

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในกรุงเทพมหานครได้เก็บรวบรวมข้อมูล และแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด และข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และแปลผล โดยแบ่งการแสดงผลการวิเคราะห์เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 9) ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษาสูงสุด
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- การชำระค่าสินค้าหรือบริการโดยใช้การสแกนบาร์โค้ดผ่านเครื่อง ถอนเงินสดอัตโนมัติ หรือเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
- จำนวนครั้งต่อเดือนโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการ
- ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด
- ประเภทของบิลค่าใช้จ่าย

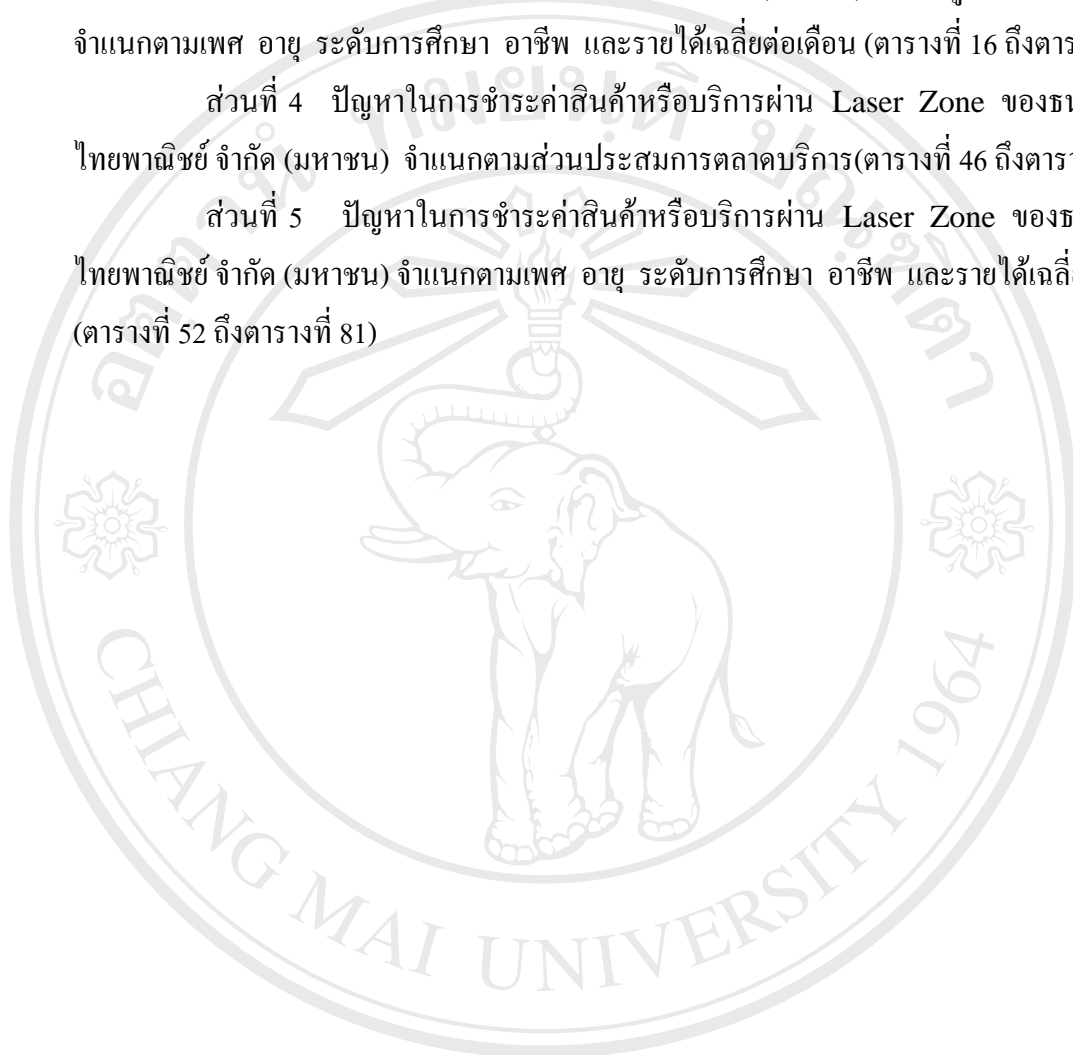
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 10 ถึงตารางที่ 15) ประกอบด้วย

- ด้านผลิตภัณฑ์
- ด้านราคา
- ด้านช่องทางการให้บริการ
- ด้านการส่งเสริมการตลาด
- ด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ
- ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจ ต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 16 ถึงตารางที่ 45)

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามส่วนประสมการตลาดบริการ(ตารางที่ 46 ถึงตารางที่ 51)

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 52 ถึงตารางที่ 81)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	142	47.3
หญิง	158	52.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	5	1.7
21 - 25 ปี	50	16.7
26 - 30 ปี	65	21.7
31 - 35 ปี	56	18.7
36 - 40 ปี	57	19.0
41 ปีขึ้นไป	67	22.2
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 ปีขึ้นไปมากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 รองลงมามีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และมีอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมปลาย	1	0.3
มัธยมปลาย/ปวช.	18	6.0
ปวส./อนุปริญญา	24	8.0
ปริญญาตรี	209	69.7
สูงกว่าปริญญาตรี	48	16.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 รองลงมาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 อยู่ในระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 อยู่ในระดับมัธยมปลาย/ปวช. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย ซึ่งมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	12	4.0
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	52	17.3
พนักงานบริษัทเอกชน	177	59.0
ธุรกิจส่วนตัว	36	12.0
อาชีพอิสระ	12	4.0
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11	3.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

เป็นนักเรียน/นักศึกษา เท่ากับประกอบอาชีพอิสระ ซึ่งมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และประกอบอาชีพอื่น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	22	7.3
10,000 - 20,000 บาท	91	30.4
20,001 - 30,000 บาท	81	27.0
30,001 - 40,000 บาท	48	16.0
40,001 - 50,000 บาท	34	11.3
50,000 บาทขึ้นไป	24	8.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาทมากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 40,001 - 50,000 จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 50,000 ขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครื่องที่ใช้บริการ

เครื่องที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM)	263	87.7
เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (CDM)	37	12.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระค่าสินค้าหรือบริการโดยการใช้จ่ายการสแกนบาร์โค้ด (Laser Zone) ด้วยเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ ซึ่งมีจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 87.7 และชำระค่าสินค้าหรือบริการด้วยเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งต่อเดือน โดยเฉลี่ยที่ใช้บริการ

จำนวนครั้งต่อเดือนโดยเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง / เดือน	123	41.0
2 - 3 ครั้ง / เดือน	133	44.3
4 - 5 ครั้ง / เดือน	27	9.0
มากกว่า 5 ครั้ง / เดือน	17	5.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการ 2 - 3 ครั้ง/เดือนมากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาใช้บริการ 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 ใช้บริการ 4 - 5 ครั้ง/เดือน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/เดือน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
24.01 - 05.00 น.	3	1.0
05.01 - 08.00 น.	11	3.6
08.01 - 11.00 น.	39	13.0
11.01 - 14.00 น.	74	24.7
14.01 - 17.00 น.	46	15.3
17.01 - 20.00 น.	104	34.7
20.01 - 24.00 น.	23	7.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บริการบ่อยที่สุดในช่วงเวลา 17.01 - 20.00 น. ซึ่งมีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาอยู่ในช่วงเวลา 11.01 - 14.00 น. จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ในช่วงเวลา 14.01 - 17.00 น. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ในช่วงเวลา 08.01 - 11.00 น. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ในช่วงเวลา 20.01 - 24.00 น. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ในช่วงเวลา 05.01 - 08.00 น. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 และใช้บริการในช่วง 24.01 - 05.00 น. ซึ่งมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทค่าใช้จ่าย

ประเภทค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ค่าโทรศัพท์บ้าน	49	8.8
ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่	147	26.3
ค่าบริการเครดิต	190	33.9
ค่าสาธารณูปโภค	73	13.0
ค่าประกันภัย	22	3.9
ชำระเงินกู้สินเชื่อบุคคล	46	8.2
อื่นๆ	33	5.9
รวม	560	100.0

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บริการเพื่อชำระบัตรเครดิตมากที่สุด ร้อยละ 33.9 รองลงมาเพื่อชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ร้อยละ 26.3 เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคร้อยละ 13.0 เพื่อชำระค่าโทรศัพท์บ้าน คิดเป็นร้อยละ 8.8 เพื่อชำระเงินกู้สินเชื่อบุคคลร้อยละ 8.2 เพื่อชำระค่าใช้จ่ายอื่นๆร้อยละ 5.9 และเพื่อชำระค่าประกันภัยร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

รายการชำระค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้แก่ ชำระค่าลิขสิทธิ์ จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.61 และชำระค่าบริการรายเดือนเคเบิลทีวี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.39

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด	53 (17.7)	158 (52.7)	85 (28.3)	3 (1.0)	1 (0.3)	300 (100.0)	3.86 มาก
ใช้งานง่าย	79 (26.3)	127 (42.3)	81 (27.0)	12 (4.0)	1 (0.3)	300 (100.0)	3.90 มาก
ตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM	45 (15.0)	137 (45.7)	94 (31.3)	24 (8.0)	0 (0.0)	300 (100.0)	3.68 มาก
รวม							3.81 มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.81) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ใช้งานง่าย(3.90) ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด(3.86) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM (3.68)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น	37 (12.3)	120 (40.0)	129 (43.0)	11 (3.7)	3 (1.0)	300 (100.0)	3.59 มาก
ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ในการเดินทาง	106 (35.3)	153 (51.0)	40 (13.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	300 (100.0)	4.21 มากที่สุด
รวม							3.90 มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.90) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (4.21) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.59)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ทำเลที่ตั้งของเครื่อง	33 (11.0)	162 (54.0)	88 (29.3)	17 (5.7)	0 (0.0)	300 (100.0)	3.70 มาก
ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ	57 (19.0)	161 (53.7)	76 (25.3)	6 (2.0)	0 (0.0)	300 (100.0)	3.90 มาก
ความเพียงพอของจุดบริการ	22 (7.3)	110 (36.7)	94 (31.3)	72 (24.0)	2 (0.7)	300 (100.0)	3.26 ปานกลาง
รวม							3.62 มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.62) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(3.90) และทำเลที่ตั้งของเครื่อง(3.70) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของจุดบริการ (3.59)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	17 (5.7)	104 (34.7)	112 (37.3)	61 (20.3)	6 (2.0)	300 (100.0)	3.22 ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ	18 (6.0)	78 (26.0)	132 (44.0)	67 (22.3)	5 (1.7)	300 (100.0)	3.12 ปานกลาง
ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ	18 (6.0)	91 (30.3)	121 (40.3)	68 (22.7)	2 (0.7)	300 (100.0)	3.18 ปานกลาง
การแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ	7 (2.3)	94 (31.3)	113 (37.7)	69 (23.0)	17 (5.7)	300 (100.0)	3.02 ปานกลาง
รวม							3.14 ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.14) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.22) ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ(3.18) ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.12) และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(3.02)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ
ความพึงพอใจของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการต่อการชำระ
ค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ และรูปแบบการบริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความทันสมัยของ เทคโนโลยีการให้บริการ	60 (20.0)	187 (62.3)	50 (16.7)	3 (1.0)	0 (0.0)	300 (100.0)	4.01 มาก
ความเป็นส่วนตัว ขณะทำรายการ	38 (12.7)	151 (50.3)	87 (29.0)	22 (7.3)	2 (0.7)	300 (100.0)	3.67 มาก
การแสดงผลทางหน้าจอ	36 (12.0)	176 (58.7)	81 (27.0)	7 (2.3)	0 (0.0)	300 (100.0)	3.80 มาก
ความสะอาดเรียบร้อย ของพื้นที่บริการ	69 (23.0)	167 (55.7)	53 (17.7)	9 (3.0)	2 (0.7)	300 (100.0)	3.97 มาก
ความชัดเจนของ ใบบันทึกรายการ	46 (15.3)	175 (58.3)	70 (23.3)	8 (2.7)	1 (0.3)	300 (100.0)	3.86 มาก
รวม							3.86 มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านลักษณะทาง
กายภาพและรูปแบบการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.86) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่
ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ
(4.01) ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(3.97) ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.86) และ
ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.67)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความรวดเร็วในการ ทำรายการ	75 (25.0)	153 (51.0)	61 (20.3)	9 (3.0)	2 (0.7)	300 (100.0)	3.97 มาก
ขั้นตอนในการทำ รายการไม่ซับซ้อน	76 (25.3)	143 (47.7)	78 (26.0)	3 (1.0)	0 (0.0)	300 (100.0)	3.97 มาก
ความพร้อมของเครื่อง ในการให้บริการ	36 (12.0)	155 (51.7)	94 (31.3)	14 (4.7)	1 (0.3)	300 (100.0)	3.70 มาก
การทำรายการถูกต้อง	73 (24.3)	172 (57.3)	52 (17.3)	3 (1.0)	0 (0.0)	300 (100.0)	4.05 มาก
ความมั่นใจในการทำ รายการด้วยตนเอง	55 (18.3)	171 (57.0)	65 (21.7)	8 (2.7)	1 (0.3)	300 (100.0)	3.90 มาก
รวม							3.92 มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.92) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(4.05) ความรวดเร็วในการทำรายการ(3.97) ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน(3.97) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.90) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.70)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด	3.92 มาก	3.81 มาก	3.86 มาก
ใช้งานง่าย	3.96 มาก	3.85 มาก	3.90 มาก
ตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM	3.80 มาก	3.57 มาก	3.68 มาก
รวม	3.89 มาก	3.74 มาก	3.81 มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.89) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ใช้งานง่าย (3.96) ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด(3.92) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.74) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ใช้งานง่าย (3.85) ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด(3.81) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น	3.58 มาก	3.59 มาก	3.59 มาก
ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในการเดินทาง	4.20 มาก	4.22 มากที่สุด	4.21 มากที่สุด
รวม	3.89 มาก	3.91 มาก	3.90 มาก

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.89) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.20) และค่าธรรมเนียมการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.91) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.22) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.59)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทำเลที่ตั้งของเครื่อง	3.80 มาก	3.61 มาก	3.70 มาก
ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ	3.95 มาก	3.85 มาก	3.90 มาก
ความเพียงพอของจุดบริการ	3.37 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
รวม	3.71 มาก	3.54 มาก	3.62 มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.71) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(3.95) และทำเลที่ตั้งของเครื่อง (3.80) ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของจุดบริการ(3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.54) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(3.85) และทำเลที่ตั้งของเครื่อง(3.61) ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของจุดบริการ(3.16)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การโฆษณา	3.26	3.18	3.22
ประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสาร เผยแพร่ข้อมูลบริการ	3.20	3.06	3.12
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ความชัดเจนของป้าย ประกาศ / ป้ายแนะนำ	3.27	3.11	3.18
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
การแนะนำของ พนักงานในการใช้บริการ	3.08	2.96	3.02
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	3.20	3.08	3.14
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.20) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ (3.27) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.26) ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ (3.20) และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(3.08) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.08) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.18) ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ(3.11) ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.06) และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(2.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และรูปแบบการบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความทันสมัยของเทคโนโลยี การให้บริการ	4.00 มาก	4.03 มาก	4.01 มาก
ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ	3.65 มาก	3.68 มาก	3.67 มาก
การแสดงผลทางหน้าจอ	3.82 มาก	3.78 มาก	3.80 มาก
ความสะดวกเรียบร้อยของพื้นที่ บริการ	3.94 มาก	4.01 มาก	3.97 มาก
ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ	3.91 มาก	3.81 มาก	3.86 มาก
รวม	3.86 มาก	3.86 มาก	3.86 มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.86) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ(4.00) ความสะดวกเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(3.94) ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.91) การแสดงผลทางหน้าจอ(3.82) และความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.86) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ(4.03) ความสะดวกเรียบร้อยของพื้นที่บริการ

(4.01) ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.81) การแสดงผลทางหน้าจอ(3.78) และความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน **Laser Zone** ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ในการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความรวดเร็วในการทำรายการ	4.06 มาก	3.89 มาก	3.97 มาก
ขั้นตอนในการทำรายการ ไม่ซับซ้อน	4.01 มาก	3.94 มาก	3.97 มาก
ความพร้อมของเครื่องในการ ให้บริการ	3.76 มาก	3.65 มาก	3.70 มาก
การทำรายการถูกต้อง	4.11 มาก	4.00 มาก	4.05 มาก
ความมั่นใจในการทำรายการ ด้วยตนเอง	3.96 มาก	3.85 มาก	3.90 มาก
รวม	3.98 มาก	3.87 มาก	3.92 มาก

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.98) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(4.11) ความรวดเร็วในการทำรายการ(4.06) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(4.01) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.96) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.87) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(4.00) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(3.94) ความรวดเร็วในการทำรายการ(3.89) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.85) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ						
	ไม่เกิน 20ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด	4.00 มาก	3.74 มาก	3.85 มาก	3.70 มาก	4.05 มาก	3.94 มาก	3.86 มาก
ใช้งานง่าย	4.60 มากที่สุด	3.82 มาก	3.88 มาก	3.77 มาก	3.91 มาก	4.04 มาก	3.90 มาก
ตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM	4.00 มาก	3.58 มาก	3.71 มาก	3.48 มาก	3.67 มาก	3.87 มาก	3.68 มาก
รวม	4.20 มาก	3.71 มาก	3.81 มาก	3.65 มาก	3.88 มาก	3.95 มาก	3.81 มาก

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.20) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ใช้งานง่าย(4.60) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด(4.00) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.71) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย

ในระดับมาก ได้แก่ ใช้งานง่าย (3.82) ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด(3.74) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.81) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ใช้งานง่าย (3.88) ขนาดของเครื่อง(3.85) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.81) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ใช้งานง่าย (3.77) ขนาดของเครื่อง(3.70) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.88) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขนาดของเครื่อง(4.05) ใช้งานง่าย (3.91) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.95) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ใช้งานง่าย (4.04) ขนาดของเครื่อง(3.94) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน LaserZone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ						
	ไม่เกิน 20ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น	3.60 มาก	3.60 มาก	3.66 มาก	3.55 มาก	3.46 มาก	3.66 มาก	3.59 มาก
ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.20 มาก	4.16 มาก	4.26 มากที่สุด	4.18 มาก	4.18 มาก	4.27 มากที่สุด	4.21 มากที่สุด
รวม	3.90 มาก	3.88 มาก	3.96 มาก	3.87 มาก	3.82 มาก	3.96 มาก	3.90 มาก

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.20) และค่าธรรมเนียมการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.88) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.16) และค่าธรรมเนียมการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.96) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.26) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.87) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย

ในระดับมาก ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.18) และค่าธรรมเนียมการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.82) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.18) และค่าธรรมเนียมการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.46) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.96) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.27) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.66)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	อายุ						
	ไม่เกิน 20ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทำเลที่ตั้งของเครื่อง	3.60 มาก	3.80 มาก	3.65 มาก	3.70 มาก	3.77 มาก	3.64 มาก	3.70 มาก
ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ	4.00 มาก	3.86 มาก	3.78 มาก	4.02 มาก	3.86 มาก	3.96 มาก	3.90 มาก
ความเพียงพอของจุดบริการ	3.40 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
รวม	3.67 มาก	3.62 มาก	3.60 มาก	3.64 มาก	3.68 มาก	3.57 มาก	3.62 มาก

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการเสริมการตลาดที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด	อายุ						
	ไม่เกิน 20ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	2.40 น้อย	3.26 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสาร เผยแพร่ข้อมูลบริการ	2.60 น้อย	3.14 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
ความชัดเจนของป้าย ประกาศ/ ป้ายแนะนำ	3.20 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
การแนะนำของ พนักงานในการใช้บริการ	3.20 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง
รวม	2.85 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.85) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ(3.20) และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(3.20) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(2.60) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร (2.40) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.24) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ(3.40) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.26) การแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(3.16) และ ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.03) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(3.16) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.02) ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ(3.02) และความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(2.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.09) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.21) ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.11) ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ(3.07) และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(2.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.24) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.39) ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ(3.32) ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.30) และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(2.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.13) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ(3.16) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.16) ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.12) และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(3.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ	อายุ						
	ไม่เกิน 20ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ	4.40 มากที่สุด	3.90 มาก	3.95 มาก	3.96 มาก	4.21 มากที่สุด	4.00 มาก	4.01 มาก
ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ	4.40 มากที่สุด	3.74 มาก	3.58 มาก	3.48 มาก	3.79 มาก	3.70 มาก	3.67 มาก
การแสดงผลทางหน้าจอ	4.20 มาก	3.92 มาก	3.75 มาก	3.75 มาก	3.91 มาก	3.69 มาก	3.80 มาก
ความสะดวกเรียบร้อยของพื้นที่บริการ	4.60 มากที่สุด	4.00 มาก	3.97 มาก	3.98 มาก	3.84 มาก	4.01 มาก	3.97 มาก
ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ	4.20 มาก	3.96 มาก	3.83 มาก	3.82 มาก	3.81 มาก	3.85 มาก	3.86 มาก
รวม	4.36 มากที่สุด	3.90 มาก	3.82 มาก	3.80 มาก	3.91 มาก	3.85 มาก	3.86 มาก

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(4.36) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(4.60) ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ(4.40) และความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(4.40) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแสดงผลทางหน้าจอ(4.20) และความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(4.00) ความชัดเจนของใบบันทึก

รายการ(3.96) การแสดงผลทางหน้าจอ(3.92) ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ (3.90) และ
 ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ใน
 ระดับมาก(3.82) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
 ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(3.97) ความทันสมัยของเทคโนโลยี
 บริการ(3.95) ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.83) การแสดงผลทางหน้าจอ(3.75) และ
 ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ใน
 ระดับมาก(3.80) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมี
 ค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(3.98) ความทันสมัยของ
 เทคโนโลยีบริการ(3.96) ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.82) การแสดงผลทางหน้าจอ(3.75)
 และความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ใน
 ระดับมาก(3.91) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
 ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ(4.21)ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม
 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ การแสดงผลทางหน้าจอ(3.91) ความสะอาดเรียบร้อย
 ของพื้นที่บริการ(3.84) ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.81) และความเป็นส่วนตัวขณะทำ
 รายการ(3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับ
 มาก(3.85) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยใน
 ระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(4.01) ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ
 (4.00) ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.85) ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.70) และการ
 แสดงผลทางหน้าจอ(3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	อายุ						
	ไม่เกิน 20ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความรวดเร็วในการทำรายการ	4.40 มากที่สุด	3.84 มาก	3.95 มาก	3.95 มาก	4.02 มาก	4.01 มาก	3.97 มาก
ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน	4.60 มากที่สุด	3.88 มาก	3.95 มาก	3.98 มาก	3.96 มาก	4.01 มาก	3.97 มาก
ความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ	3.80 มาก	3.62 มาก	3.80 มาก	3.57 มาก	3.68 มาก	3.79 มาก	3.70 มาก
การทำรายการถูกต้อง	4.40 มากที่สุด	3.92 มาก	3.97 มาก	4.04 มาก	4.11 มาก	4.16 มาก	4.05 มาก
ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง	4.40 มากที่สุด	3.86 มาก	3.89 มาก	3.88 มาก	3.91 มาก	3.93 มาก	3.90 มาก
รวม	4.32 มากที่สุด	3.82 มาก	3.91 มาก	3.88 มาก	3.94 มาก	3.98 มาก	3.92 มาก

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(4.32) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(4.60) ความรวดเร็วในการทำรายการ(4.40) การทำรายการถูกต้อง(4.40) และความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(4.40) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.82) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(3.92) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน

(3.88) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.86) ความรวดเร็วในการทำรายการ(3.84) และ ความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.91) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(3.97) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(3.95) ความรวดเร็วในการทำรายการ(3.95) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.89) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.32) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(4.04) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(3.98) ความรวดเร็วในการทำรายการ(3.95) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.88) และ ความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.94) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(4.11) ความรวดเร็วในการทำรายการ(4.02) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(3.96) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.91) และ ความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.98) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(4.16) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(4.01) ความรวดเร็วในการทำรายการ(4.01) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.93) และ ความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่ามัธยมปลาย	มัธยมปลาย / ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด	3.00 ปานกลาง	3.89 มาก	3.88 มาก	3.84 มาก	3.98 มาก	3.86 มาก
ใช้งานง่าย	3.00 ปานกลาง	4.11 มาก	3.67 มาก	3.90 มาก	3.98 มาก	3.90 มาก
ตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM	3.00 ปานกลาง	3.78 มาก	3.54 มาก	3.67 มาก	3.77 มาก	3.68 มาก
รวม	3.00 ปานกลาง	3.93 มาก	3.69 มาก	3.80 มาก	3.91 มาก	3.81 มาก

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด(3.00) การใช้งานง่าย (3.00) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.93) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การใช้งานง่าย (4.11) ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด (3.89) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.69) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด(3.88) การใช้งานง่าย (3.67) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.54) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.80) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การใช้งานง่าย (3.90) ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด(3.84) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.91) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด(3.98) การใช้งานง่าย (3.98) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน **Laser Zone** ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่ามัธยมปลาย	มัธยมปลาย / ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น	3.00 ปานกลาง	3.78 มาก	3.71 มาก	3.57 มาก	3.56 มาก	3.59 มาก
ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	3.00 ปานกลาง	4.33 มาก	4.08 มาก	4.22 มาก	4.23 มาก	4.21 มาก
รวม	3.00 ปานกลาง	4.06 มาก	3.89 มาก	3.89 มาก	3.90 มาก	3.90 มาก

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.00) และการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.06) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.33) และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.89) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.08) และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.89) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.22) และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.23) และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่ามัธยมปลาย	มัธยมปลาย / ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ทำเลที่ตั้งของเครื่อง	4.00 มาก	3.78 มาก	3.83 มาก	3.65 มาก	3.85 มาก	3.70 มาก
ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ	4.00 มาก	4.06 มาก	3.79 มาก	3.92 มาก	3.77 มาก	3.90 มาก
ความเพียงพอของจุดบริการ	4.00 มาก	3.61 มาก	3.42 มาก	3.20 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
รวม	4.00 มาก	3.81 มาก	3.68 มาก	3.59 มาก	3.65 มาก	3.62 มาก

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง(4.00) ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(4.00) และความเพียงพอของจุดบริการ(4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.81) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(4.06) ทำเลที่ตั้ง(3.78) และความเพียงพอของจุดบริการ(3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.68) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง(3.83) ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(3.79) และความเพียงพอของจุดบริการ(3.42) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.59) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(3.92) และทำเลที่ตั้ง(3.65) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ความเพียงพอของจุดบริการ(3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.65) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง(3.85) และช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(3.77) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ความเพียงพอของจุดบริการ(3.31)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน **Laser Zone** ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่ามัธยมปลาย	มัธยมปลาย / ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	3.00 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ	3.00 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
ความชัดเจนของป้ายประกาศ / ป้ายแนะนำ	2.00 น้อย	3.33 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
การแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ	2.00 น้อย	3.22 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง
รวม	2.50 น้อย	3.22 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.50) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.00) และความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.00) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ(2.00) และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(2.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.22) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ(3.33) ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.22) การแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(3.22) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.11) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.33) การแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(3.08) ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ(3.04) และความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.16)ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.22) ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ(3.22) ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.14) และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(3.05) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.03) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.21) ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.08) ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำ(3.06) และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(2.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่ามัธยมปลาย	มัธยมปลาย / ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ	3.00 ปานกลาง	4.17 มาก	4.08 มาก	4.00 มาก	3.98 มาก	4.01 มาก
ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ	3.00 ปานกลาง	4.11 มาก	3.63 มาก	3.61 มาก	3.81 มาก	3.67 มาก
การแสดงผลทางหน้าจอ	2.00 น้อย	4.06 มาก	3.88 มาก	3.75 มาก	3.94 มาก	3.80 มาก
ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ	2.00 น้อย	4.28 มากที่สุด	4.08 มาก	3.92 มาก	4.06 มาก	3.97 มาก
ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ	3.00 ปานกลาง	4.17 มาก	3.88 มาก	3.83 มาก	3.88 มาก	3.86 มาก
รวม	2.60 น้อย	4.16 มาก	3.90 มาก	3.82 มาก	3.93 มาก	3.87 มาก

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.60) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ(3.00) ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.00) และความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.00) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การแสดงผลทางหน้าจอ (2.00) และความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(2.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.16) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ (4.28) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ (4.17) ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(4.17) ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ (4.11) และการแสดงผลทางหน้าจอ(4.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ(4.08) ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(4.08) การแสดงผลทางหน้าจอ(3.88) ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.88) และความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.82) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ(4.00) ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(3.92) ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.83) การแสดงผลทางหน้าจอ(3.75) และความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.93) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(4.06) ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ(3.98) การแสดงผลทางหน้าจอ(3.94) ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.88) และความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่ามัธยมปลาย	มัธยมปลาย / ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ความรวดเร็วในการทำรายการ	4.00 มาก	4.06 มาก	3.88 มาก	3.95 มาก	4.04 มาก	3.97 มาก
ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน	4.00 มาก	4.28 มากที่สุด	3.71 มาก	3.97 มาก	4.00 มาก	3.97 มาก
ความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ	4.00 มาก	3.89 มาก	3.75 มาก	3.63 มาก	3.92 มาก	3.70 มาก
การทำรายการถูกต้อง	4.00 มาก	4.33 มากที่สุด	4.00 มาก	4.02 มาก	4.08 มาก	4.05 มาก
ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง	4.00 มาก	4.22 มากที่สุด	3.75 มาก	3.89 มาก	3.92 มาก	3.90 มาก
รวม	4.00 มาก	4.16 มาก	3.82 มาก	3.89 มาก	3.99 มาก	3.92 มาก

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำรายการ(4.00) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(4.00) ความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(4.00) การทำรายการถูกต้อง(4.00) และความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.16) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ

พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(4.33) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(4.28) และความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(4.22) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำรายการ(4.06) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(3.82) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(4.00) ความรวดเร็วในการทำรายการ(3.88) ความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.75) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.75) และขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(3.89) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(4.02) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(3.97) ความรวดเร็วในการทำรายการ(3.95) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.89) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(3.99) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(4.08) ความรวดเร็วในการทำรายการ(4.04) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(4.00) ความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.92) และความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพ อิสระ	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขนาดของเครื่อง สแกนบาร์โค้ด	3.67 มาก	3.88 มาก	3.81 มาก	4.17 มาก	3.83 มาก	3.82 มาก	3.86 มาก
ใช้งานง่าย	3.83 มาก	3.87 มาก	3.86 มาก	4.28 มากที่สุด	3.75 มาก	3.82 มาก	3.90 มาก
ตำแหน่งของเครื่องสแกน โค้ดบน ATM หรือ CDM	3.58 มาก	3.67 มาก	3.63 มาก	3.97 มาก	3.58 มาก	3.73 มาก	3.68 มาก
รวม	3.69 มาก	3.81 มาก	3.76 มาก	4.14 มาก	3.72 มาก	3.78 มาก	3.81 มาก

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.69) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การใช้งานง่าย (3.83) ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด(3.67) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.81) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขนาดของเครื่อง(3.88) การใช้งานง่าย (3.87) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.76) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การใช้งานง่าย (3.86) ขนาดของเครื่อง(3.81) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.14) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การใช้งานง่าย (4.28) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขนาดของเครื่อง(4.17) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.72) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขนาดของเครื่อง(3.83) การใช้งานง่าย (3.75) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.78) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขนาดของเครื่อง(3.82) การใช้งานง่าย (3.82) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพ อิสระ	พ่อบ้าน / แม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น	3.67 มาก	3.71 มาก	3.53 มาก	3.58 มาก	3.50 มาก	4.09 มาก	3.59 มาก
ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในการเดินทาง	4.00 มาก	4.19 มาก	4.21 มากที่สุด	4.28 มากที่สุด	4.08 มาก	4.45 มากที่สุด	4.21 มากที่สุด
รวม	3.83 มาก	3.95 มาก	3.87 มาก	3.93 มาก	3.79 มาก	4.27 มากที่สุด	3.90 มาก

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.83) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.00) และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.95) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.19) และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.87) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.21) มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.93) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.28) มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.79) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.08) และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(4.27) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.45) มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(4.09)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพ อิสระ	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทำเลที่ตั้งของเครื่อง	3.58 มาก	3.52 มาก	3.72 มาก	3.89 มาก	3.92 มาก	3.64 มาก	3.70 มาก
ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ	3.67 มาก	3.67 มาก	3.97 มาก	3.92 มาก	4.00 มาก	3.82 มาก	3.90 มาก
ความเพียงพอของจุดบริการ	3.42 มาก	3.00 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
รวม	3.56 มาก	3.39 ปานกลาง	3.68 มาก	3.62 มาก	3.75 มาก	3.57 มาก	3.62 มาก

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.56) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(3.67) ทำเลที่ตั้งของเครื่อง(3.58) และความเพียงพอของจุดบริการ(3.42) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.39) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(3.67) และทำเลที่ตั้งของเครื่อง (3.52) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของจุดบริการ(3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.68) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(3.97) และทำเลที่ตั้งของเครื่อง(3.72)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ความเพียงพอของ
จุดบริการ(3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก(3.62) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมาก ได้แก่ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(3.92) และทำเลที่ตั้งของเครื่อง(3.89) ปัจจัยย่อย
ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของจุด
บริการ(3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก(3.75) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมาก ได้แก่ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(4.00) และทำเลที่ตั้งของเครื่อง(3.92) ปัจจัยย่อย
ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของจุด
บริการ(3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก(3.57) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมาก ได้แก่ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(3.82) และทำเลที่ตั้งของเครื่อง(3.64) ปัจจัยย่อย
ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ความเพียงพอของจุดบริการ
(3.27)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพ อิสระ	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	3.25 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสาร เผยแพร่ข้อมูลบริการ	3.08 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
ความชัดเจนของ ป้ายประกาศ/ ป้ายแนะนำ	3.50 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
การแนะนำของ พนักงานในการใช้ บริการ	3.17 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.42 น้อย	2.55 น้อย	3.02 ปานกลาง
รวม	3.25 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.25) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ (3.50) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.25) การแนะนำของพนักงานในการใช้ บริการ (3.17) และความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.08) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.25) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ (3.31) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.31) ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ (3.27) และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(3.13) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.19) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.28) ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ(3.25) ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.16) และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(3.08) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.82) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(2.89) การแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(2.83) ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ(2.81) และความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(2.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.75) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(2.92) ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ(2.75) และความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(2.92) มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(2.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.93) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.18) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.09) และความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ(2.91) มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(2.55)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	อาชีพอิสระ	พ่อบ้าน / แม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ	3.92 มาก	3.94 มาก	4.03 มาก	4.08 มาก	3.83 มาก	4.18 มาก	4.01 มาก
ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ	3.83 มาก	3.48 มาก	3.63 มาก	3.92 มาก	3.75 มาก	4.09 มาก	3.67 มาก
การแสดงผลทางหน้าจอ	3.92 มาก	3.67 มาก	3.80 มาก	3.94 มาก	3.67 มาก	4.00 มาก	3.80 มาก
ความสะดวกสบายของพื้นที่บริการ	4.08 มาก	3.88 มาก	3.94 มาก	4.25 มากที่สุด	3.83 มาก	4.09 มาก	3.97 มาก
ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ	3.92 มาก	3.62 มาก	3.88 มาก	4.03 มาก	4.00 มาก	3.91 มาก	3.86 มาก
รวม	3.93 มาก	3.72 มาก	3.85 มาก	4.04 มาก	3.82 มาก	4.05 มาก	3.86 มาก

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.93) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกสบายของพื้นที่บริการ (4.08) ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ(3.92) การแสดงผลทางหน้าจอ(3.92) ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.92) และความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.72) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ(3.94) ความสะดวก

เรียบร้อยของพื้นที่บริการ(3.88) การแสดงผลทางหน้าจอ(3.67) ความชัดเจนของไบบนที่กรายการ(3.62) และความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.85) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ(4.03) ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(3.94) ความชัดเจนของไบบนที่กรายการ(3.88) การแสดงผลทางหน้าจอ(3.80) และความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.04) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(4.25) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ(4.08) ความชัดเจนของไบบนที่กรายการ(4.03) การแสดงผลทางหน้าจอ(3.94) และความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ (3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.82) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความชัดเจนของไบบนที่กรายการ(4.00) ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ(3.83) ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(3.83) ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.75) และการแสดงผลทางหน้าจอ(3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.05) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ(4.18) ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(4.09) ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(4.09) การแสดงผลทางหน้าจอ(4.00) และความชัดเจนของไบบนที่กรายการ(3.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้าน กระบวนการ ในการให้บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพ อิสระ	พ่อบ้าน / แม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความรวดเร็วในการ ทำรายการ	3.67 มาก	3.85 มาก	3.95 มาก	4.28 มากที่สุด	3.83 มาก	4.18 มาก	3.97 มาก
ขั้นตอนในการทำ รายการไม่ซับซ้อน	4.00 มาก	3.88 มาก	3.93 มาก	4.28 มากที่สุด	3.83 มาก	4.18 มาก	3.97 มาก
ความพร้อมของเครื่อง ในการให้บริการ	3.67 มาก	3.50 มาก	3.72 มาก	4.00 มาก	3.58 มาก	3.64 มาก	3.70 มาก
การทำรายการถูกต้อง	3.83 มาก	3.92 มาก	4.05 มาก	4.28 มากที่สุด	4.00 มาก	4.18 มาก	4.05 มาก
ความมั่นใจในการทำ รายการด้วยตนเอง	3.83 มาก	3.79 มาก	3.87 มาก	4.17 มาก	3.92 มาก	4.18 มาก	3.90 มาก
รวม	3.80 มาก	3.78 มาก	3.91 มาก	4.20 มาก	3.83 มาก	4.07 มาก	3.92 มาก

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.80) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(4.00) การทำรายการถูกต้อง(3.83) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.83) ความรวดเร็วในการทำรายการ (3.67) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.78) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(3.92) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(3.88) ความรวดเร็วในการทำรายการ(3.85) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง (3.79) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.91) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(4.05) ความรวดเร็วในการทำรายการ(3.95) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(3.93) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.87) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.20) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำรายการ(4.28) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(4.28) และการทำรายการถูกต้อง(4.28) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(4.17) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.83) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(4.00) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.92) ความรวดเร็วในการทำรายการ(3.83) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(3.83) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.07) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(4.18) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(4.18) ความรวดเร็วในการทำรายการ(4.18) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(4.18) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ไม่เกิน 10,000	10,000 -	20,001 -	30,001 -	40,001 -	50,000 ขึ้นไป	รวม
	10,000	20,000	30,000	40,000	50,000		
ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ขนาดของเครื่องสแกน บาร์โค้ด	3.82 มาก	3.76 มาก	3.74 มาก	3.94 มาก	4.06 มาก	4.29 มากที่สุด	3.86 มาก
ใช้งานง่าย	3.95 มาก	3.81 มาก	3.74 มาก	4.02 มาก	3.94 มาก	4.46 มากที่สุด	3.90 มาก
ตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์ โค้ดบน ATM หรือ CDM	3.73 มาก	3.71 มาก	3.40 มาก	3.71 มาก	3.97 มาก	3.96 มาก	3.68 มาก
รวม	3.83 มาก	3.76 มาก	3.62 มาก	3.89 มาก	3.99 มาก	4.23 มากที่สุด	3.81 มาก

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.83) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การใช้งานง่าย (3.95) ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด (3.82) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.76) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การใช้งานง่าย (3.81) ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด(3.76) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.62) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบ

สอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การใช้งานง่าย (3.74) ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด(3.74) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.40) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.89) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การใช้งานง่าย (4.02) ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด(3.94) และตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.99) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด(4.06) ตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM (3.71) และการใช้งานง่าย (3.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(4.23) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การใช้งานง่าย (4.46) และขนาดของเครื่องสแกนบาร์โค้ด(4.29) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ตำแหน่งของเครื่องสแกนบาร์โค้ดบน ATM หรือ CDM(3.96)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ไม่เกิน 10,000	10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	50,000 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น	3.95 มาก	3.49 มาก	3.60 มาก	3.71 มาก	3.47 มาก	3.50 มาก	3.59 มาก
ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.23 มากที่สุด	4.20 มาก	4.17 มาก	4.33 มากที่สุด	4.09 มาก	4.33 มากที่สุด	4.21 มากที่สุด
รวม	4.09 มาก	3.84 มาก	3.88 มาก	4.02 มาก	3.77 มาก	3.92 มาก	3.90 มาก

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.09) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.23) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.84) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (4.20) และค่าธรรมเนียมการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.49) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.88) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (4.17) และค่าธรรมเนียมการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.02) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.33) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.77) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.29) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.92) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(4.33) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น(3.50)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ไม่เกิน 10,000	10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	50,000 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทำเลที่ตั้งของเครื่อง	3.77 มาก	3.70 มาก	3.54 มาก	3.71 มาก	3.79 มาก	4.04 มาก	3.70 มาก
ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ	3.73 มาก	3.88 มาก	3.78 มาก	4.02 มาก	4.06 มาก	4.04 มาก	3.90 มาก
ความเพียงพอของจุดบริการ	3.55 มาก	3.34 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
รวม	3.68 มาก	3.64 มาก	3.48 มาก	3.64 มาก	3.71 มาก	3.79 มาก	3.62 มาก

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.68) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของเครื่อง(3.77) ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(3.73) และความเพียงพอของจุดบริการ(3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.64) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(3.88) และทำเลที่ตั้งของเครื่อง(3.70) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของจุดบริการ (3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก(3.48) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ช่วงเวลาในการเปิด

ให้บริการ(3.78) และทำเลที่ตั้งของเครื่อง(3.54) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของจุดบริการ(3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.64) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(4.02) และทำเลที่ตั้งของเครื่อง(3.71) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของจุดบริการ(3.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.71) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(4.06) และทำเลที่ตั้งของเครื่อง(3.79) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของจุดบริการ(3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.79) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ(4.04) และทำเลที่ตั้งของเครื่อง(4.04) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของจุดบริการ(3.29)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ไม่เกิน 10,000	10,000	20,001	30,001	40,001	50,000 ขึ้นไป	รวม
	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	3.55 มาก	3.24 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสาร เผยแพร่ข้อมูลบริการ	3.55 มาก	3.10 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
ความชัดเจนของ ป้ายประกาศ / ป้ายแนะนำ	3.59 มาก	3.27 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
การแนะนำของ พนักงานในการใช้บริการ	3.32 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง
รวม	3.50 มาก	3.16 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.50) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ (3.59) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.55) และความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.55) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.16) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ(3.27) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.24) ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.10) และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(3.03) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.08) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.20) ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.10) ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ(3.07) และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(2.96) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.16) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร (3.25) ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ(3.19) ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.17) และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(3.02) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.05) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(3.18) ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(3.06) ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ(3.03) และการแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(2.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.94) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำบริการ (3.04) การแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ(2.96) ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ(2.92) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร(2.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ไม่เกิน 10,000	10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	50,000 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ	4.14 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.13 มาก	3.91 มาก	3.92 มาก	4.01 มาก
ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ	4.05 มาก	3.60 มาก	3.52 มาก	3.65 มาก	3.68 มาก	4.13 มาก	3.67 มาก
การแสดงผลทางหน้าจอ	4.05 มาก	3.80 มาก	3.63 มาก	3.92 มาก	3.71 มาก	4.08 มาก	3.80 มาก
ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ	4.05 มาก	3.95 มาก	3.84 มาก	4.13 มาก	3.88 มาก	4.29 มากที่สุด	3.97 มาก
ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ	3.95 มาก	3.88 มาก	3.68 มาก	3.96 มาก	3.74 มาก	4.25 มากที่สุด	3.86 มาก
รวม	4.05 มาก	3.84 มาก	3.73 มาก	3.95 มาก	3.78 มาก	4.13 มาก	3.86 มาก

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.05) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ (4.14) ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(4.05) การแสดงผลทางหน้าจอ(4.05) ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(4.05) และ ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.84) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ(4.00)

ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(3.95) ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.88) การแสดงผลทางหน้าจอ(3.80) และความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.73) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ(4.00) ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(3.84) ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.68) การแสดงผลทางหน้าจอ(3.63) และความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.52) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.95) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ(4.13) ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(4.13) ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.96) การแสดงผลทางหน้าจอ(3.92) และความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.78) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ(3.91) ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(3.88) ความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(3.74) การแสดงผลทางหน้าจอ(3.71) และความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.13) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่บริการ(4.29) และความชัดเจนของใบบันทึกรายการ(4.25) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(4.13) การแสดงผลทางหน้าจอ(4.08) และความทันสมัยของเทคโนโลยีบริการ(3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ						
	ไม่เกิน 10,000	10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	50,000 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความรวดเร็วในการทำการรายการ	4.05 มาก	3.92 มาก	3.83 มาก	4.08 มาก	4.00 มาก	4.25 มากที่สุด	3.97 มาก
ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน	4.14 มาก	3.91 มาก	3.90 มาก	3.98 มาก	3.97 มาก	4.29 มากที่สุด	3.97 มาก
ความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ	3.68 มาก	3.59 มาก	3.68 มาก	3.75 มาก	3.74 มาก	4.08 มาก	3.70 มาก
การทำรายการถูกต้อง	4.05 มาก	4.02 มาก	3.93 มาก	4.25 มาก	3.97 มาก	4.29 มากที่สุด	4.05 มาก
ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง	4.09 มาก	3.82 มาก	3.77 มาก	4.08 มาก	3.82 มาก	4.25 มากที่สุด	3.90 มาก
รวม	4.00 มาก	3.85 มาก	3.82 มาก	4.03 มาก	3.90 มาก	4.23 มากที่สุด	3.92 มาก

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน (4.14) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(4.09) ความรวดเร็วในการทำการรายการ(4.05) การทำการรายการถูกต้อง(4.05) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.85) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การทำการรายการถูกต้อง(4.02) ความรวดเร็ว

ในการทำรายการ(3.92) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(3.91) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.82) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.82) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(3.93) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(3.90) ความรวดเร็วในการทำรายการ(3.83) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.77) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.03) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(4.25) ความรวดเร็วในการทำรายการ(4.08) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(4.08) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(3.98) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(3.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำรายการ(4.00) การทำรายการถูกต้อง(3.97) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(3.97) ความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(3.82) และความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(4.23) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การทำรายการถูกต้อง(4.29) ขั้นตอนในการทำรายการไม่ซับซ้อน(4.29) ความรวดเร็วในการทำรายการ(4.25) และความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง(4.25) ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความพร้อมของเครื่องในการให้บริการ(4.08)

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน)

ตารางที่ 46 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ใช้ยาก	1 (0.3)	12 (4.0)	109 (36.3)	156 (52.0)	22 (7.3)	300 (100.0)	2.38 น้อย
ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด	4 (1.3)	16 (5.3)	88 (29.3)	162 (54.0)	30 (10.0)	300 (100.0)	2.34 น้อย
เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้	15 (5.0)	36 (12.0)	115 (38.3)	117 (39.0)	17 (5.7)	300 (100.0)	2.72 ปานกลาง
	รวม						2.48 น้อย

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับน้อย(2.48) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด(2.72) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับน้อย ได้แก่ ใช้ยาก(2.38) และใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.34)

ตารางที่ 47 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านราคาต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านราคา	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	4 (1.3)	19 (6.3)	133 (44.3)	114 (38.0)	30 (10.0)	300 (100.0)	2.51 น้อย
รวม							2.51 น้อย

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมด้านราคา อยู่ในระดับน้อย(2.51) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับน้อยได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.51)

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	1 (0.3)	18 (6.0)	115 (38.3)	140 (46.7)	26 (8.7)	300 (100.0)	2.43 น้อย
มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย	2 (0.7)	77 (25.7)	109 (36.3)	91 (30.3)	21 (7.0)	300 (100.0)	2.83 ปานกลาง
รวม							2.63 ปานกลาง

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง (2.63) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.83) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ (2.43)

ตารางที่ 49 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน **Laser Zone** ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ไม่ได้รับการแจ้ง ข่าวสารจากธนาคาร	14 (4.7)	56 (18.7)	116 (38.7)	98 (32.7)	16 (5.3)	300 (100.0)	2.85 ปานกลาง
เอกสารเผยแพร่ เข้าใจยาก	8 (2.7)	56 (18.7)	122 (40.7)	98 (32.7)	16 (5.3)	300 (100.0)	2.81 ปานกลาง
ป้ายประกาศ/ ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน	10 (3.3)	59 (19.7)	124 (41.3)	91 (30.3)	16 (5.3)	300 (100.0)	2.85 ปานกลาง
รวม							2.84 ปานกลาง

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง(2.84) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ การไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.85) ป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.85) และเอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.81)

ตารางที่ 50 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ยแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ	7 (2.3)	24 (8.0)	117 (39.0)	134 (44.7)	18 (6.0)	300 (100.0)	2.56 น้อย
การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน	0 (0.0)	10 (3.3)	98 (32.7)	173 (57.7)	19 (6.3)	300 (100.0)	2.33 น้อย
พื้นที่บริการไม่สะอาด	1 (0.3)	12 (4.0)	84 (28.0)	157 (52.3)	46 (15.3)	300 (100.0)	2.22 น้อย
หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน	0 (0.0)	12 (4.0)	89 (29.7)	182 (60.7)	17 (5.7)	300 (100.0)	2.32 น้อย
รวม							2.36 น้อย

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการอยู่ในระดับน้อย(2.36) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.56) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน (2.33) หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน (2.32) และ พื้นที่บริการไม่สะอาด (2.22)

ตารางที่ 51 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ยแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ขั้นตอนการให้บริการ	0	11	102	163	24	300	2.33
ยุ่งยากซับซ้อน	(0.0)	(3.7)	(34.0)	(54.3)	(8.0)	(100.0)	น้อย
เครื่องทำรายการผิดพลาด	1	6	64	176	53	300	2.09
	(0.3)	(2.0)	(21.3)	(58.7)	(17.7)	(100.0)	น้อย
เครื่องปิดบริการบ่อย	8	25	107	133	27	300	2.51
	(2.7)	(8.3)	(35.7)	(44.3)	(9.0)	(100.0)	น้อย
	รวม						2.31
							น้อย

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมด้านกระบวนการในการให้บริการอยู่ในระดับน้อย (2.31) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย (2.09) ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน (2.33) และเครื่องทำรายการผิดพลาด (2.51)

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ใช้จ่าย	2.35 น้อย	2.41 น้อย	2.38 น้อย
ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด	2.33 น้อย	2.35 น้อย	2.34 น้อย
เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบ บาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้	2.72 ปานกลาง	2.34 น้อย	2.72 ปานกลาง
รวม	2.46 น้อย	2.49 น้อย	2.48 น้อย

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.46) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้ (2.72) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใช้จ่าย(2.35) และใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีปัญหาค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.49) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใช้จ่าย (2.41) ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.35) และเครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้ (2.34) ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	2.58 น้อย	2.45 น้อย	2.51 น้อย
รวม	2.58 น้อย	2.45 น้อย	2.51 น้อย

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาค่าใช้จ่ายโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.58) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม (2.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีปัญหาค่าใช้จ่ายโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.45) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม (2.45)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการชำระค่า
สินค้าหรือบริการผ่าน **Laser Zone** ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สถานที่ตั้งไม่สะดวก ในการมาใช้บริการ	2.40 น้อย	2.45 น้อย	2.43 น้อย
มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย	2.80 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง
รวม	2.60 น้อย	2.65 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาด่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับ
น้อย(2.60) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหามีค่าเฉลี่ยใน
ระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย (2.80) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศ
ชายมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ (2.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีปัญหาด่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.65)
ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับ
ปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย (2.85) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมี
ปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ (2.45)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ไม่ได้รับการแจ้ง ข่าวสารจากธนาคาร	2.84 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง
เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก	2.73 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง
ป้ายประกาศ / ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน	2.82 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง
รวม	2.79 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.79) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ "ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร (2.84) ป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน (2.82) และเอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.87) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.87) "ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร (2.85) และป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน (2.81)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และรูปแบบการบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขาดความเป็นส่วนตัว	2.56	2.56	2.56
ขณะทำรายการ	น้อย	น้อย	น้อย
การแสดงผลทาง หน้าจอไม่ชัดเจน	2.31 น้อย	2.35 น้อย	2.33 น้อย
พื้นที่บริการไม่สะอาด	2.27 น้อย	2.17 น้อย	2.22 น้อย
หมึกที่พิมพ์ในใบ บันทึกรายการไม่ชัดเจน	2.32 น้อย	2.32 น้อย	2.32 น้อย
รวม	2.36 น้อย	2.35 น้อย	2.36 น้อย

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.36) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ (2.56) หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน(2.32) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.32)การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน (2.31) และพื้นที่บริการไม่สะอาด (2.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.35) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ (2.56) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.35) หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน(2.32) และพื้นที่บริการไม่สะอาด (2.17)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ในการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขั้นตอนการใช้บริการ	2.32	2.34	2.33
ยุ่งยากซับซ้อน	น้อย	น้อย	น้อย
เครื่องทำรายการผิดพลาด	2.04	2.13	2.09
	น้อย	น้อย	น้อย
เครื่องปิดบริการบ่อย	2.48	2.54	2.51
	น้อย	น้อย	น้อย
รวม	2.48	2.54	2.51
	น้อย	น้อย	น้อย

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาดต่ปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.48) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย (2.48) ขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.32) และเครื่องทำรายการผิดพลาด (2.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีปัญหาดต่ปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.54) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย (2.54) ขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.34) และเครื่องทำรายการผิดพลาด (2.13)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ						
	ไม่เกิน 20ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ใช้จ่าย	2.20 น้อย	2.54 น้อย	2.32 น้อย	2.39 น้อย	2.44 น้อย	2.27 น้อย	2.38 น้อย
ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด	1.80 น้อยที่สุด	2.44 น้อย	2.32 น้อย	2.43 น้อย	2.39 น้อย	2.21 น้อย	2.34 น้อย
เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้	2.00 น้อย	2.82 ปานกลาง	2.60 น้อย	2.80 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	2.54 น้อย	2.72 ปานกลาง
รวม	2.00 น้อย	2.60 น้อย	2.42 น้อย	2.54 น้อย	2.59 น้อย	2.34 น้อย	2.48 น้อย

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใช้จ่าย(2.20) และเครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด(2.00) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด (1.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.60) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด(2.82) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใช้จ่าย(2.54) และใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.42) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด(2.60) ใช้จ่าย(2.32) และใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด (2.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.54) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด(2.80) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใบบังคับนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.43) และใช้ยาก(2.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.59) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด(2.95) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใช้ยาก(2.44) และใบบังคับนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.34) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ด(2.54) ใช้ยาก(2.27) และใบบังคับนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.21)

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ						
	ไม่เกิน 20ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	2.00 น้อย	2.46 น้อย	2.52 น้อย	2.54 น้อย	2.68 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.51 น้อย
รวม	2.00 น้อย	2.46 น้อย	2.52 น้อย	2.54 น้อย	2.68 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.51 น้อย

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.46) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.52) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.54) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.68) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.40) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.40)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน **Laser Zone** ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	อายุ						
	ไม่เกิน 20ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	2.00 น้อย	2.36 น้อย	2.43 น้อย	2.48 น้อย	2.61 ปานกลาง	2.30 น้อย	2.43 น้อย
มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย	2.20 น้อย	2.66 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง
รวม	2.10 น้อย	2.51 น้อย	2.63 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.52 น้อย	2.63 ปานกลาง

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.10) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.20) และสถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.51) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.66) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.63) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.83) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.64) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.80) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.88) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(3.14) และสถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.52) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.75) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.30)

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด	อายุ						
	ไม่เกิน 20ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ไม่ได้รับการแจ้ง ข่าวสารจากธนาคาร	2.80 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง
เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก	2.80 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง
ป้ายประกาศ/ ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน	2.80 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง
รวม	2.80 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.80) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.80) เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.80) และป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.91) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.96) ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.92) และป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.88) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.97) เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.89) และ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.84) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับ

ปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.86) และป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.86) และไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(3.09) ป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.89) และเอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.69) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.72) ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.70) และเอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.64)

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ	อายุ						
	ไม่เกิน 20ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ	2.20 น้อย	2.54 น้อย	2.54 น้อย	2.70 ปานกลาง	2.58 น้อย	2.49 น้อย	2.56 น้อย
การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน	2.00 น้อย	2.34 น้อย	2.26 น้อย	2.39 น้อย	2.37 น้อย	2.33 น้อย	2.33 น้อย
พื้นที่บริการไม่สะอาด	2.00 น้อย	2.24 น้อย	2.22 น้อย	2.32 น้อย	2.14 น้อย	2.19 น้อย	2.22 น้อย
หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน	2.20 น้อย	2.36 น้อย	2.26 น้อย	2.36 น้อย	2.33 น้อย	2.31 น้อย	2.32 น้อย
รวม	2.10 น้อย	2.37 น้อย	2.32 น้อย	2.44 น้อย	2.36 น้อย	2.33 น้อย	2.36 น้อย

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.10) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.20) หมวกที่พิมพ์ในใบบันทึก รายการไม่ชัดเจน(2.20) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.00) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(2.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.37) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.54) หมวกที่พิมพ์ในใบบันทึก รายการไม่ชัดเจน(2.36) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.34) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(2.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.32) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.54) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.26) หมวกที่พิมพ์ในใบบันทึก รายการไม่ชัดเจน(2.26) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(2.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.44) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.70) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.39) หมวกที่พิมพ์ในใบบันทึก รายการไม่ชัดเจน(2.36) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(2.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.36) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.58) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.37) หมวกที่พิมพ์ในใบบันทึก รายการไม่ชัดเจน(2.33) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(2.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.33) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.49) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.33) หมวกที่พิมพ์ในใบบันทึก รายการไม่ชัดเจน(2.31) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(2.19)

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	อายุ						
	ไม่เกิน 20ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	2.00	2.34	2.40	2.39	2.25	2.31	2.33
ยุ่งยากซับซ้อน	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
เครื่องทำรายการผิดพลาด	1.60	2.14	2.06	2.14	2.07	2.07	2.09
	น้อยที่สุด	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
เครื่องปิดบริการบ่อย	2.20	2.52	2.49	2.55	2.47	2.55	2.51
	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
รวม	1.93	2.33	2.32	2.36	2.26	2.31	2.31
	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(1.93) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย(2.20) และขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน (2.00) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ เครื่องทำรายการผิดพลาด(1.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.33) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย(2.52) ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.34) และเครื่องทำรายการผิดพลาด(2.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.32) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย(2.49) ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.40) และเครื่องทำรายการผิดพลาด(2.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.36) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย(2.55) ขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.39) และเครื่องทำรายการผิดพลาด(2.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.26) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย(2.47) ขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.25) และเครื่องทำรายการผิดพลาด(2.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.31) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย(2.55) ขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.31) และเครื่องทำรายการผิดพลาด(2.07)

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน **Laser Zone** ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่ามัธยมปลาย	มัธยมปลาย / ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ใช้จ่าย	2.00 น้อย	2.28 น้อย	2.67 ปานกลาง	2.38 น้อย	2.27 น้อย	2.38 น้อย
ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด	2.00 น้อย	2.00 น้อย	2.46 น้อย	2.40 น้อย	2.15 น้อย	2.34 น้อย
เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้	2.00 น้อย	2.28 น้อย	2.88 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง
รวม	2.00 น้อย	2.19 น้อย	2.67 ปานกลาง	2.51 น้อย	2.35 น้อย	2.48 น้อย

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใช้จ่าย(2.00) ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.00) และเครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.19) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใช้จ่าย(2.28) เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.00) และใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.67) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.88) ใช้จ่าย(2.67) และใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.51) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.76) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.40) และใช้จ่าย(2.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญา มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.35) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.72) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใช้จ่าย(2.27) และใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.15)

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่ามัธยมปลาย	มัธยมปลาย / ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	3.00	2.17	2.46	2.56	2.42	2.51
	ปานกลาง	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
รวม	3.00	2.17	2.46	2.56	2.42	2.51
	ปานกลาง	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.17) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.46) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.56) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.42) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.42)

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการชำระค่า
สินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่ามัธยมปลาย	มัธยมปลาย / ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	3.00 ปานกลาง	2.28 น้อย	2.50 น้อย	2.47 น้อย	2.25 น้อย	2.43 น้อย
มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย	3.00 ปานกลาง	2.39 น้อย	2.92 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง
รวม	3.00 ปานกลาง	2.33 น้อย	2.71 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.63 ปานกลาง

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ (3.00) และมีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.33) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.39) และสถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.71) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.92) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.68) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.89) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่ค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.45) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.65) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่ค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.25)

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่ามัธยมปลาย	มัธยมปลาย / ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร	2.00 น้อย	2.72 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง
เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก	2.00 น้อย	2.83 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง
ป้ายประกาศ / ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน	2.00 น้อย	2.67 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง
รวม	2.00 น้อย	2.74 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบ

สอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.00) เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.00) และป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.74) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.83) ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.72) และป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.89) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(3.04) เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.88) และไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.82) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.85) ป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.84) และเอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญา มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.91) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.96) ป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.92) และเอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.85)

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่ามัธยมปลาย	มัธยมปลาย / ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ	3.00 ปานกลาง	2.22 น้อย	2.63 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.42 น้อย	2.56 น้อย
การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน	2.00 น้อย	2.22 น้อย	2.33 น้อย	2.37 น้อย	2.21 น้อย	2.33 น้อย
พื้นที่บริการไม่สะอาด	3.00 ปานกลาง	2.06 น้อย	2.42 น้อย	2.23 น้อย	2.08 น้อย	2.22 น้อย
หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน	2.00 น้อย	2.33 น้อย	2.42 น้อย	2.33 น้อย	2.21 น้อย	2.32 น้อย
รวม	2.50 น้อย	2.21 น้อย	2.45 น้อย	2.39 น้อย	2.23 น้อย	2.36 น้อย

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.50) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(3.00) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(3.00) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.00) และหมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน(2.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.21) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน(2.33) ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.22) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.22) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(2.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.45) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.63) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่ค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน(2.42) พื้นที่บริการไม่สะอาด(2.42) และการแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.39) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.61) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่ค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.37) หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน(2.33) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(2.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.23) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่ค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.42) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.21) หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน(2.21) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(2.08)

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่ามัธยมปลาย	มัธยมปลาย / ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน	3.00 ปานกลาง	2.50 น้อย	2.46 น้อย	2.33 น้อย	2.23 น้อย	2.33 น้อย
เครื่องทำรายการผิดพลาด	3.00 ปานกลาง	2.00 น้อย	2.12 น้อย	2.13 น้อย	1.90 น้อย	2.09 น้อย
เครื่องปิดบริการบ่อย	3.00 ปานกลาง	2.44 น้อย	2.75 น้อย	2.59 น้อย	2.08 น้อย	2.51 น้อย
รวม	3.00 ปานกลาง	2.31 น้อย	2.44 น้อย	2.35 น้อย	2.07 น้อย	2.31 น้อย

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน (3.00) เครื่องทำรายการผิดพลาด(3.00) และเครื่องปิดบริการบ่อย(3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.31) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.50) เครื่องปิดบริการบ่อย(2.44) และเครื่องทำรายการผิดพลาด(2.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.44) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยใน

ระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย(2.75) ขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.46) และ เครื่องทำรายการผิดพลาด(2.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.35) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย(2.59) ขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.33) และเครื่องทำรายการผิดพลาด(2.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.07) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.23) เครื่องปิดบริการบ่อย(2.08) และเครื่องทำรายการผิดพลาด(1.90)

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน **Laser Zone** ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพ อิสระ	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ใช้จ่าย	2.42 น้อย	2.29 น้อย	2.40 น้อย	2.31 น้อย	2.58 น้อย	2.55 น้อย	2.38 น้อย
ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด	2.17 น้อย	2.06 น้อย	2.45 น้อย	2.14 น้อย	2.50 น้อย	2.64 ปานกลาง	2.34 น้อย
เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้	2.42 น้อย	2.46 น้อย	2.86 ปานกลาง	2.53 น้อย	2.67 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง
รวม	2.33 น้อย	2.27 น้อย	2.57 น้อย	2.32 น้อย	2.58 น้อย	2.61 ปานกลาง	2.48 น้อย

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.33) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา

ค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใ้ยาก(2.42) เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.42) และใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.27) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใ้ยาก(2.29) เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.46) และใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.57) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.86) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.45) และใ้ยาก(2.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.32) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.53) ใ้ยาก(2.31) ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.58) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.67) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใ้ยาก(2.58) และใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.61) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.64) ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.64) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใ้ยาก(2.55)

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพ อิสระ	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	2.42 น้อย	2.37 น้อย	2.58 น้อย	2.56 น้อย	2.50 น้อย	2.00 น้อย	2.51 น้อย
รวม	2.42 น้อย	2.37 น้อย	2.58 น้อย	2.56 น้อย	2.50 น้อย	2.00 น้อย	2.51 น้อย

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.42) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.37) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.58) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.56) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.50) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.00)

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพ อิสระ	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สถานที่ตั้งไม่สะดวก ในการมาใช้บริการ	2.33 น้อย	2.40 น้อย	2.44 น้อย	2.44 น้อย	2.42 น้อย	2.36 น้อย	2.43 น้อย
มีจำนวนเครื่อง ให้บริการน้อย	2.42 น้อย	2.94 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง
รวม	2.38 น้อย	2.67 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.58 น้อย	2.59 น้อย	2.63 ปานกลาง

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.38) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.94) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.67) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.94) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.62) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับ

ปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.80) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.69) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.94) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.58) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.75) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.59) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.82) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.36)

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพ อิสระ	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ไม่ได้รับการแจ้ง ข่าวสารจากธนาคาร	2.67 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง
เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก	2.58 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง
ป้ายประกาศ/ ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน	2.67 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง
รวม	2.64 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.64) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.67) ป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.67) และเอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.83) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.88) เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.81) และป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.79) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.81) ป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.80) และเอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.07) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(3.19) ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(3.00) และเอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(3.08) ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(3.00) และป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.85) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.91) ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.82) และเอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.82)

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการในการชำระค่า สิ้นค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	อาชีพอิสระ	พ่อบ้าน / แม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ	2.42 น้อย	2.60 น้อย	2.55 น้อย	2.67 ปานกลาง	2.50 น้อย	2.36 น้อย	2.56 น้อย
การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน	2.08 น้อย	2.42 น้อย	2.30 น้อย	2.42 น้อย	2.33 น้อย	2.36 น้อย	2.33 น้อย
พื้นที่บริการไม่สะอาด	2.08 น้อย	2.13 น้อย	2.24 น้อย	2.14 น้อย	2.33 น้อย	2.45 น้อย	2.22 น้อย
หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน	2.08 น้อย	2.44 น้อย	2.29 น้อย	2.39 น้อย	2.25 น้อย	2.27 น้อย	2.32 น้อย
รวม	2.17 น้อย	2.40 น้อย	2.35 น้อย	2.40 น้อย	2.35 น้อย	2.37 น้อย	2.36 น้อย

จากตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.17) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.42) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.08) พื้นที่บริการไม่สะอาด(2.08) และหมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน(2.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.40) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.60) หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน(2.44) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.42) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(2.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.35) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.42) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.08) พื้นที่บริการไม่สะอาด(2.08) และหมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน(2.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.40) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.67) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.42) หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน(2.39) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(2.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.35) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.50) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.33) พื้นที่บริการไม่สะอาด(2.33) และหมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน(2.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.37) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ พื้นที่บริการไม่สะอาด(2.45) ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.36) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.36) และหมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน(2.27)

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	อาชีพอิสระ	พ่อบ้าน / แม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน	2.25 น้อย	2.37 น้อย	2.30 น้อย	2.50 น้อย	2.17 น้อย	2.45 น้อย	2.33 น้อย
เครื่องทำรายการผิดพลาด	1.83 น้อย	2.06 น้อย	2.09 น้อย	2.08 น้อย	2.33 น้อย	2.18 น้อย	2.09 น้อย
เครื่องปิดบริการบ่อย	2.08 น้อย	2.62 ปานกลาง	2.52 น้อย	2.53 น้อย	2.25 น้อย	2.64 ปานกลาง	2.51 น้อย
รวม	2.06 น้อย	2.35 น้อย	2.30 น้อย	2.37 น้อย	2.25 น้อย	2.42 น้อย	2.31 น้อย

จากตารางที่ 75 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.06) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.25) เครื่องทำรายการผิดพลาด(1.83) เครื่องปิดบริการบ่อย(2.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.35) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย(2.62) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.37) เครื่องทำรายการผิดพลาด(2.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.30) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย(2.52) ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.30) และเครื่องทำรายการผิดพลาด(2.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.37)ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปัดบริการบ่อ(2.53) ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.50) และเครื่องทำรายการ ผิดพลาด(2.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.25) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องทำรายการผิดพลาด(2.33) เครื่องปัดบริการบ่อ(2.25) และขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน(2.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวม อยู่ในระดับน้อย (2.42) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องปัดบริการบ่อ(2.64) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.45) เครื่องทำรายการผิดพลาด(2.18)

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการชำระค่าสินค้าหรือ บริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ไม่เกิน 10,000	10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	50,000 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ใช้จ่าย	2.32 น้อย	2.54 น้อย	2.43 น้อย	2.21 น้อย	2.35 น้อย	2.04 น้อย	2.38 น้อย
ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด	2.32 น้อย	2.44 น้อย	2.37 น้อย	2.25 น้อย	2.38 น้อย	2.00 น้อย	2.34 น้อย
เครื่องไม่อ่านข้อมูลจาก แถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้	2.18 น้อย	2.85 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.56 น้อย	2.76 ปานกลาง	2.58 น้อย	2.72 ปานกลาง
รวม	2.27 น้อย	2.61 ปานกลาง	2.54 น้อย	2.34 น้อย	2.50 น้อย	2.21 น้อย	2.48 น้อย

จากตารางที่ 76 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.27) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใช้จ่าย(2.32) ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.32) และเครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.61) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.85) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใช้จ่าย(2.54) และใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.54) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.83) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใช้จ่าย(2.43) และใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.34) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.56) ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.25) และใช้จ่าย(2.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.50) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.76) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.38) และใช้จ่าย(2.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.21) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องไม่อ่านข้อมูลจากแถบบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้(2.58) ใช้จ่าย(2.04) และใบแจ้งหนี้ไม่มีแถบบาร์โค้ด(2.00)

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ไม่เกิน 10,000	10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	50,000 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	2.05 น้อย	2.55 น้อย	2.59 น้อย	2.37 น้อย	2.62 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.51 น้อย
รวม	2.05 น้อย	2.55 น้อย	2.59 น้อย	2.37 น้อย	2.62 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.51 น้อย

จากตารางที่ 77 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.05) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.55) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.59) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.37) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.62) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.63) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม(2.63)

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ไม่เกิน 10,000	10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	50,000 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	2.32 น้อย	2.48 น้อย	2.47 น้อย	2.40 น้อย	2.56 น้อย	2.04 น้อย	2.43 น้อย
มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย	2.41 น้อย	2.81 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง
รวม	2.36 น้อย	2.65 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.63 ปานกลาง

จากตารางที่ 78 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.36) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.41) และสถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.65) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.81) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.66) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมี

ปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.85) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.63) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.85) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.85) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(3.15) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.35) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนเครื่องให้บริการน้อย(2.67) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ(2.04)

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ไม่เกิน 10,000	10,000	20,001	30,001	40,001	50,000 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสาร จากธนาคาร	2.64 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง
เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก	2.55 น้อย	2.86 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง
ป้ายประกาศ/ ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน	2.36 น้อย	2.86 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง
รวม	2.52 น้อย	2.88 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง

จากตารางที่ 79 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.52) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.64) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก (2.55) และป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.88) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.92) เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.86) และป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.88) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.91) เอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.90) และไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.77) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.83) ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.81) และเอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.97) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(3.00) ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.97) และเอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.74) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ/ป้ายแนะนำไม่ชัดเจน(2.92) ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร(2.67) และเอกสารเผยแพร่เข้าใจยาก(2.63)

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ไม่เกิน 10,000	10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	50,000 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ	2.14 น้อย	2.62 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.48 น้อย	2.62 ปานกลาง	2.29 น้อย	2.56 น้อย
การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน	2.09 น้อย	2.42 น้อย	2.41 น้อย	2.23 น้อย	2.47 น้อย	1.96 น้อย	2.33 น้อย
พื้นที่บริการไม่สะอาด	1.91 น้อย	2.32 น้อย	2.26 น้อย	2.23 น้อย	2.24 น้อย	1.92 น้อย	2.22 น้อย
หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกการไม่ชัดเจน	2.09 น้อย	2.38 น้อย	2.36 น้อย	2.33 น้อย	2.53 น้อย	1.83 น้อย	2.32 น้อย
รวม	2.06 น้อย	2.43 น้อย	2.44 น้อย	2.32 น้อย	2.46 น้อย	2.00 น้อย	2.36 น้อย

จากตารางที่ 80 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.06) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.14) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.09) หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกการไม่ชัดเจน(2.09) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(1.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.43) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.62) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.42) หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกการไม่ชัดเจน(2.38) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(2.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.44) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.72) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.41) หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน(2.36) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(2.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.32) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.48) หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึก รายการไม่ชัดเจน(2.33) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.23) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(2.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.46) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.62) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ หมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน (2.53) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน(2.47) และพื้นที่บริการไม่สะอาด(2.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.00) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขาดความเป็นส่วนตัวขณะทำรายการ(2.29) การแสดงผลทางหน้าจอไม่ชัดเจน (1.96) พื้นที่บริการไม่สะอาด(1.92) และหมึกที่พิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน(1.83)

ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ไม่เกิน 10,000	10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	50,000 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	2.14	2.41	2.37	2.31	2.47	1.96	2.33
ยุ่งยากซับซ้อน	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
เครื่องทำรายการผิดพลาด	1.86	2.16	2.21	2.00	2.09	1.75	2.09
	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อยที่สุด	น้อย
เครื่องปิดบริการบ่อย	2.50	2.58	2.52	2.52	2.50	2.25	2.51
	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
รวม	2.17	2.38	2.37	2.28	2.35	1.99	2.31
	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย

จากตารางที่ 81 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.17) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย(2.50) ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.14) และเครื่องทำรายการผิดพลาด(1.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.38) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย(2.58) ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.41) และเครื่องทำรายการผิดพลาด(2.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.37) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปิดบริการบ่อย(2.52) ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.37) และเครื่องทำรายการผิดพลาด(2.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.28) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปีดบริการบอย(2.52) ขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.31) และเครื่องทำรายการผิดพลาด(2.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(2.35) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปีดบริการบอย(2.50) ขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน(2.47) และเครื่องทำรายการผิดพลาด(2.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(1.99) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องปีดบริการบอย(2.25) และขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน(1.96) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ เครื่องทำรายการผิดพลาด(1.75)

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีบริการเพิ่มเติม ดังนี้

- การรับชำระเงินกู้ของธนาคารไทยพาณิชย์
- การรับชำระบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์อื่นเพิ่มเติม เช่น ธนาคารกรุงไทย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- ในใบบันทึกรายการควรระบุชื่อบัญชีของผู้รับเงินนอกเหนือจากเลขที่บัญชี
- ควรลดค่าธรรมเนียม
- ควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนการใช้บริการที่ชัดเจน และง่ายในการทำความเข้าใจ
- บริเวณที่ใช้บริการควรมีแสงสว่างโดยรอบเพื่อเพิ่มความปลอดภัย