

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 สรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ส่วนที่ 4 สรุปปัญหาในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 5 สรุปผลการศึกษาปัญหาในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) คือ 1-3 ปี ประเภทบริการที่ใช้บ่อยที่สุดเป็นบริการด้านฝากเงิน จำนวนครั้งที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ 1-4 ครั้ง / เดือน ช่วงเวลาที่ใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติบ่อยที่สุด 08.01-11.00 น. ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติบ่อยที่สุดคือด้านฝากเงิน

ส่วนที่ 2 สรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 92 สรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก
ด้านผลิตภัณฑ์	4.01 (มาก)	มีความรวดเร็วในการใช้บริการ
ด้านราคา	3.51 (มาก)	ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.95 (มาก)	ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.75 (มาก)	คู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.81 (มาก)	ความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ตารางที่ 92 สรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก
ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	4.17 (มาก)	ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ
ด้านบุคลากร	3.71 (มาก)	พนักงานมีความสุขภาพ และเป็นกันเอง
ด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้	3.90 (มาก)	ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง และใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน
รวม	3.85 (มาก)	

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 4.17 ในเรื่องประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ย 4.01 ในเรื่องมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ย 3.95 ในเรื่องตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ ค่าเฉลี่ย 3.90 ในเรื่องความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง และใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.81 ในเรื่องความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.75 ในเรื่องคู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติมีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ปัจจัยด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.71 ในเรื่องพนักงานมีความสุขภาพ และเป็นกันเอง และปัจจัยด้านราคา ค่าเฉลี่ย 3.51 ในเรื่องค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น แคนเตอร์ธนาคาร ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 สรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านมีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจในด้านประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้มีความพึงพอใจในด้านความง่ายของปุ่มกดทำรายการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านคู่มือการใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจในด้านประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้มีความพึงพอใจในด้านใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน เป็นลำดับแรก

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีความรวดเร็วในการใช้บริการและความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านคู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจในด้านประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการให้บริการ ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้มีความพึงพอใจในด้านมีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำการรายการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านคู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจในด้านประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้มีความพึงพอใจในด้านความง่ายของปุ่มกดทำการรายการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านคู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมี

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านคู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจในด้านประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่น ๆ ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้มีความพึงพอใจในด้านความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านสะดวกในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านคู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจในด้านประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่น ๆ ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้มีความพึงพอใจในด้านใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัด

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านสะดวกในการใช้บริการและความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านคู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจในด้านประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้มีความพึงพอใจในด้านความง่ายของปุ่มกดทำรายการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านคู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจในด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจปานกลางในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านคู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจในด้านประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้มีความพึงพอใจในด้านความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วนและความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านคู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้มีความพึงพอใจในด้านใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านสะดวกในการใช้บริการและมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่นเคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านมีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในด้านรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจในด้านประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความสุข และเป็นกันเอง ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้มีความพึงพอใจในด้านความง่ายของปุ่มกดทำรายการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจปานกลางในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่นเคาน์เตอร์ธนาคาร และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสมเป็นธรรม ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการและเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านมีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจปานกลางในด้านความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจในด้านทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ และประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านฝากเงิน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านสะดวกในการใช้บริการและมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านคู่มือการใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจในด้านประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้มีความพึงพอใจในด้านความง่ายของปุ่มกดทำรายการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้าน โอนเงินภายในธนาคาร มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านมีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้มีความพึงพอใจในด้านไบบนที่กรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านสะดวกในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านคู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในด้านรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านทำรายการได้ด้วยควมรวดเร็ว ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้มีความพึงพอใจในด้านโบบนที่รายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านชำระบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านคู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการทำรายการ ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก และรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจในด้านประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้มีความพึงพอใจในด้านมีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ และความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เดิมเงิน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านสะดวกในการใช้บริการและมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านคู่มือการให้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีความรวดเร็วในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในด้านตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการและเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในด้านคู่มือการใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในด้านรายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจนและความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้มีความพึงพอใจในด้านใบบันทึกรายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน เป็นลำดับแรก

ส่วนที่ 4 สรุปปัญหาในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 93 สรุปปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ค่าเฉลี่ยปัญหาที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ปัญหาที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก
ด้านผลิตภัณฑ์	2.61 (ปานกลาง)	ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ
ด้านราคา	2.93 (ปานกลาง)	ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.14 (ปานกลาง)	สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.83 (ปานกลาง)	การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ
ด้านกระบวนการให้บริการ	2.42 (น้อย)	คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก
ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	2.59 (ปานกลาง)	เครื่องปิดให้บริการบ่อย
ด้านบุคลากร	2.18 (น้อย)	พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า
ด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้	2.43 (น้อย)	หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน
รวม	2.64 (ปานกลาง)	

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ย 3.14 ในเรื่องสถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา ค่าเฉลี่ย 2.93 ในเรื่องไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ย 2.83 ในเรื่องการขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์

ส่วนที่ 5 สรุปผลการศึกษาปัญหาในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้านไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหาในด้านสถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาในด้านการศึกษาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาในด้านคำอธิบายในการทำการรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพให้ความสำคัญของปัญหาในด้านเครื่องปิดให้บริการบ่อย ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านพนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ให้ความสำคัญของปัญหาในด้านหมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจนเป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้านไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหาในด้านสถานที่ติดตั้งเครื่องภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาในด้านการศึกษาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาในด้านคำอธิบายในการทำการรายการไม่ชัดเจน

ปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้านไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหาในด้านสถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาในด้านการขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาในด้านขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพให้ความสำคัญของปัญหาในด้านเครื่องปิดให้บริการบ่อย ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญของปัญหาในด้านพนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ให้ความสำคัญของปัญหาในด้านหมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้านไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหาในด้านสถานที่ติดตั้งเครื่องภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาในด้านการขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านคำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพให้ความสำคัญของปัญหาในด้านเครื่องปิดให้บริการบ่อย ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านพนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านหมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้านไม่ทราบ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้าน มีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้าน ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการและค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหามากในด้านสถานที่ติดตั้งเครื่อง ภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัญหาในด้าน การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาในด้าน ค่าอธิบายในการทำรายการไม่ ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาในด้าน เครื่องปิดให้บริการบ่อย ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้าน พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่ มองเห็นได้ ให้ความสำคัญของปัญหาในด้าน หักพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้าน ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญของปัญหาในด้าน ไม่ทราบ ค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญของปัญหาในด้าน สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัญหาในด้าน การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ ปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาในด้าน ค่าอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาในด้าน เครื่องปิด ให้บริการบ่อย ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้าน พนักงานไม่มีความรู้ เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ใน ด้านข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้านไม่ทราบ ค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหาในด้าน สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาในด้าน การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูล การให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาในด้านคำอธิบายในการ ทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพให้ความสำคัญของ ปัญหาในด้านเครื่องปิดให้บริการบ่อย ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้าน พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ปัจจัยด้านกายภาพและ สิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ให้ความสำคัญของปัญหาในด้านหมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการ ไม่ชัดเจน เป็นลำดับแรก

ปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ในด้านมีรายการให้เลือกใช้บริการ ไม่ครอบคลุมความต้องการ ปัจจัยด้านราคาให้ ความสำคัญของปัญหาในด้านไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหาในด้านสถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาในด้าน การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาในด้าน คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพให้ ความสำคัญของปัญหาในด้านเครื่องปิดให้บริการบ่อย ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญของปัญหา น้อยในด้านพนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ปัจจัยด้าน กายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านหมึกพิมพ์ในใบบันทึก รายการไม่ชัดเจน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญของปัญหาต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีรายการให้เลือกใช้บริการ ไม่ครอบคลุมความต้องการ ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญของปัญหาในด้านไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหาในด้านสถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการและข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้านไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหาในด้านสถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาในด้านการขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาในด้านคำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพให้ความสำคัญของปัญหาในด้านเครื่องปิดให้บริการบ่อย ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านพนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ให้ความสำคัญของปัญหาในด้านหมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพวิชาชีพอิสระ ให้ความสำคัญของปัญหาน้อยต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้านไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหาในด้านสถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาในด้านการขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาในด้านคำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพให้ความสำคัญของปัญหาในด้านเครื่องปิดให้บริการบ่อย ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านพนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านหมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้านไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหาในด้านสถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาในด้านการขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านคำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพให้ความสำคัญของปัญหาในด้านเครื่องปิดให้บริการบ่อย ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านพนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ให้ความสำคัญของปัญหาในด้านหมึกพิมพ์ในใบบันทึกการขายไม่ชัดเจน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้านไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหาในด้านสถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาในด้านการขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านคำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพให้ความสำคัญของปัญหาในด้านเครื่องปิดให้บริการบ่อย ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านพนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ให้ความสำคัญของปัญหาในด้านหมึกพิมพ์ในใบบันทึกการขายไม่ชัดเจน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้านไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหาในด้านสถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาในด้านเอกสารแนะนำขั้นตอนการใช้บริการไม่ชัดเจน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาในด้านคำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก ขั้นตอนการใช้บริการมีความยุ่งยาก ซับซ้อน และขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพให้ความสำคัญ

ปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านฝากเงิน ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้านไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหาในด้านสถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาในด้านการขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาในด้านคำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพให้ความสำคัญของปัญหาในด้านเครื่องปิดให้บริการบ่อย ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านพนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหให้กับลูกค้า ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ให้ความสำคัญของปัญหาในด้านหมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านโอนเงินภายในธนาคาร ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้านไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหามากในด้านสถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ และสถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาในด้านการขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาในด้านคำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพให้ความสำคัญของปัญหาในด้านเครื่องปิดให้บริการบ่อย ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านพนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหให้กับลูกค้า ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ให้ความสำคัญของปัญหาในด้านหมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านชำระบัตรเครดิต ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้านค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหาในด้านสถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาในการขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพให้ความสำคัญของปัญหาในด้านเครื่องปิดให้บริการบ่อย ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านพนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านหมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เดิมเงิน ให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้านค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหาในด้านสถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาในการขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ และป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านคำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพให้ความสำคัญของปัญหาในด้านเครื่องปิดให้บริการบ่อย ปัจจัยด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ ให้ความสำคัญของปัญหาน้อยต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านมีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัญหาในด้านไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการใช้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญของปัญหาในด้านสถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาในด้านการขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านคำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพให้ความสำคัญของปัญหาในด้านเครื่องปัดให้บริการบ่อย ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านพนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ให้ความสำคัญของปัญหาน้อยในด้านหมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน และตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป เป็นลำดับแรก

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ มีความรวดเร็วในการใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ุ (2549) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ การใช้งานง่าย ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริลักษณ์ อุณหสุทธิยานนท์ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาลิตี เรื่องสกุล (2548) พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ การให้บริการเงินด่วนอัตโนมัติด้านการถอนเงินและการสอบถามยอด

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น แคนัลเตอร์ธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ุ (2549) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรกคือ ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขา สะดวกในการมาใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ุ (2549) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับแรกคือ แบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรกคือ คู่มือการใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ุ (2549) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับแรกคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับแรกคือ มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรกคือ ความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ุ (2549) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ การทำรายการถูกต้อง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรกคือ ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ รองลงมาคือทำการรายการได้ด้วยความรวดเร็ว มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำการรายการ และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรกคือ พนักงานมีความสุภาพและเป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริลักษณ์ อุณหสุทธิยานนท์ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ ความสุภาพและมีอัธยาศัยดีสม่ำเสมอของพนักงาน

ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรกคือ ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตตานุช บำเหน็จพันธุ์ (2549) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริลักษณ์ อุณหสุทธิยานนท์ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับแรกคือ ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีข้อค้นพบที่ว่าผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-35 ปี อาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน ประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติมากที่สุด คือ ด้านเงินฝาก มาใช้บริการผ่านเครื่องฯ 1-4 ครั้ง/เดือน ในช่วงเวลา 08.01-14.00 น. และพบว่ามีความความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการ

ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้านมีความรวดเร็วในการให้บริการ ในด้านความสำคัญของปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาด้านข้อจำกัดของวงเงินในการใช้บริการ เป็นลำดับแรก

ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วน มีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคาร ต่ำกว่าการโอนเงินผ่านช่องทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ในด้านความสำคัญของปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ด้านช่องการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้านตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ ทุกช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ในด้านความสำคัญของปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านสถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้ เป็นลำดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านคู่มือการใช้งานที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ในด้านความสำคัญของปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้านประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ ในด้านความสำคัญของปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านเครื่องปิดให้บริการบ่อย เป็นลำดับแรก

ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความสุข และเป็นกันเอง เป็นลำดับแรก ในด้านความสำคัญของปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านพนักงาน ไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า เป็นลำดับแรก

ด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง และด้านไบบนที่รายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน เป็นลำดับแรก ในด้านความสำคัญของปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านหมึกพิมพ์ในไบบนที่รายการไม่ชัดเจน เป็นลำดับแรก

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาคั้งนี้

จากการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการศึกษาคั้งนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ธนาคารควรเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ ที่มีความหลากหลาย เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายในการที่จะบริการให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจในการมาใช้บริการกับเครื่องอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และลดการทำงานของพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคาร นอกจากนี้ควรมีการจัดเตรียมพนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมาก คือ ช่วงเวลา 08.01-14.00 น. และควรมีการเพิ่มวงเงินในการโอนแต่ละครั้งให้มากกว่าเดิม

ปัจจัยด้านราคา

ธนาคารควรมีรายละเอียดเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่ธนาคารเรียกเก็บจากลูกค้า ผ่านการใช้เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ เพื่อให้ลูกค้าจะได้ทราบ และสามารถเปรียบเทียบกับค่าธรรมเนียมเมื่อใช้ผ่านช่องทางการเงินอื่นก่อนใช้บริการได้ เป็นการสร้างความมั่นใจและเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติมากขึ้น เมื่อลูกค้าทราบว่าได้ประโยชน์จากการใช้บริการสูงสุด

ปัจจัยด้านช่องการจัดจำหน่าย

ธนาคารควรมีการติดตั้งเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติในสถานที่ที่ลูกค้าสะดวก และปลอดภัยในการมาใช้บริการ นอกจากนี้เครื่องควรเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าในการมาใช้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ธนาคารควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและประโยชน์ของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติให้มากขึ้น มีคำอธิบายขั้นตอนการใช้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีป้ายที่มองเห็นชัดเจน หรือจัดให้มีพนักงานคอยแนะนำการให้บริการภายในสาขา เพื่อที่ลูกค้าจะได้เกิดความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเองดียิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ธนาคารควรมีพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยและปลอดภัยในการใช้บริการอยู่เสมอ และควรปรับปรุงให้เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติสามารถใช้กับธนบัตรได้ทั้งเก่าและใหม่ เพื่อความสะดวกของลูกค้าในการมาใช้บริการผ่านเครื่องให้มากขึ้น

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ

ธนาคารควรมีการตรวจสอบเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ และอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่สามารถให้บริการกับลูกค้าได้ตลอดเวลา อีกทั้งควรมีหน่วยซ่อมบำรุงเมื่อเครื่องเกิดขัดข้องได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อแก้ปัญหาเครื่องปิดให้บริการบ่อย และสร้างความมั่นใจ ฟังพอใจให้กับลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ

ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้

ธนาคารควรพัฒนาปรับปรุงด้านโบบันที่รายการให้สามารถเก็บไว้ได้นานหมึกพิมพ์ไม่จางหายไป เพื่อลูกค้าจะได้เก็บไว้เป็นหลักฐานในการทำรายการผ่านเครื่องฯ เมื่อมีกรณีเกิดความผิดพลาดขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพฤติกรรมสำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร เพื่อทราบถึงสาเหตุของการไม่ใช้บริการ และไว้ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและพัฒนาด้านบริการ
2. ควรศึกษาการเปรียบเทียบระหว่างการใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกับบริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร เพื่อเป็นทางเลือกของการใช้บริการในอนาคต และการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครอบคลุมความต้องการของลูกค้า