

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	12
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	13
การรวบรวมข้อมูล	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ระยะเวลาในการศึกษา	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	29
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามส่วนประสมการตลาดบริการ	79
ส่วนที่ 5 ปัญหาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	84
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และ ข้อเสนอแนะ	128
สรุปผลการศึกษา	128
อภิปรายผลการศึกษา	150
ข้อค้นพบ	152
ข้อเสนอแนะ	153
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	154
บรรณานุกรม	155
ภาคผนวก	156
ประวัติผู้เขียน	165

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครื่องที่ใช้บริการ	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งต่อเดือน โดยเฉลี่ยที่ใช้บริการ	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินค้าใช้จ่าย	22
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	23
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคา ต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	24
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	25
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	26
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ ต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	28
16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	29
17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	30
18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	31
19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	33
21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	34
22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	37
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	38
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	40
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	42
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	44
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	46
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	47
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	49

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	50
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	52
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	54
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	56
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	57
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	59
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	61
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอาชีพ	63



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	65
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	67
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	69
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของที่มีผลต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของที่มีผลต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73
44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของที่มีผลต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	75
45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	77
46 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	79

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
47 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านราคาต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	80
48 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	80
49 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	81
50 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	82
51 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	83
52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศ	84
53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศ	85
54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศ	86



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศ	87
56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศ	88
57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศ	89
58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอายุ	90
59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอายุ	91
60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอายุ	92
61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอายุ	94
62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอายุ	95

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอายุ	97
64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	98
65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	100
66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	101
67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	102
68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	104
69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	106
70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอาชีพ	107

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอาชีพ	109
72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอาชีพ	110
73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอาชีพ	112
74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอาชีพ	114
75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอาชีพ	116
76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	117
77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	119
78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	122
80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	124
81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	126
82 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรกของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	130
83 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรกของปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	133
84 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรกของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	136
85 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรกของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	139

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
86 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรกของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	143
87 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรกของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	146