

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎี และแนวคิด	4
ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	10
การรวบรวมข้อมูล	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	12
ระยะเวลาในการศึกษา	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	21
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	29
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	91
ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้ บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	99
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	158
สรุปผลการศึกษา	159
อภิปรายผลการศึกษา	179
ข้อค้นพบ	181
ข้อเสนอแนะจากการศึกษารั้งนี้	183
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	184
บรรณานุกรม	185
ภาคผนวก	186
แบบสอบถาม	187
ประวัติผู้เขียน	195

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็น ลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ บ่อยที่สุด ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	18
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งต่อเดือน โดยเฉลี่ยที่ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	18
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติบ่อยที่สุด	19
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการ ที่ใช้บ่อยที่สุดผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	20
12	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความ พึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	21
13	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความ พึงพอใจของปัจจัยด้านราคา ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	22
14	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความ พึงพอใจของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงิน อัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15	24
แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงิน อัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	
16	25
แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงิน อัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	
17	26
แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความพึงพอใจของปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ในการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	
18	27
แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากร ในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	
19	28
แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความพึงพอใจของปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ ในการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	
20	29
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	
21	31
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามเพศ	
22	32
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	
23	33
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	34
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ จำแนกตามเพศ	35
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	36
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ จำแนกตามเพศ	37
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	38
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	40
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	42
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	44
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
33	48
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ จำแนกตามอายุ	
34	50
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	
35	52
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ จำแนกตามอายุ	
36	54
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	
37	57
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	
38	59
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	
39	62
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	
40	64
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	
41	67
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัย ด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ จำแนกตามอาชีพ	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	69
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีชีวิตคนที่มีมองเห็นได้ จำแนกตามอาชีพ	72
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	74
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านราคาจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	77
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	79
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	81
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	85
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	87
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	89
52	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	91
53	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	92
54	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	93
55	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	94
56	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
57 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาของปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพที่มีผลต่อการ ใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	96
58 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่อง รับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	97
59 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาของปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ ที่มีผล ต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	98
60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	99
61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการใช้บริการ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	100
62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผล ต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	101
63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผล ต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	102
64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผล ต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	103
65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพที่มีผล ต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
66	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	105
67	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	106
68	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	108
69	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	110
70	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	112
71	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	114
72	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	116
73	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	118
74	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
75	122
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
76	124
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	
77	126
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	
78	128
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	
79	131
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	
80	133
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	
81	136
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	
82	138
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	
83	140
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
84	142
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	
85	144
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	
86	146
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	
87	148
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	
88	150
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	
89	152
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	
90	154
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากรที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
91	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกายภาพและสิ่งมีชีวิตบนที่มองเห็นได้ ที่มีต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ผ่านเครื่องรับ ฝากเงินอัตโนมัติ	156
92	สรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาด บริการที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม	159
93	สรุปปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ค่าเฉลี่ยปัญหาที่ให้ความสำคัญ เป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม	169