23 มาก	4.15 มาก	4.32 มาก	4.11 มาก	4.26 มาก	4.22 มาก
มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้อง ขณะทำรายการ	4.15 มาก	3.97 มาก	4.12 มาก	4.16 มาก	3.95 มาก	4.10 มาก	4.08 มาก
ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อ เปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ	4.48 มาก	4.27 มาก	4.27 มาก	4.36 มาก	4.22 มาก	4.30 มาก	4.30 มาก
สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการ ทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	4.37 มาก	4.10 มาก	4.05 มาก	4.14 มาก	3.97 มาก	4.01 มาก	4.08 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	4.29 มาก	4.14 มาก	4.15 มาก	4.25 มาก	4.06 มาก	4.17 มาก	4.17 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.29 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.48 สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.37 ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว และมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.15 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.23 สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.10 และมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-30ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.15 มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.12 และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-35ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.36 ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.32 มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36-40ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.11 สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.97 และมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.30 ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.26 มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ						รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21-25ปี	26-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ระบบ Call Center 1572 ให้บริการ สอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง	3.89 มาก	3.42 ปาน กลาง	3.53 มาก	3.36 ปาน กลาง	3.65 มาก	3.44 ปานกลาง	3.50 มาก
มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ	4.04 มาก	3.74 มาก	3.69 มาก	3.76 มาก	3.73 มาก	3.82 มาก	3.77 มาก
พนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง	3.93 มาก	3.77 มาก	3.84 มาก	3.92 มาก	3.79 มาก	3.92 มาก	3.86 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.95 มาก	3.64 มาก	3.69 มาก	3.68 มาก	3.72 มาก	3.73 มาก	3.71 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 พนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.93 และระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.77 และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.42

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-30ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.84 มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 และระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-35ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.92 และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.36

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36-40ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.79 มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.73 และระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.92 และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.44

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านกายภาพ และสิ่งมีชีวิตคนที่มีมองเห็นได้จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีชีวิตคนที่มีมองเห็นได้	อายุ						รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21-25ปี	26-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
มีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ	4.26 มาก	3.81 มาก	3.81 มาก	3.87 มาก	3.65 มาก	3.85 มาก	3.84 มาก
ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ	4.19 มาก	4.00 มาก	3.86 มาก	3.94 มาก	3.83 มาก	3.77 มาก	3.90 มาก
ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง	4.04 มาก	3.95 มาก	3.97 มาก	3.97 มาก	3.76 มาก	3.88 มาก	3.92 มาก
ใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน	4.07 มาก	3.97 มาก	3.82 มาก	3.94 มาก	3.84 มาก	3.93 มาก	3.92 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	4.14 มาก	3.93 มาก	3.87 มาก	3.93 มาก	3.77 มาก	3.86 มาก	3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีชีวิตคนที่มีมองเห็นได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.19 ใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.07 และความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-30ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.97 ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.82 และมีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-35ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.97 ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ และใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.94 และมีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36-40ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.84 ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.76 และมีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.93 ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.88 มีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
มีรายการให้เลือกรับบริการตามความต้องการ	3.96 มาก	4.10 มาก	4.00 มาก	4.05 มาก	4.12 มาก	4.02 มาก	3.47 ปานกลาง	4.01 มาก
สะดวกในการใช้บริการ	4.20 มาก	4.31 มาก	4.18 มาก	3.85 มาก	4.25 มาก	4.19 มาก	3.59 มาก	4.16 มาก
มีความรวดเร็วในการใช้บริการ	4.16 มาก	4.34 มาก	4.20 มาก	4.00 มาก	4.36 มาก	4.19 มาก	3.65 มาก	4.21 มาก
ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน	4.00 มาก	4.21 มาก	3.99 มาก	4.10 มาก	4.29 มาก	4.08 มาก	3.29 ปานกลาง	4.05 มาก
ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ	4.20 มาก	3.93 มาก	3.97 มาก	4.10 มาก	4.23 มาก	3.94 มาก	3.53 มาก	4.01 มาก
สามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท / วัน	3.52 มาก	3.66 มาก	3.70 มาก	3.70 มาก	3.57 มาก	3.64 มาก	3.24 ปานกลาง	3.64 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	4.01 มาก	4.09 มาก	4.01 มาก	3.97 มาก	4.14 มาก	4.01 มาก	3.46 ปานกลาง	4.01 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ห้างร้าน วิชาชีพอิสระ กิจการส่วนตัว ค้าขาย รับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ตอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ สะดวกในการใช้บริการ และความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.20 มีความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีรายการให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และสามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท/วัน มีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.34 สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.31 ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีรายการให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 และสามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท/วัน มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 มีรายการให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.99 ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 และสามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท/วัน มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน และความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.10 มีรายการให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 มีความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และสามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท/วัน มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.36 ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.29 สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.23 มีรายการให้เลือกใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสะดวกในการใช้บริการ และมีความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.19 ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.08 มีรายการให้เลือกรับบริการตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.94 และสามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท/วัน มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือมีรายการให้เลือกรับบริการตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.47 ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.29 และสามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท/วัน มีค่าเฉลี่ย 3.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร	3.60 มาก	3.90 มาก	3.44 ปานกลาง	4.10 มาก	3.79 มาก	3.77 มาก	3.29 ปานกลาง	3.62 มาก
การโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม	3.52 มาก	3.55 มาก	3.39 ปานกลาง	3.65 มาก	3.61 มาก	3.53 มาก	3.24 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรม	3.52 มาก	3.45 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	4.05 มาก	3.56 มาก	3.53 มาก	3.29 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ยแปลผล	3.55 มาก	3.63 มาก	3.37 ปานกลาง	3.93 มาก	3.65 มาก	3.61 มาก	3.27 ปานกลาง	3.51 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ วิชาชีพอิสระ กิจการส่วนตัว ค้าขาย และรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน และพ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.60 การโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.90 และการโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.45

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่นเคาน์เตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.44 การโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.39 และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่นเคาน์เตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.10 ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.05 และการโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่นเคาน์เตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.79 การโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.61 และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับ ดังนี้คือค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และการโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ	4.12 มาก	4.03 มาก	3.85 มาก	3.90 มาก	4.09 มาก	4.30 มาก	3.53 มาก	3.98 มาก
ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก	3.76 มาก	3.93 มาก	3.87 มาก	3.85 มาก	4.09 มาก	4.06 มาก	3.47 ปาน กลาง	3.92 มาก
เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.64 มาก	4.07 มาก	4.03 มาก	3.70 มาก	3.88 มาก	4.15 มาก	3.53 มาก	3.96 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.84 มาก	4.01 มาก	3.92 มาก	3.82 มาก	4.02 มาก	4.17 มาก	3.51 มาก	3.95 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.76 และเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.07 ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.03 ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.87 และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.85 และเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.30 เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.15 และตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ และเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.53 ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
คู่มือการใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.96 มาก	3.90 มาก	3.83 มาก	3.95 มาก	3.92 มาก	3.81 มาก	3.24 ปานกลาง	3.84 มาก
มีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	3.64 มาก	3.83 มาก	3.58 มาก	3.75 มาก	4.07 มาก	3.91 มาก	3.35 ปานกลาง	3.73 มาก
ความชัดเจนของป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	3.88 มาก	3.69 มาก	3.58 มาก	3.75 มาก	3.98 มาก	3.79 มาก	3.29 ปานกลาง	3.69 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.83 มาก	3.81 มาก	3.66 มาก	3.82 มาก	3.96 มาก	3.84 มาก	3.29 ปานกลาง	3.75 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ห้างร้าน วิชาชีพอิสระ กิจการส่วนตัว ค้าขาย และรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือคู่มือการใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก	4.16 มาก	3.97 มาก	3.93 มาก	3.95 มาก	4.09 มาก	4.02 มาก	3.24 ปาน กลาง	3.96 มาก
รายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการ ชัดเจน	4.16 มาก	3.83 มาก	3.91 มาก	4.00 มาก	4.16 มาก	4.04 มาก	3.24 ปาน กลาง	3.96 มาก
ความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงิน ที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	4.20 มาก	4.00 มาก	3.96 มาก	4.20 มาก	4.31 มาก	4.00 มาก	3.47 ปาน กลาง	4.04 มาก
มีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ	3.16 ปาน กลาง	3.21 ปาน กลาง	3.24 ปาน กลาง	3.45 ปาน กลาง	3.28 ปาน กลาง	3.38 ปาน กลาง	3.35 ปาน กลาง	3.28 ปาน กลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.92 มาก	3.75 มาก	3.76 มาก	3.90 มาก	3.96 มาก	3.86 มาก	3.33 ปาน กลาง	3.81 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ห้างร้าน วิชาชีพอิสระ กิจการส่วนตัว ค้าขาย และรับจ้างอิสระ คนงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก และรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.16

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 และรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.21

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.24

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.00 และขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.45

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.31 รายละเอียดบอก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ รายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.04 ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 และความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.38

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.47 มีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.35 รายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน และขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว	4.12 มาก	4.17 มาก	4.14 มาก	4.55 มากที่สุด	4.47 มาก	4.23 มาก	3.71 มาก	4.22 มาก
มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้อง ขณะทำรายการ	4.12 มาก	4.00 มาก	4.04 มาก	4.20 มาก	4.20 มาก	4.09 มาก	3.71 มาก	4.08 มาก
ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อ เปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ	4.32 มาก	4.28 มาก	4.24 มาก	4.60 มากที่สุด	4.41 มาก	4.43 มาก	3.71 มาก	4.30 มาก
สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการใน การทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงิน อัตโนมัติ	4.24 มาก	4.07 มาก	3.96 มาก	4.45 มาก	4.29 มาก	4.17 มาก	3.53 มาก	4.08 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	4.20 มาก	4.13 มาก	4.10 มาก	4.45 มาก	4.34 มาก	4.23 มาก	3.67 มาก	4.17 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.32 สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.24 ทำรายการได้ด้วย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.28 ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.17 สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.07 และมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.24 ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.45 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงลำดับดังนี้คือประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.45 และมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.34 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.47 ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.41 สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.29 และมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.43 ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.23 สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่าน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ และประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ระบบ Call Center 1572 ให้บริการ สอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง	3.68 มาก	3.48 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.75 มาก	3.61 มาก	3.42 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.50 มาก
มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้ บริการ	3.64 มาก	3.79 มาก	3.68 มาก	3.95 มาก	3.93 มาก	3.94 มาก	3.41 ปานกลาง	3.77 มาก
พนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง	3.92 มาก	3.83 มาก	3.75 มาก	4.15 มาก	4.09 มาก	3.96 มาก	3.41 ปานกลาง	3.86 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.75 มาก	3.70 มาก	3.63 มาก	3.95 มาก	3.88 มาก	3.77 มาก	3.33 ปานกลาง	3.71 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ห้างร้าน วิชาชีพอิสระ กิจการส่วนตัว ค้าขาย และรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานมีความสุภาพและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.92 ระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.68 และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความสุภาพและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.83 และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.48

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความสุภาพและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.75 และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.45

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความสุภาพและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.15 มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความสุภาพและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.09 มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 และระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานมีความสุขและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.96 และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.42

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความสุขและเป็นกันเอง และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.41 และระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.18

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านกายภาพ และสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้	อาชีพ							รวม
	นักเรียนนักศึกษา	ข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทห้างร้าน	วิชาชีพอิสระ	กิจการส่วนตัวค้าขาย	รับจ้างอิสระคนงานลูกจ้าง	พ่อบ้านแม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
มีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ	4.16 มาก	3.86 มาก	3.74 มาก	3.95 มาก	4.00 มาก	3.89 มาก	3.29 ปานกลาง	3.84 มาก
ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ	4.20 มาก	3.79 มาก	3.84 มาก	4.05 มาก	4.05 มาก	3.92 มาก	3.35 ปานกลาง	3.90 มาก
ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง	3.96 มาก	3.86 มาก	3.91 มาก	4.05 มาก	4.08 มาก	3.87 มาก	3.35 ปานกลาง	3.92 มาก
ใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน	3.88 มาก	4.07 มาก	3.88 มาก	4.30 มาก	3.99 มาก	3.87 มาก	3.47 ปานกลาง	3.92 มาก
รวมค่าเฉลี่ยแปลผล	4.05 มาก	3.90 มาก	3.84 มาก	4.09 มาก	4.03 มาก	3.89 มาก	3.37 ปานกลาง	3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย , ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง , ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก , ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ห้างร้าน วิชาชีพอิสระ กิจการส่วนตัว ค้าขาย และรับจ้างอิสระ คนงานลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.96 และไบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือไบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.07 ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง และมีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.91 ไบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.88 ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 และมีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือไบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.30 ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง และความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.08 ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 มีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และไบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง และไบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือไปบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.47 ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ และความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และมีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ						รวม
	ฝากเงิน	โอนเงิน ภายใน ธนาคาร	โอนเงิน ระหว่าง ธนาคาร	ชำระ บัตรเครดิต	ชำระค่า โทรศัพท์ เคลื่อนที่/ เติมเงิน	ชำระค่า สินค้า และบริการ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
มีรายการให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ	3.92 มาก	4.22 มาก	4.05 มาก	4.00 มาก	4.09 มาก	4.14 มาก	4.01 มาก
สะดวกในการใช้บริการ	4.06 มาก	4.44 มาก	4.29 มาก	4.16 มาก	4.18 มาก	4.14 มาก	4.16 มาก
มีความรวดเร็วในการใช้บริการ	4.06 มาก	4.57 มากที่สุด	4.24 มาก	4.29 มาก	4.18 มาก	4.29 มาก	4.21 มาก
ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน	3.97 มาก	4.22 มาก	4.19 มาก	4.16 มาก	4.09 มาก	4.05 มาก	4.05 มาก
ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ	3.95 มาก	4.19 มาก	4.10 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.01 มาก
สามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท / วัน	3.63 มาก	3.51 มาก	3.62 มาก	3.87 มาก	3.82 มาก	3.71 มาก	3.64 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.93 มาก	4.19 มาก	4.08 มาก	4.08 มาก	4.06 มาก	4.06 มาก	4.01 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติทุกบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ สะดวกในการใช้บริการ และมีความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.97 ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 มีรายการให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และสามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท/วัน มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินภายในธนาคาร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือมีความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.44 มีรายการให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ และให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.19 และสามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท/วัน มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.08 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 มีความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.19 ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 มีรายการให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 และสามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท/วัน มีค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระบัตรเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.08 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 สะดวกในการใช้บริการ และให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ และมีรายการให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และสามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท/วัน มีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสะดวกในการใช้บริการ และมีความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 สะดวกในการใช้บริการ และมีรายการให้เลือกรับบริการตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.05 ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และสามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท/วัน มีค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ

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 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ						รวม
	ฝากเงิน	โอนเงิน ภายใน ธนาคาร	โอนเงิน ระหว่าง ธนาคาร	ชำระ บัตร เครดิต	ชำระค่า โทรศัพท์ เคลื่อนที่/ เติมเงิน	ชำระค่า สินค้า และบริการ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น แคนเตอร์ธนาคาร	3.51 มาก	3.65 มาก	3.90 มาก	3.71 มาก	3.91 มาก	4.19 มาก	3.62 มาก
การโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม	3.45 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.57 มาก	3.58 มาก	3.64 มาก	3.86 มาก	3.48 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรม	3.45 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.67 มาก	3.32 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.95 มาก	3.43 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ยแปลผล	3.47 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.71 มาก	3.54 มาก	3.64 มาก	4.00 มาก	3.51 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร ชำระบัตรเครดิต ชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน และชำระค่าสินค้าและบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน และ โอนเงินภายในธนาคาร มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก คือค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น แคนเตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินภายในธนาคาร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.65 ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือการโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.38 และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการ มีความเหมาะสมเป็นธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.90 ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และการโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระบัตรเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.71 และการโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.32

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.91 และการโอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.36

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ						รวม
	ฝากเงิน	โอนเงิน ภายใน ธนาคาร	โอนเงิน ระหว่าง ธนาคาร	ชำระ บัตรเครดิต	ชำระค่า โทรศัพท์ เคลื่อนที่/ เติมเงิน	ชำระค่า สินค้า และบริการ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ	3.85 มาก	4.19 มาก	4.10 มาก	4.06 มาก	4.27 มาก	4.14 มาก	3.98 มาก
ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก	3.73 มาก	4.23 มาก	4.24 มาก	4.13 มาก	4.00 มาก	4.14 มาก	3.92 มาก
เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.75 มาก	4.30 มาก	4.05 มาก	4.35 มาก	4.36 มาก	4.14 มาก	3.96 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.78 มาก	4.24 มาก	4.13 มาก	4.18 มาก	4.21 มาก	4.14 มาก	3.95 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติทุกบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 เรียงลำดับดังนี้คือ ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ						รวม
	ฝากเงิน	โอนเงินภายในธนาคาร	โอนเงินระหว่างธนาคาร	ชำระบัตรเครดิต	ชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน	ชำระค่าสินค้าและบริการ	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
คู่มือการใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.74 มาก	3.95 มาก	4.00 มาก	3.97 มาก	4.27 มาก	3.90 มาก	3.84 มาก
มีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	3.66 มาก	3.99 มาก	3.76 มาก	3.39 ปานกลาง	4.27 มาก	3.81 มาก	3.73 มาก
ความชัดเจนของป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	3.63 มาก	3.84 มาก	3.86 มาก	3.42 ปานกลาง	4.09 มาก	3.86 มาก	3.69 มาก
รวมค่าเฉลี่ยแปลผล	3.68 มาก	3.93 มาก	3.87 มาก	3.59 มาก	4.21 มาก	3.86 มาก	3.75 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติทุกบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือคู่มือการใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ						รวม
	ฝากเงิน	โอนเงิน ภายใน ธนาคาร	โอนเงิน ระหว่าง ธนาคาร	ชำระ บัตร เครดิต	ชำระค่า โทรศัพท์ เคลื่อนที่/ เติมเงิน	ชำระค่า สินค้า และบริการ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก	3.82 มาก	4.22 มาก	4.00 มาก	4.13 มาก	4.18 มาก	4.19 มาก	3.96 มาก
รายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน	3.83 มาก	4.13 มาก	4.05 มาก	4.13 มาก	4.27 มาก	4.29 มาก	3.96 มาก
ความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	3.97 มาก	4.15 มาก	4.00 มาก	4.06 มาก	4.27 มาก	4.29 มาก	4.04 มาก
มีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ	3.30 ปาน กลาง	3.23 ปานกลาง	3.57 มาก	3.03 ปาน กลาง	3.36 ปานกลาง	3.14 ปาน กลาง	3.28 ปาน กลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.73 มาก	3.93 มาก	3.91 มาก	3.84 มาก	4.02 มาก	3.98 มาก	3.81 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติทุกบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.97 รายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.83 และขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.30

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินภายในธนาคาร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.15 และรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.23

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.05 ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก และความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระบัตรเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก และรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.03

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน และความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.36

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน และความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.29 และขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.14

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ						รวม
	ฝากเงิน	โอนเงิน ภายใน ธนาคาร	โอนเงิน ระหว่าง ธนาคาร	ชำระ บัตรเครดิต	ชำระค่า โทรศัพท์ เคลื่อนที่/ เติมเงิน	ชำระค่า สินค้า และบริการ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ทำรายการ ได้ด้วยความรวดเร็ว	4.06 มาก	4.47 มาก	4.52 มากที่สุด	4.39 มาก	4.27 มาก	4.43 มาก	4.22 มาก
มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้อง ขณะทำรายการ	3.95 มาก	4.33 มาก	4.19 มาก	4.03 มาก	4.36 มาก	4.29 มาก	4.08 มาก
ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อ เปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ	4.16 มาก	4.57 มากที่สุด	4.24 มาก	4.45 มาก	4.45 มาก	4.62 มากที่สุด	4.30 มาก
สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการ ทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	4.01 มาก	4.27 มาก	4.29 มาก	3.90 มาก	4.27 มาก	4.14 มาก	4.08 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	4.05 มาก	4.41 มาก	4.31 มาก	4.19 มาก	4.34 มาก	4.37 มาก	4.17 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติทุกบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ทำรายการ ได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.06 สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินภายในธนาคาร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.41 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.57 ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำการรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.47 มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำการรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือทำการรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.52 ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.24 และมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำการรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระบัตรเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.45 ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.39 มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำการรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.34 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.45 มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำการรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.36 ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำการรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.43 มีกระบวนการ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ						รวม
	ฝากเงิน	โอนเงิน ภายใน ธนาคาร	โอนเงิน ระหว่าง ธนาคาร	ชำระ บัตรเครดิต	ชำระค่า โทรศัพท์ เคลื่อนที่/ เติมเงิน	ชำระค่า สินค้า และบริการ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ระบบ Call Center 1572 ให้บริการ สอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง	3.45 ปาน กลาง	3.46 ปานกลาง	3.62 มาก	3.48 ปาน กลาง	3.64 มาก	4.05 มาก	3.50 มาก
มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้ บริการ	3.66 มาก	4.09 มาก	3.76 มาก	3.55 มาก	3.82 มาก	4.14 มาก	3.77 มาก
พนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง	3.73 มาก	4.19 มาก	3.95 มาก	3.61 มาก	4.00 มาก	4.29 มาก	3.86 มาก
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.61 มาก	3.91 มาก	3.78 มาก	3.55 มาก	3.82 มาก	4.16 มาก	3.71 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติทุกบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานมีความสุภาพและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.73 และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.45

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินภายในธนาคาร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความสุภาพและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.19 และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.46

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความสุภาพและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.95 มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 และระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระบัตรเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความสุภาพและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.61 และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.48

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความสุภาพและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความสุภาพและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.29 มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 และระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านกายภาพ และสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้	ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ						รวม
	ฝากเงิน	โอนเงิน ภายใน ธนาคาร	โอนเงิน ระหว่าง ธนาคาร	ชำระ บัตรเครดิต	ชำระค่า โทรศัพท์ เคลื่อนที่/ เติมเงิน	ชำระค่า สินค้า และบริการ	
	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	
มีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ	3.73 มาก	3.95 มาก	4.00 มาก	3.87 มาก	4.09 มาก	4.19 มาก	3.84 มาก
ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ	3.89 มาก	3.87 มาก	4.05 มาก	3.68 มาก	4.18 มาก	4.14 มาก	3.90 มาก
ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง	3.83 มาก	4.06 มาก	4.05 มาก	3.87 มาก	4.00 มาก	4.33 มาก	3.92 มาก
ใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน	3.79 มาก	4.11 มาก	4.24 มาก	3.77 มาก	4.09 มาก	4.38 มาก	3.92 มาก
ค่าเฉลี่ย แปรผล	3.81 มาก	4.00 มาก	4.09 มาก	3.80 มาก	4.09 มาก	4.26 มาก	3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติทุกบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.83 ใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.79 และมีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินภายในธนาคาร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือไบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.11 ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.06 มีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือไบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.24 ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง และความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.05 และมีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระบัตรเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง และมีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.87 ไบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.77 และความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 มีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ และไบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.09 และความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือไบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.38 ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.19 และความง่ายของปุ่มกดทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ
ความสำคัญของปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝาก
เงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุม ความต้องการ	15 (3.75)	59 (14.75)	172 (43.00)	120 (30.00)	34 (8.50)	400 (100)	2.75 ปานกลาง
ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ	19 (4.75)	71 (17.75)	164 (41.00)	98 (24.50)	48 (12.00)	400 (100)	2.79 ปานกลาง
ไม่สะดวกในการใช้บริการ	7 (1.75)	25 (6.25)	127 (31.75)	158 (39.50)	83 (20.75)	400 (100)	2.29 น้อย
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล							2.61 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.61 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.79 และมีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.75 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหในระดับน้อย คือ ไม่สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.29

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงิน อัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ	30 (7.50)	103 (25.75)	183 (45.75)	59 (14.75)	25 (6.25)	400 (100)	3.14 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขา ไม่เหมาะสม	9 (2.25)	49 (12.25)	219 (54.75)	84 (21.00)	39 (9.75)	400 (100)	2.76 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการ สูงเกินไป	18 (4.50)	72 (18.00)	197 (49.25)	77 (19.25)	36 (9.00)	400 (100)	2.90 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล							2.93 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.14 ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.90 และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ	50 (12.50)	134 (33.50)	137 (34.25)	51 (12.75)	28 (7.00)	400 (100)	3.32 ปานกลาง
สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถ ให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้	67 (16.75)	116 (29.00)	137 (34.25)	58 (14.50)	22 (5.50)	400 (100)	3.37 ปานกลาง
มีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน	15 (3.75)	48 (12.00)	192 (48.00)	104 (26.00)	41 (10.25)	400 (100)	2.73 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล							3.14 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 3.37 สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.32 และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูล การให้บริการ	28 (7.00)	78 (19.50)	190 (47.50)	78 (19.50)	26 (6.50)	400 (100)	3.01 ปานกลาง
เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน	11 (2.75)	53 (13.250)	208 (52.00)	87 (21.75)	41 (10.25)	400 (100)	2.77 ปานกลาง
ป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก	6 (1.50)	52 (13.00)	207 (51.750)	87 (21.75)	48 (12.00)	400 (100)	2.70 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล							2.83 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.01 เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.77 และป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก	10 (2.50)	33 (8.25)	172 (43.00)	125 (31.25)	60 (15.00)	400 (100)	2.52 ปานกลาง
ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ซับซ้อน	7 (1.75)	30 (7.50)	134 (33.50)	156 (39.00)	73 (18.25)	400 (100)	2.35 น้อย
ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก	6 (1.50)	30 (7.50)	141 (35.25)	161 (40.25)	62 (15.50)	400 (100)	2.39 น้อย
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล							2.42 น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือคำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.52 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.39 และขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 57 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัญหาของปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับ
ฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ	9 (2.25)	36 (9.00)	136 (34.00)	140 (35.00)	79 (19.75)	400 (100)	2.39 น้อย
เกิดความผิดพลาดขณะทำรายการ	6 (1.50)	41 (10.25)	141 (35.25)	153 (38.25)	59 (14.75)	400 (100)	2.46 น้อย
เครื่องปิดให้บริการบ่อย	46 (11.50)	55 (13.75)	162 (40.50)	96 (24.00)	41 (10.25)	400 (100)	2.92 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล							2.59 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย
3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านประสิทธิภาพ
และคุณภาพโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือเครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย
2.92 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ เกิดความ
ผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.46 และขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มี
ค่าเฉลี่ย 2.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 58 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการให้บริการเครื่องรับฝากเงิน อัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการ ตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า	10 (2.50)	26 (6.50)	133 (33.25)	147 (36.75)	84 (21.00)	400 (100)	2.33 น้อย
พนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ	6 (1.50)	11 (2.75)	91 (22.75)	168 (42.00)	124 (31.00)	400 (100)	2.02 น้อย
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล							2.18 น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.18 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.33 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาของปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีชีวิตคนที่มีผลต่อ การใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีชีวิตคน ที่มองเห็นได้	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน	17 (4.25)	49 (12.25)	143 (35.75)	119 (29.75)	72 (18.00)	400 (100)	2.55 ปานกลาง
ปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก	6 (1.50)	30 (7.50)	143 (35.75)	141 (35.25)	80 (20.00)	400 (100)	2.35 น้อย
ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป	12 (3.00)	31 (7.75)	135 (33.75)	141 (35.25)	81 (20.25)	400 (100)	2.38 น้อย
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล							2.43 น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกายภาพและ สิ่งมีชีวิตคนที่มีผลต่อได้โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือหมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.55 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.38 และปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก มี ค่าเฉลี่ย 2.35 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ	2.69 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง
ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ	2.76 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง
ไม่สะดวกในการใช้บริการ	2.24 น้อย	2.33 น้อย	2.29 น้อย
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	2.56 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.56 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.76 และมีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.69 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือไม่สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.24

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.65 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับ ดังนี้คือข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.81 และมีรายการให้เลิกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.80 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือไม่สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.33

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ	3.16 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม	2.78 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป	2.87 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	2.94 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับ ดังนี้คือไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.16 ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.87 และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.12 ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.92 และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ	3.29 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง
สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้	3.44 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
มีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน	2.74 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.16 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มี

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.34 สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 3.31 และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ	3.04 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง
เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน	2.79 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง
ป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก	2.72 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	2.85 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับ ดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.04 เอกสารแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.79 และป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจน มองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.72 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.99 เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.74 และป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก	2.54 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง
ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ซับซ้อน	2.35 น้อย	2.36 น้อย	2.35 น้อย
ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก	2.37 น้อย	2.41 น้อย	2.39 น้อย
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	2.42 น้อย	2.43 น้อย	2.42 น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.54 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.37 และขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.35 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.51 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.41 และขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ	2.29 น้อย	2.47 น้อย	2.39 น้อย
เกิดความผิดพลาดขณะทำรายการ	2.40 น้อย	2.50 ปานกลาง	2.46 น้อย
เครื่องปิดให้บริการบ่อย	3.01 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	2.57 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.57 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.01 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ เกิดความผิดพลาดขณะทำการ มีค่าเฉลี่ย 2.40 และขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.29 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.61 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.85 และเกิดความผิดพลาดขณะทำการ มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหา ในระดับน้อย คือ ขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.47

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและ แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า	2.26 น้อย	2.39 น้อย	2.33 น้อย
พนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ	2.00 น้อย	2.03 น้อย	2.02 น้อย
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	2.13 น้อย	2.21 น้อย	2.18 น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.13 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.26 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.21 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.39 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน	2.57 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง
ปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก	2.29 น้อย	2.41 น้อย	2.35 น้อย
ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป	2.38 น้อย	2.38 น้อย	2.38 น้อย
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	2.41 น้อย	2.44 น้อย	2.43 น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีชีวิตตอนที่มองเห็นได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.41 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ หมึกพิมพ์ในโบบันที่กรรายการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.57 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.38 และปุ่มทำรายการแจ้งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.29 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ หมึกพิมพ์ในโบบันที่กรรายการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.53 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ปุ่มทำรายการแจ้งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.41 และตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ						รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21-25ปี	26-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
มีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ	2.89 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง
ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ	2.63 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง
ไม่สะดวกในการใช้บริการ	2.26 น้อย	2.16 น้อย	2.42 น้อย	2.27 น้อย	2.33 น้อย	2.26 น้อย	2.29 น้อย
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	2.59 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือ มีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.89 และข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.63 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือไม่สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.26

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.61 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือ มีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.90 และ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือ ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.82 และมีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.77 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ไม่สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.42

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-35 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.51 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือ มีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.63 และข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.62 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ไม่สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.27

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.66 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือ ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.98 และมีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.68 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ไม่สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.33

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.62 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือ ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.85 และมีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.76 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ไม่สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.26

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ						รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21-25ปี	26-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ	3.19 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขา ไม่เหมาะสม	2.70 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและ บริการสูงเกินไป	2.70 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	2.86 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.86 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.84 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.06 ค่าธรรมเนียม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.09 ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.81 และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-35 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.18 และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.17 ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.76 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.13 ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.90 และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ						รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21-25ปี	26-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ	3.30 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง
สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขา ไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการ และวันหยุดได้	3.33 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.62 มาก	3.17 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
มีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน	2.85 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.16 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 3.33 สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.30 และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25 ปี ให้ความสำคัญต่อมีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อมีปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 3.38 สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.34 และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-35 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับมาก คือ สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.40 และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.76 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.29 สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 3.17 และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.83 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 3.38 สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.27 และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ						รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21-25ปี	26-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ	2.78 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง
เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน	2.63 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง
ป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก	2.56 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ยแปลผล	2.66 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.66 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.78 เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.63 และป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.72 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.95 เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.74 และป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-35 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.18 เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.91 และป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.00 เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.78 และป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.86 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.06 เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.76 และป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ						รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21-25ปี	26-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก	2.44 น้อย	2.39 น้อย	2.54 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง
ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยากซับซ้อน	2.37 น้อย	2.23 น้อย	2.34 น้อย	2.32 น้อย	2.40 น้อย	2.46 น้อย	2.35 น้อย
ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก	2.52 ปานกลาง	2.24 น้อย	2.34 น้อย	2.50 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.39 น้อย	2.39 น้อย
รวมค่าเฉลี่ยแปลผล	2.44 น้อย	2.29 น้อย	2.41 น้อย	2.47 น้อย	2.46 น้อย	2.46 น้อย	2.42 น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.52 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.44 และขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.37 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.29 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.39 ขั้นตอนการฝากเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.41 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ คำอธิบายในการทำการรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.54 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ซับซ้อน และขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-35 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.47 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ คำอธิบายในการทำการรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.58 และ ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.32

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.46 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ คำอธิบายในการทำการรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.57 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ซับซ้อน และขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.46 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ คำอธิบายในการทำการรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.52 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.46 และขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ	อายุ						รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21-25ปี	26-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ	2.44 น้อย	2.44 น้อย	2.34 น้อย	2.26 น้อย	2.56 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.39 น้อย
เกิดความผิดพลาดขณะทำรายการ	2.70 ปานกลาง	2.34 น้อย	2.46 น้อย	2.37 น้อย	2.51 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.46 น้อย
เครื่องปิดให้บริการบ่อย	3.37 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	2.84 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	2.48 น้อย	2.73 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี มีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีอายุระหว่าง 26-30ปี มีอายุระหว่าง 36-40 และ มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีระดับความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.84 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือ เกิดความผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.70 และเครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.37 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.44

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.51 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.76 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.44 เกิดความผิดพลาดขณะทำการรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.34 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.97 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ เกิดความผิดพลาดขณะทำการรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.46 และขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.34 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-35 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.48 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.81 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ เกิดความผิดพลาดขณะทำการรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.37 และขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.26 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.13 ขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.56 และเกิดความผิดพลาดขณะทำการรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.58 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.82 และเกิดความผิดพลาดขณะทำการรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.51 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.40

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ						รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21-25ปี	26-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า	2.67 ปานกลาง	2.27 น้อย	2.36 น้อย	2.33 น้อย	2.38 น้อย	2.18 น้อย	2.33 น้อย
พนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ	2.37 น้อย	1.85 น้อย	2.08 น้อย	2.04 น้อย	2.05 น้อย	1.92 น้อย	2.02 น้อย
รวมค่าเฉลี่ยแปลผล	2.52 ปานกลาง	2.06 น้อย	2.22 น้อย	2.19 น้อย	2.22 น้อย	2.05 น้อย	2.18 น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีอายุระหว่าง 36-40 และ มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.52 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.67 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ พนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.37

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.06 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.27 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.22 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับ ดังนี้คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาคำให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.36 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.08 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-35 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.19 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับ ดังนี้คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาคำให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.33 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.04 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.22 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับ ดังนี้คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาคำให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.38 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.05 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.05 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับ ดังนี้คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาคำให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.18 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตน ที่มองเห็นได้	อายุ						รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21-25ปี	26-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน	2.78 ปานกลาง	2.37 น้อย	2.54 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.37 น้อย	2.56 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง
ปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก	2.52 ปานกลาง	2.24 น้อย	2.28 น้อย	2.42 น้อย	2.27 น้อย	2.43 น้อย	2.35 น้อย
ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป	2.63 ปานกลาง	2.21 น้อย	2.31 น้อย	2.38 น้อย	2.35 น้อย	2.51 ปานกลาง	2.38 น้อย
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	2.64 ปานกลาง	2.27 น้อย	2.38 น้อย	2.51 ปานกลาง	2.33 น้อย	2.50 ปานกลาง	2.43 น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 75 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี มีอายุระหว่าง 31-35 ปี และมีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และมีอายุระหว่าง 36-40 มีระดับความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.64 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือ หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.78 ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.63 และปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.27 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับ ดังนี้คือ หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.37 ปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.24 และตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.21 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.38 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.54 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.31 และปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.28 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.33 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.37 ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.35 และปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.50 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.56 และตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.51 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.43

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีรายการให้เลือกรับบริการไม่ ครอบคลุมความต้องการ	2.80 ปาน กลาง	2.97 ปาน กลาง	2.75 ปาน กลาง	2.20 น้อย	2.61 ปาน กลาง	2.96 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	2.75 ปาน กลาง
ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ	2.56 ปาน กลาง	2.76 ปาน กลาง	2.75 ปาน กลาง	2.10 น้อย	2.95 ปาน กลาง	2.98 ปาน กลาง	3.12 ปาน กลาง	2.79 ปาน กลาง
ไม่สะดวกในการใช้บริการ	2.36 น้อย	2.45 น้อย	2.26 น้อย	2.00 น้อย	2.20 น้อย	2.34 น้อย	2.76 ปาน กลาง	2.29 น้อย
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	2.57 ปาน กลาง	2.73 ปาน กลาง	2.59 ปาน กลาง	2.10 น้อย	2.59 ปาน กลาง	2.76 ปาน กลาง	2.96 ปาน กลาง	2.61 ปาน กลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 76 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ห้างร้าน กิจการส่วนตัว ค้าขาย รับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง และ พ่อบ้าน แม่บ้าน มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพวิชาชีพอิสระ มีระดับความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.57 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ มีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.97 และข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.76 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ไม่สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.45

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ มีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ และข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.75 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ไม่สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.26

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.10 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ มีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.20 ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.10 และไม่สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.95 และมีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.61 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ไม่สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.20

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.98 และมีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.96 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ไม่สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.34

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.12 มีรายการให้

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ	2.88 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม	2.64 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป	2.48 น้อย	3.21 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ยแปลผล	2.67 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 77 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.31 มีค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.21 และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.16 มีค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.98 และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.80 มีค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.75 และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.21 มีค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.81 และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.08 มีค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.81 และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับ

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวน น้อยไม่เพียงพอ	3.16 ปาน กลาง	3.31 ปาน กลาง	3.41 ปาน กลาง	2.45 น้อย	3.33 ปาน กลาง	3.42 ปาน กลาง	3.18 ปาน กลาง	3.32 ปาน กลาง
สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่ สามารถให้บริการนอกเวลาทำการ และวันหยุดได้	3.00 ปาน กลาง	3.21 ปาน กลาง	3.48 ปาน กลาง	2.95 ปาน กลาง	3.51 มาก	3.28 ปาน กลาง	3.24 ปาน กลาง	3.37 ปาน กลาง
มีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน	2.48 น้อย	3.00 ปาน กลาง	2.73 ปาน กลาง	2.55 ปาน กลาง	2.69 ปาน กลาง	2.66 ปาน กลาง	3.18 ปาน กลาง	2.73 ปาน กลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	2.88 ปาน กลาง	3.17 ปาน กลาง	3.21 ปาน กลาง	2.65 ปาน กลาง	3.18 ปาน กลาง	3.12 ปาน กลาง	3.20 ปาน กลาง	3.14 ปาน กลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 78 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.16 และสถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ มีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.48

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.31 สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 3.21 และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 3.48 สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.41 และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.65 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 2.95 และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.55 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.45

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับมาก คือ สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 3.51 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.33 และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.42 สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 3.28 และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 3.24 สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน 3.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ	2.68 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง
เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน	2.60 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.10 น้อย	2.61 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง
ป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก	2.40 น้อย	2.76 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.63 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ยแปลผล	2.56 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	2.38 น้อย	2.72 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 79 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ห้างร้าน กิจการส่วนตัว ค้าขาย รับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง และพ่อบ้าน แม่บ้าน มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพวิชาชีพอิสระ มีระดับความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.56 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.68 และ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.00 เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.79 และป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.76 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.15 เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.86 และป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.38 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.65 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.40 และเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.72 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.92 ป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.63 และเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.02 เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.89 และป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.74 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก	2.44 น้อย	2.55 ปาน กลาง	2.55 ปาน กลาง	2.55 ปาน กลาง	2.49 น้อย	2.38 น้อย	2.82 ปาน กลาง	2.52 ปาน กลาง
ขั้นตอนการใช้บริการมีความยุ่งยาก ซับซ้อน	2.20 น้อย	2.48 น้อย	2.39 น้อย	2.25 น้อย	2.23 น้อย	2.30 น้อย	2.82 ปาน กลาง	2.35 น้อย
ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมี ความยุ่งยาก	2.28 น้อย	2.41 น้อย	2.45 น้อย	2.25 น้อย	2.25 น้อย	2.36 น้อย	2.82 ปาน กลาง	2.39 น้อย
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	2.31 น้อย	2.48 น้อย	2.46 น้อย	2.35 น้อย	2.32 น้อย	2.35 น้อย	2.82 ปาน กลาง	2.42 น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 80 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน มีระดับความสำคัญ
ของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบ
แบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ห้างร้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.31 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.44 ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.28 และขั้นตอนการใช้บริการมีความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.48 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.55 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ขั้นตอนการใช้บริการมีความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.48 และขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.41 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.46 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.55 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.45 และขั้นตอนการใช้บริการมีความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.39 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.35 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.55 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก และขั้นตอนการใช้บริการมีความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.25 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.32 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.49 ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.25 และขั้นตอนการใช้บริการมีความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.23 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.35 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 ในรายละเอียดพบว่าทุกปีจาย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ซับซ้อน และขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ	2.20 น้อย	2.34 น้อย	2.49 น้อย	1.95 น้อย	2.19 น้อย	2.45 น้อย	2.88 ปานกลาง	2.39 น้อย
เกิดความผิดพลาดขณะทำรายการ	2.44 น้อย	2.45 น้อย	2.54 ปานกลาง	1.75 น้อย	2.28 น้อย	2.55 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.46 น้อย
เครื่องปิดให้บริการบ่อย	3.28 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ยแปลผล	2.64 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.17 น้อย	2.42 น้อย	2.65 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 81 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ห้างร้าน รับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง และพ่อบ้าน แม่บ้าน มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพวิชาชีพอิสระ และกิจการส่วนตัว ค้าขาย มีระดับความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.64 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.28 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.57 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.93 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ เกิดความผิดพลาดขณะทำการ มีค่าเฉลี่ย 2.45 และขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.34 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.65 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.92 และเกิดความผิดพลาดขณะทำการ มีค่าเฉลี่ย 2.54 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.49 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.17 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.80 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.95 และเกิดความผิดพลาดขณะทำการ มีค่าเฉลี่ย 1.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.80 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ เกิดความผิดพลาดขณะทำการ มีค่าเฉลี่ย 2.28 และขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.19 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.65 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.96 และเกิดความผิดพลาดขณะทำการ มีค่าเฉลี่ย 2.55 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.45 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับ

ตารางที่ 82 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการ ตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับ ลูกค้า	2.48 น้อย	2.28 น้อย	2.43 น้อย	1.80 น้อย	2.11 น้อย	2.43 น้อย	2.35 น้อย	2.33 น้อย
พนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ	2.24 น้อย	2.03 น้อย	2.06 น้อย	1.40 น้อย ที่สุด	1.89 น้อย	2.02 น้อย	2.47 น้อย	2.02 น้อย
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	2.36 น้อย	2.16 น้อย	2.25 น้อย	1.60 น้อย	2.00 น้อย	2.23 น้อย	2.41 น้อย	2.18 น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 82 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.36 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.48 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.24 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.16 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาใน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.25 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.43 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.06 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.60 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 1.80 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อยที่สุด คือ พนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.40

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.11 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.23 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.43 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.41 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.47 และพนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 83 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้	อาชีพ							รวม
	นักเรียนนักศึกษา	ข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทห้างร้าน	วิชาชีพอิสระ	กิจการส่วนตัวค้าขาย	รับจ้างอิสระคนงานลูกจ้าง	พ่อบ้านแม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน	2.48 น้อย	2.48 น้อย	2.62 ปานกลาง	2.05 น้อย	2.51 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง
ปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก	2.32 น้อย	2.38 น้อย	2.39 น้อย	1.80 น้อย	2.31 น้อย	2.42 น้อย	2.65 ปานกลาง	2.35 น้อย
ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป	2.32 น้อย	2.48 น้อย	2.35 น้อย	1.80 น้อย	2.44 น้อย	2.45 น้อย	2.76 ปานกลาง	2.38 น้อย
รวมค่าเฉลี่ยแปลผล	2.37 น้อย	2.45 น้อย	2.45 น้อย	1.88 น้อย	2.42 น้อย	2.49 น้อย	2.69 ปานกลาง	2.43 น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 83 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งที่มีตัวตนมองเห็นได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ห้างร้าน วิชาชีพอิสระ กิจการส่วนตัว ค้าขาย และรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีระดับความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.37 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน และตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.48 และปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.38 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.62 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.39 และตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.35 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.88 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.05 ปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก และตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 1.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือหมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.51 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.44 และปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.49 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.60 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.45 และปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.42 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.76 หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน และปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 84 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ						รวม
	ฝากเงิน	โอนเงินภายในธนาคาร	โอนเงินระหว่างธนาคาร	ชำระบัตรเครดิต	ชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน	ชำระค่าสินค้าและบริการ	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
มีรายการให้เลือกรับบริการไม่ครอบคลุมความต้องการ	2.84 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.38 น้อย	2.61 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.38 น้อย	2.75 ปานกลาง
ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ	2.89 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.42 น้อย	2.36 น้อย	2.33 น้อย	2.79 ปานกลาง
ไม่สะดวกในการใช้บริการ	2.43 น้อย	2.10 น้อย	2.05 น้อย	2.06 น้อย	2.18 น้อย	1.95 น้อย	2.29 น้อย
รวมค่าเฉลี่ยแปลผล	2.72 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.36 น้อย	2.39 น้อย	2.22 น้อย	2.61 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 84 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ด้านฝากเงิน โอนเงินภายในธนาคาร มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร ชำระบัตรเครดิต ชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน และชำระค่าสินค้าและบริการ มีระดับความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.72 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือ ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.89 และมีรายการให้เลือกใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินภายในธนาคาร ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.55 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.80 และมีรายการให้เลือกรับบริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.75 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ไม่สะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.10

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.40 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.76 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ มีรายการให้เลือกรับบริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.38 และไม่สะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.05 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระบัตรเครดิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.36 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ มีรายการให้เลือกรับบริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.61 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.42 และไม่สะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.06 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.39 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ มีรายการให้เลือกรับบริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.64 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.36 และไม่สะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.22 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ มีรายการให้เลือกรับบริการไม่ครอบคลุมความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.38 ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.33 และไม่สะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 85 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ						รวม
	ฝากเงิน	โอนเงิน	โอนเงิน	ชำระ	ชำระค่า	ชำระค่า	
	ภายใน	ภายใน	ระหว่าง	บัตรเครดิต	โทรศัพท์	สินค้า	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ	3.18 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม	2.77 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.24 น้อย	2.76 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป	2.84 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ยแปลผล	2.93 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 85 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติทุกบริการ มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.18 ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.84 และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.77 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินภายในธนาคาร ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.30 ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.19 และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.05 ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระบัตรเครดิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.00 ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.87 และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.00 ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.73 และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.52 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.71 และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.62 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.24

ตารางที่ 86 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ						รวม
	ฝากเงิน	โอนเงิน ภายใน ธนาคาร	โอนเงิน ระหว่าง ธนาคาร	ชำระ บัตร เครดิต	ชำระค่า โทรศัพท์ เคลื่อนที่/ เติมเงิน	ชำระค่า สินค้า และบริการ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ	3.30 ปาน กลาง	3.63 มาก	2.90 ปาน กลาง	3.35 ปาน กลาง	2.91 ปาน กลาง	2.86 ปาน กลาง	3.32 ปาน กลาง
สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่ สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและ วันหยุดได้	3.41 ปาน กลาง	3.63 มาก	2.95 ปาน กลาง	3.23 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	2.81 ปาน กลาง	3.37 ปาน กลาง
มีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน	2.70 ปาน กลาง	2.80 ปาน กลาง	2.62 ปาน กลาง	2.94 ปาน กลาง	2.91 ปาน กลาง	2.57 ปาน กลาง	2.73 ปาน กลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	3.14 ปาน กลาง	3.35 ปาน กลาง	2.82 ปาน กลาง	3.17 ปาน กลาง	2.94 ปาน กลาง	2.75 ปาน กลาง	3.14 ปาน กลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 86 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติทุกบริการ มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 3.41 สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.30 และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินภายในธนาคาร ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ และสถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ มีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.80

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 2.95 สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.90 และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.62 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระบัตรเครดิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.35 สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 3.23 และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 3.00 สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.75 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.86 สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ มีค่าเฉลี่ย 2.81 และมีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ย 2.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 87 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ						รวม
	ฝากเงิน	โอนเงิน ภายใน ธนาคาร	โอนเงิน ระหว่าง ธนาคาร	ชำระ บัตร เครดิต	ชำระค่า โทรศัพท์ เคลื่อนที่/ เติมเงิน	ชำระค่า สินค้า และบริการ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ข้อมูลการให้บริการ	3.03 ปาน กลาง	3.16 ปาน กลาง	2.62 ปาน กลาง	3.06 ปาน กลาง	2.64 ปาน กลาง	2.67 ปาน กลาง	3.01 ปาน กลาง
เอกสารแนะนำขั้นตอนการใช้บริการไม่ ชัดเจน	2.84 ปาน กลาง	2.86 ปาน กลาง	2.33 น้อย	2.77 ปาน กลาง	2.45 น้อย	2.19 น้อย	2.77 ปาน กลาง
ป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจน มองเห็นไม่สะดวก	2.75 ปาน กลาง	2.76 ปาน กลาง	2.52 ปาน กลาง	2.61 ปาน กลาง	2.64 ปาน กลาง	2.33 น้อย	2.70 ปาน กลาง
รวมค่าเฉลี่ย แปลผล	2.87 ปาน กลาง	2.93 ปาน กลาง	2.49 น้อย	2.81 ปาน กลาง	2.58 ปาน กลาง	2.40 น้อย	2.83 ปาน กลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 87 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ด้านฝากเงิน โอนเงินภายในธนาคาร ชำระบัตรเครดิต และชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร และชำระค่าสินค้าและบริการ มีระดับความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินภายในธนาคาร ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.16 เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.86 และป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.76 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.49 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.62 และป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.52 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.33

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระบัตรเครดิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.06 เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.77 และป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.58 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ และป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.64 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.45

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.40 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.67 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.33 และเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 88 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ						รวม
	ฝากเงิน	โอนเงินภายในธนาคาร	โอนเงินระหว่างธนาคาร	ชำระบัตรเครดิต	ชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน	ชำระค่าสินค้าและบริการ	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก	2.61 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.33 น้อย	2.16 น้อย	2.45 น้อย	2.19 น้อย	2.52 ปานกลาง
ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยากซับซ้อน	2.50 ปานกลาง	2.15 น้อย	2.10 น้อย	2.16 น้อย	2.09 น้อย	2.14 น้อย	2.35 น้อย
ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก	2.47 น้อย	2.33 น้อย	2.33 น้อย	2.29 น้อย	2.18 น้อย	2.10 น้อย	2.39 น้อย
รวมค่าเฉลี่ยแปลผล	2.53 ปานกลาง	2.34 น้อย	2.25 น้อย	2.20 น้อย	2.24 น้อย	2.14 น้อย	2.42 น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 88 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ด้านฝากเงิน มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินภายในธนาคาร โอนเงินระหว่างธนาคาร ชำระบัตรเครดิต ชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน และชำระค่าสินค้าและบริการ มีระดับความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.53 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือ คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.61 และ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินภายในธนาคาร ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.34 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ค่าอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.53 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.33 และขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.15 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.25 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ค่าอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก และขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.33 และขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระบัตรเครดิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.20 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.29 ค่าอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก และขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.16 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.24 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ค่าอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.45 ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.18 และขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.09 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.14 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ค่าอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.19 ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.14 และขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 89 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ						รวม
	ฝากเงิน	โอนเงิน	โอนเงิน	ชำระ	ชำระค่า	ชำระค่า	
	ภายใน	ภายใน	ระหว่าง	บัตร	โทรศัพท์	สินค้า	
	ธนาคาร	ธนาคาร	ธนาคาร	เครดิต	เคลื่อนที่/ เติมเงิน	และบริการ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ	2.49 น้อย	2.43 น้อย	1.90 น้อย	2.23 น้อย	2.18 น้อย	2.00 น้อย	2.39 น้อย
เกิดความผิดพลาดขณะทำรายการ	2.52 ปาน กลาง	2.58 ปาน กลาง	2.05 น้อย	2.13 น้อย	2.27 น้อย	2.19 น้อย	2.46 น้อย
เครื่องปิดให้บริการบ่อย	2.97 ปาน กลาง	2.99 ปาน กลาง	2.57 ปาน กลาง	2.77 ปาน กลาง	2.82 ปาน กลาง	2.71 ปาน กลาง	2.92 ปาน กลาง
รวมค่าเฉลี่ย	2.66 ปาน กลาง	2.67 ปาน กลาง	2.17 น้อย	2.38 น้อย	2.42 น้อย	2.30 น้อย	2.59 ปาน กลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 89 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ด้านฝากเงิน และ โอนเงินภายในธนาคาร มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร ชำระบัตรเครดิต ชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน และชำระค่าสินค้าและบริการ มีระดับความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.66 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.97 และเกิดความผิดพลาดขณะทำรายการ มี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินภายในธนาคาร ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.99 และเกิดความผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.58 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.43

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.17 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.57 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ เกิดความผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.05 และขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระบัตรเครดิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.38 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.77 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ ขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.23 และเกิดความผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.82 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ เกิดความผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.27 และขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.30 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ เครื่องปิดให้บริการบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.71 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ เกิดความผิดพลาดขณะทำรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.19 และขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 90 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ						รวม
	ฝากเงิน	โอนเงิน	โอนเงิน	ชำระ	ชำระค่า	ชำระค่า	
	ภายใน	ภายใน	ระหว่าง	บัตร	โทรศัพท์	สินค้า	
	ภายใน	ภายใน	ธนาคาร	เครดิต	เคลื่อนที่/	และ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า	2.40 น้อย	2.33 น้อย	2.10 น้อย	2.19 น้อย	2.36 น้อย	1.90 น้อย	2.33 น้อย
พนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ	2.16 น้อย	1.86 น้อย	1.86 น้อย	1.81 น้อย	1.82 น้อย	1.62 น้อย	2.02 น้อย
รวมค่าเฉลี่ยแปลผล	2.28 น้อย	2.10 น้อย	1.98 น้อย	2.00 น้อย	2.09 น้อย	1.76 น้อย	2.18 น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 90 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติทุกบริการ มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.28 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.40 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.16 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินภายในธนาคาร ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.10 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.33 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.98 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาใน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระบัตรเครดิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.19 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.81 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.09 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.36 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.82 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.76 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 1.90 และพนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 91 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ ที่มีต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้	ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ						รวม
	ฝากเงิน	โอนเงินภายในธนาคาร	โอนเงินระหว่างธนาคาร	ชำระบัตรเครดิต	ชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน	ชำระค่าสินค้าและบริการ	
	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	
หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน	2.57 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.29 น้อย	2.48 น้อย	2.45 น้อย	2.10 น้อย	2.55 ปานกลาง
ปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก	2.36 น้อย	2.51 ปานกลาง	2.14 น้อย	2.42 น้อย	2.00 น้อย	2.00 น้อย	2.35 น้อย
ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป	2.40 น้อย	2.54 ปานกลาง	2.14 น้อย	2.26 น้อย	2.18 น้อย	2.10 น้อย	2.38 น้อย
ค่าเฉลี่ยแปรผล	2.44 น้อย	2.59 ปานกลาง	2.19 น้อย	2.39 น้อย	2.21 น้อย	2.07 น้อย	2.43 น้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 91 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ด้านโอนเงินภายในธนาคาร มีระดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมต่อปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน โอนเงินระหว่างธนาคาร ชำระบัตรเครดิต ชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน และชำระค่าสินค้าและบริการ มีระดับความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านฝากเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.57 ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินภายในธนาคาร ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ หมักพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.73 ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.54 และปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.19 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ หมักพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.29 ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป และปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระบัตรเครดิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.39 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ หมักพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.48 ปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.42 และตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.26 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.21 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ หมักพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.45 ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.18 และปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.07 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้คือ หมักพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน และตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.10 และปุ่มทำรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.00 ตามลำดับ