

บทที่ ๔



การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

ในบทนี้จะเป็นการนำข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Dath) ของการศึกษาในหัวข้อเรื่อง "การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์" มาวิเคราะห์และสรุปผล ข้อมูลปฐมภูมิดังกล่าวนี้ได้มาจากการส่งพนักงานไปสัมภาษณ์ยังบริเวรต่าง ๆ ภายในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งได้ทำการสุ่มเลือกขึ้นมาโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ๆ (simple Random Sampling) ระยะเวลาที่ทำการสำรวจอยู่ระหว่างวันที่ ๒๒ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๒๒ ได้จำนวนตัวอย่างที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น ๔๐๐ ราย ตามกำหนด

เนื่องจากการศึกษาในหัวข้อเรื่อง "การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์" ยังไม่มีบุคคลหรือองค์การใดได้ทำการวิจัยลักษณะนี้ โดยเฉพาะมาก่อน การศึกษาครั้งนี้จึงมีลักษณะเป็นการวิจัยสำรวจ (Survey Research) เพื่อรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับท่านผู้สนใจในโอกาสต่อไป

การวิเคราะห์และสรุปผลแบ่งออกได้เป็น ๓ หมวดใหญ่ ๆ คือ

หมวดที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

หมวดที่ ๒ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อธนาคารพาณิชย์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลจะเรียกผู้ให้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรตัวอย่างว่าผู้ให้สัมภาษณ์

## หมวดที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

## ตารางที่ ๑

## ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

	ราย	ร้อยละ
<u>ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด</u>	๔๐๐	๑๐๐.
<u>เพศ</u>		
ชาย	๑๘๕	๔๗.๒๕
หญิง	๒๑๑	๕๒.๗๕
<u>สถานภาพส่วนตัว</u>		
โสด	๒๓๓	๕๘.๒๕
สมรส	๑๖๗	๔๑.๗๕
<u>อายุ</u>		
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๒๑๓	๕๓.๒๕
๓๑-๔๐ ปี	๑๑๘	๒๙.๕๐
สูงกว่า ๔๐ ปีขึ้นไป	๖๙	๑๗.๒๕
<u>การศึกษา</u>		
ไม่เกิน ม.ศ. ๓	๖๓	๑๕.๗๕
ม.ศ. ๔-๖/อาชีวะชั้นสูง	๑๕๓	๓๘.๒๕
อุดมศึกษา	๑๘๔	๔๖.๐๐
<u>รายได้</u>		
ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท	๘๔	๒๑.๐๐
๒,๐๐๑ - ๔,๐๐๐ บาท	๒๐๕	๕๑.๒๕
สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๑๑	๒๗.๗๕
<u>อาชีพ</u>		
ข้าราชการ	๗๖	๑๙.๐๐
พนักงานบริษัทห้างร้าน, รัฐวิสาหกิจ	๑๗๕	๔๓.๗๕
ค้าขาย	๘๔	๒๑.๐๐
อื่น ๆ	๖๕	๑๖.๒๕

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้ทำการศึกษาเป็น การศึกษาถึงลักษณะทั่ว ๆ ไป ได้แก่เพศ สถานภาพส่วนตัว อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพเพื่อให้ทราบถึง การดำเนินชีวิต ส่วนตัวของเขอย่างกว้าง ๆ อันจะเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมและความ คิด เห็น

ในจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ ราย เป็นชาย ร้อยละ ๔๗.๒๕ เป็นหญิงร้อยละ ๕๒.๗๕ ส่วนสถานภาพส่วนตัวนั้นปรากฏว่ามีผู้ที่ยังเป็นโสด ร้อยละ ๕๘.๒๕ มากกว่าผู้ที่สมรสแล้ว ซึ่งมีร้อยละ ๔๑.๗๕ การกระจายของอายุนั้นมากกว่าครึ่งของผู้ให้สัมภาษณ์มีอายุไม่เกิน ๓๐ ปี อีกร้อยละ ๒๙.๕๐ มีอายุระหว่าง ๓๑.๔๐ ปี ที่มีอายุสูงกว่า ๔๐ ปี มีร้อยละ ๑๒.๒๕

การศึกษานั้นปรากฏว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ จัดอยู่ในชั้นสูงกล่าวคือ ร้อยละ ๘๔.๒๕ มีการศึกษาอยู่ในระหว่าง ม.ศ. ๔ ถึงอุดมศึกษาที่ได้รับการศึกษาไม่เกิน ม.ศ. ๓ นั้นมีอยู่ร้อยละ ๑๕.๗๕

สำหรับรายได้นั้น ส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง ๒,๐๐๑ - ๔,๐๐๐ บาทอีกร้อยละ ๒๑ มี รายได้ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท และอีกร้อยละ ๒๗.๗๕ มีรายได้สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาทขึ้นไป

ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ ทางด้านอาชีพ จากการสำรวจปรากฏว่า ร้อยละ ๔๓.๗๕ เป็นพนักงานบริษัทห้างร้าน และรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๒๑.๐๐ ทำการค้าขายและประกอบอาชีพอิสระ เช่น ทนายความ แพทย์ วิศวกร เป็นต้น ที่รับราชการมีร้อยละ ๑๔.๐๐ และอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้านและลูกจ้างอีกร้อยละ ๑๖.๒๕

#### หมายเหตุ

๑. ข้าราชการ หมายถึงข้าราชการพลเรือน ทหาร ตำรวจ ข้าราชการตุลาการ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ครู (โรงเรียนรัฐบาล) อาจารย์มหาวิทยาลัย แพทย์ พยาบาลประจำ โรงพยาบาลของรัฐบาล รวมถึงข้าราชการบ้านญาติด้วย

๒. พนักงาน หมายถึงบุคคลที่ทำงานกับธุรกิจเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจโดยได้ค่าจ้างเป็น รายเดือน เช่น พนักงานห้างร้านบริษัท พนักงานเอกชน พนักงานธนาคาร ครู(โรงเรียนราษฎร์) แพทย์ พยาบาลประจำโรงพยาบาลเอกชน เป็นต้น

๓. ค้าขาย หมายถึงผู้ที่กิจการค้าขายสินค้าและบริการเองเป็นส่วนตัวรวมถึงญาติ สนิทร่วมประกอบกิจการอยู่ด้วยโดยไม่มีอาชีพอื่น เช่น พ่อค้า สถาปนิก วิศวกร ทนายความ นักแสดง

๔. อาชีพอื่น ๆ ไม่จัดอยู่ในอาชีพใดอาชีพหนึ่งข้างต้น เช่น แม่บ้าน ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในครอบครัวเดียวกัน ลูกจ้างของหน่วยราชการ องค์กร และบริษัทห้างร้านต่าง ๆ เป็นต้น

บทสรุปหมวดที่ ๑

จากข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์พอจะสรุปลักษณะส่วนใหญ่ของกลุ่มได้ดังนี้

เพศ มีจำนวนหญิงมากกว่าชายเล็กน้อย

สถานภาพส่วนตัว ผู้ที่ยังเป็นโสดมีจำนวนมากกว่าผู้ที่สมรสแล้วเล็กน้อยเช่นกัน

อายุ จำนวนผู้ที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่อยู่ในวัยหนุ่มสาว

การศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในขั้นสูง

รายได้ต่อเดือน เนื่องจากรายได้มีความสัมพันธ์กับอายุ ดังนั้น ผู้ที่มีรายได้

ต่ำกว่า ๔,๐๐๐ บาท จึงมีประมาณร้อยละ ๗๒.๒๕

อาชีพ พนักงานบริษัท รัฐวิสาหกิจ เป็นกลุ่มอาชีพส่วนใหญ่ รองลงมาได้แก่ กลุ่มอาชีพค้าขาย และกลุ่มข้าราชการตามลำดับ

หมวดที่ ๒ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อธนาคารพาณิชย์

จำนวนของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ ๒

จำนวนของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์

	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
เงินฝากกระแสรายวัน	๑๓๑	๒๓.๕๐
เงินฝากประเภทออมทรัพย์	๑๙๓	๓๕.๖๐
เงินฝากประจำ	๑๖๕	๓๐.๗๕
เงินฝากประจำพิเศษเป็นรายเดือนเท่า ๆ กัน	๑๑	๒.๗๕

จากตารางที่ ๒ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน ปรากฏว่า นิยมฝากเงินประเภท ออมทรัพย์มากที่สุด คือ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๘ รองลงมาคือเงินฝากประจำคิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๓ เงินฝากกระแสรายวันคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๒ และเงินฝากประจำพิเศษเป็นรายเดือนเท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๖

แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ ๓

จำนวนของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตาม เพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

	.เพศ				สถานภาพส่วนตัว			
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ	โสด	ร้อยละ	สมรส	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๑๘๙	๔๗.๒๕	๒๑๑	๕๒.๗๕	๒๓๓	๕๘.๒๕	๑๖๗	๔๑.๗๕
เงินฝากกระแสรายวัน	๘๑	๓๒.๗๙	๕๐	๑๖.๕๑	๕๘	๑๘.๑๘	๗๓	๓๑.๖๐
เงินฝากประเภทออมทรัพย์	๘๘	๓๕.๖๓	๑๐๕	๓๔.๖๕	๑๐๘	๓๓.๘๖	๘๕	๓๖.๘๐
เงินฝากประจำ	๕๗	๒๓.๐๘	๑๑๒	๓๖.๙๖	๑๑๘	๓๖.๙๙	๕๑	๒๒.๐๘
เงินฝากประจำพิเศษเป็นรายเดือนเท่า ๆ กัน	๒๑	๘.๕๐	๓๖	๑๑.๘๘	๓๕	๑๐.๙๗	๒๒	๙.๕๒

ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ

จากตารางที่ ๓ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน เมื่อจำแนกตามเพศ ปรากฏว่า เพศชายนิยมฝากประเภทออมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖๓ จำนวน ๑๔๔ คน รองลงมา คือ เงินฝากกระแสรายวัน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗๔ และเงินฝากประจำร้อยละ ๒๓.๐๔

ส่วนเพศหญิงนิยมฝากประเภทประจำมากที่สุดคือร้อยละ ๓๖.๙๖ จำนวน ๒๑๑ คน รองลงมาคือเงินฝากประเภทออมทรัพย์คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๕

เมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนตัวที่สัมภาษณ์เป็นโสด ๒๓๓ คน และสมรสแล้ว ๑๖๗ คน ปรากฏว่าผู้ให้สัมภาษณ์ที่ยังเป็นโสดนิยมฝากเงินฝากประจำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๔ และรองลงมาเป็นเงินฝากออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๖ ส่วนที่สมรสแล้วนิยมฝากประเภทออมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๐ จำนวน ๑๖๗ คน และเงินฝากกระแสรายวันเป็นอันดับ รองลงมาคือร้อยละ ๓๑.๖๐

## ตารางที่ ๔

จำนวนของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์

	อายุ					
	ไม่เกิน ๓๐ ปี	ร้อยละ	๓๑-๔๐ ปี	ร้อยละ	สูงกว่า ๔๐ ปี	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๒๑๓	๕๓.๒๕	๑๑๘	๒๘.๕๐	๖๘	๑๗.๒๕
เงินฝากกระแสรายวัน	๕๖	๑๙.๕๔	๔๓	๒๕.๗๕	๓๒	๓๓.๖๘
เงินฝากประเภทออมทรัพย์	๑๐๐	๓๕.๗๒	๖๑	๓๖.๕๓	๓๒	๓๓.๖๘
เงินฝากประจำ	๑๐๑	๓๕.๐๗	๔๓	๒๕.๗๕	๒๕	๒๖.๓๒
เงินฝากประจำพิเศษ เป็น รายเดือนเท่า ๆ กัน	๓๑	๑๐.๗๗	๒๐	๑๑.๘๗	๖	๖.๓๒

ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ

จากตารางที่ ๔ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามอายุไม่เกิน ๓๐ ปี นิยมฝากเงินฝากประจำมากที่สุดคือมี ๒๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๗ อันดับรองลงมาคือ ประเภทออมทรัพย์คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๒ จากผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งมีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี นิยมฝากประเภทออมทรัพย์มากที่สุด คือจำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๓ อันดับรองลงมาคือ กระแสรายวัน และเงินฝากประจำเท่ากันคือคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๕ จากผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งมีอายุสูงกว่า ๔๐ ปี นิยมฝากเงินฝากกระแสรายวัน และประเภทออมทรัพย์คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๘ คือมี ๖๘ คน อันดับรองลงมาคือ เงินฝากประจำคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๒

## ตารางที่ ๕

จำนวนผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์

	ไม่เกิน ม.ศ. ๓		ม.ศ. ๔-๖/ อาชีวะชั้นสูง		อุดมศึกษา	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๖๓	๑๕.๗๕	๑๕๓	๓๘.๒๕	๑๘๔	๔๖.๐๐
เงินฝากกระแสรายวัน	๓๑	๓๗.๓๕	๔๒	๒๐.๑๐	๕๘	๒๒.๔๘
เงินฝากประเภทออมทรัพย์	๓๐	๓๖.๑๔	๖๗	๓๒.๐๖	๙๖	๓๗.๒๑
เงินฝากประจำ	๑๕	๑๘.๐๗	๗๔	๓๕.๔๐	๘๐	๓๑.๐๑
เงินฝากประจำพิเศษ เป็นรายเดือนเท่า ๆ กัน	๗	๘.๘๓	๒๖	๑๒.๔๔	๒๔	๙.๓๐

จากตารางที่ ๕ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามการศึกษา ผู้ที่มี  
การศึกษา ม.ศ. ๓ นิยมฝากกระแสรายวันมากที่สุด คือมีจำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ  
๓๗.๓๕ อันดับรองลงมาเป็นเงินฝากประเภทออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๔ จากผู้ให้สัมภาษณ์  
๑๕๓ คน ซึ่งมีการศึกษาระหว่าง ม.ศ. ๔-๖/อาชีวะชั้นสูง นิยมฝากเงินฝากประจำมากที่สุด  
คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๐ อันดับรองลงมาคือประเภทออมทรัพย์คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๖ จากผู้ให้  
สัมภาษณ์ ๑๘๔ คน ซึ่งมีการศึกษาระดับอุดมศึกษานิยมฝากประเภทออมทรัพย์มากที่สุดคิดเป็น  
ร้อยละ ๓๗.๒๑ อันดับรองลงมาคือเงินฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๑



## ตารางที่ ๖

จำนวนของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์

	ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท		๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท		สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๘๔	๒๑.๐๐	๒๐๕	๕๑.๒๕	๑๑๑	๒๗.๗๕
เงินฝากกระแสรายวัน	๑๐	๑๐.๖๔	๖๐	๒๐.๔๑	๖๑	๓๗.๖๕
เงินฝากประเภทออมทรัพย์	๓๘	๔๐.๔๓	๑๐๓	๓๕.๐๓	๕๒	๓๒.๑๐
เงินฝากประจำ	๓๘	๔๑.๔๘	๘๘	๓๓.๓๓	๓๒	๑๙.๗๕
เงินฝากประจำพิเศษเป็น รายเดือนเท่า ๆ กัน	๗	๗.๔๔	๓๓	๑๑.๒๓	๑๗	๑๐.๕๐

ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ

จากตารางที่ ๖ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับรายได้ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท นิยมฝากเงินฝากประจำมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๘ จำนวน ๘๔ คน อันดับรองลงมาคือประเภทออมทรัพย์คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๓ จำแนกตามระดับรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท นิยมฝากประเภทออมทรัพย์มากที่สุด ๓๕.๐๓ จำนวน ๒๐๕ คน อันดับรองลงมาคือเงินฝากประจำคิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ จำแนกตามระดับรายได้สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท นิยมฝากกระแสรายได้ ๓๗.๖๕ จำนวน ๑๑๑ คน

## ตารางที่ ๗

จำนวนผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์

จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์

	ข้าราชการ		พนักงาน		ค้าขาย		อื่น ๆ	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๗๖	๑๔.๐๐	๑๗๕	๔๓.๗๕	๘๔	๒๑.๐๐	๖๕	๑๖.๒๕
เงินฝากกระแสรายวัน	๒๒	๒๐.๗๕	๔๘	๑๘.๙๗	๕๐	๕๘.๕๔	๑๑	๑๒.๕๑
เงินฝากประเภทออมทรัพย์	๓๗	๓๔.๙๑	๙๕	๓๗.๕๕	๒๖	๒๕.๒๔	๓๕	๓๙.๗๗
เงินฝากประจำ	๓๙	๓๖.๗๙	๘๐	๓๑.๖๒	๑๘	๑๗.๔๘	๓๒	๓๖.๓๖
เงินฝากประจำพิเศษเป็น เดือนเท่า ๆ กัน	๘	๗.๕๕	๓๐	๑๑.๘๖	๙	๘.๗๕	๑๐	๑๑.๓๖

ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ

จากตารางที่ ๗ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามอาชีพข้าราชการ นิยมฝากเงินฝากประจำมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๙ จำนวน ๗๖ คน อันดับรองลงมาเป็นประเภทออมทรัพย์คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙๑ จำแนกตามอาชีพพนักงาน นิยมฝากออมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๕ ๑๗๕ คน อันดับรองลงมาคือเงินฝากประจำคิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๒ จำแนกตามอาชีพค้าขายนิยมฝากกระแสรายวันมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๔ จำนวน ๕๐ คน อันดับรองลงมาคือออมทรัพย์คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๔ ส่วนอาชีพอื่น ๆ นิยมฝากออมทรัพย์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๗ อันดับรองลงมาคือเงินฝากประจำคิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ จำนวน ๖๕ คน

การวิเคราะห์ปริมาณผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ ๒-๗ ได้แสดงให้เห็นถึงจำนวนของผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์จะเห็นว่าผู้ใช้บริการเงินฝากดังกล่าว ส่วนใหญ่จะใช้เงินฝากประเภทออมทรัพย์และเงินฝากประจำโดยสำหรับเงินฝากประเภทออมทรัพย์จะมีจำนวนทั้งสิ้นถึง ๑๙๓ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๙ ของจำนวนประชากรทั้งหมด) และเงินฝากประจำจะมีจำนวน ๑๖๙ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๓ ของจำนวนประชากรทั้งหมด) ส่วนเงินฝากกระแสรายวัน และเงินฝากประจำพิเศษเป็นรายเดือนเท่า ๆ กัน มีผู้ใช้บริการดังกล่าวเพียงเล็กน้อย โดยเฉพาะเงินฝากประจำพิเศษเป็นรายเดือนเท่า ๆ กัน

การที่เงินฝากประเภทออมทรัพย์และเงินฝากประจำมีประชาชนนิยมใช้บริการมากกว่าเงินฝากประเภทอื่น ๆ ธนาคารจะต้องให้ความสนใจปรับปรุงบริการ เพิ่มความสะดวกมากยิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าเงินฝากกระแสรายวันและเงินฝากประจำพิเศษเป็นรายเดือนเท่า ๆ กัน จะมีผู้ใช้บริการน้อย แต่ธนาคารยังต้องเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการเงินฝากทั้ง ๒ ประเภทนี้ให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ ๘

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
สะดวกมาก	๙๕	๒๓.๗๕
สะดวกพอสมควร	๒๘๔	๗๑.๐๐
ไม่สะดวกเลย	๒๑	๕.๒๕

ตารางที่ ๘ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน ที่ให้ความเห็นว่าบริการเปิดบัญชีเงินฝาก "สะดวกพอสมควร" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐ จำนวน ๒๘๔ คน อันดับรองลงมาคือ "บริการสะดวกมาก" คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕ จำนวน ๙๕ คน

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ ๔

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์

	เพศ				สถานภาพส่วนตัว			
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ	โสด	ร้อยละ	สมรส	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๑๘๔	๔๗.๒๕	๒๑๑	๕๒.๗๕	๒๓๓	๕๘.๒๕	๑๖๗	๔๑.๗๕
สะดวกมาก	๔๗	๒๔.๘๗	๔๘	๒๒.๗๕	๕๐	๒๑.๕๖	๔๕	๒๖.๕๕
สะดวกพอสมควร	๑๓๖	๗๑.๕๖	๑๔๘	๗๐.๑๕	๑๗๑	๗๓.๓๕	๑๒๓	๖๗.๖๖
ไม่สะดวกเลย	๖	๓.๑๗	๑๕	๗.๑๑	๑๒	๕.๑๕	๙	๕.๓๕

จากตารางที่ ๔ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามเพศชาย ที่ให้ความเห็นว่าบริการเปิดบัญชี "สะดวกพอสมควร" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕๖ จำนวน ๑๘๔ คน อันดับรองลงมาคือ "สะดวกมาก" คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๗ ส่วนเพศหญิงจำนวนที่ให้ความเห็นว่า "บริการสะดวกพอสมควร" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑๕ จำนวน ๒๑๑ คน อันดับรองลงมาคือ "บริการสะดวกมาก" คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๕ เมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนตัวผู้ที่เป็นโสดอยู่จำนวนที่มีความเห็นว่า "บริการสะดวกพอสมควร" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๕ จำนวน ๒๓๓ คน อันดับรองลงมาคือ "บริการสะดวกมาก" คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๖ สำหรับผู้ที่สมรสแล้วจำนวนผู้ที่มีความเห็นว่า "สะดวกพอสมควร" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖๖ จำนวน ๑๖๗ คน อันดับรองลงมาคือ "สะดวกมาก" คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๕

## ตารางที่ ๑๐

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์  
จําแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์

	อายุ					
	ไม่เกิน ๓๐ ปี	ร้อยละ	๓๑-๔๐ ปี	ร้อยละ	สูงกว่า ๔๐ ปี	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๒๑๓	๕๓.๒๕	๑๑๘	๒๙.๕๐	๖๔	๑๗.๒๕
สะดวกมาก	๔๗	๒๒.๐๗	๓๒	๒๗.๑๒	๑๖	๒๓.๑๔
สะดวกพอสมควร	๑๕๔	๗๒.๓๐	๗๗	๖๕.๒๕	๕๓	๗๖.๘๑
ไม่สะดวกเลย	๑๒	๕.๖๓	๙	๗.๖๓	๐	๐

(คำตอบเดียว)

ข้อสังเกต ตามตารางทั้งสองนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า บริการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์มีความสะดวกพอสมควร

จากตารางที่ ๑๐ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ ราย เมื่อจำแนกตามระดับอายุไม่เกิน ๓๐ ปี มีความเห็นว่า "สะดวกพอสมควร" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๐ จำนวน ๒๑๓ คน อันดับรองลงมาคือ "สะดวกมาก" คิดเป็น ๒๒.๐๗ จำแนกตามระดับอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีความเห็นว่า "สะดวกพอสมควร" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๕ จำนวน ๑๑๘ คน อันดับรองลงมาคือ "สะดวกมาก" คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๒ ส่วนอายุสูงกว่า ๔๐ ปี มีความเห็นว่า "สะดวกพอสมควร" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๑ จำนวน ๖๔ คน อันดับ รองลงมาคือ "สะดวกมาก" คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๔

## ตารางที่ ๑๑

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์

	ไม่เกิน ม.ศ. ๓		ม.ศ. ๔-๖/อาชีวะชั้นสูง		อุดมศึกษา	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๖๓	๑๕.๗๕	๑๕๓	๓๘.๗๕	๑๘๔	๔๖.๐๐
สะดวกมาก	๑๗	๒๖.๕๔	๓๕	๒๒.๘๘	๔๓	๒๓.๓๗
สะดวกพอสมควร	๔๒	๖๖.๖๗	๑๑๐	๗๑.๙๐	๑๓๒	๗๑.๗๕
ไม่สะดวกเลย	๔	๖.๓๕	๘	๕.๒๒	๙	๔.๘๙

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๑๑ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน เมื่อจำแนกตามการศึกษาไม่เกิน ม.ศ. ๓ มีความเห็นว่า "สะดวกพอสมควร" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ จำนวน ๖๓ คน อันดับรองลงมาคือ "สะดวกมาก" คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๔ ระดับการศึกษาระหว่าง ม.ศ. ๔-๖/อาชีวะชั้นสูง มีความเห็นว่า "สะดวกพอสมควร" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๐ จำนวน ๑๑๐ คน อันดับรองลงมาคือ "สะดวกมาก" คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๘ ส่วนระดับการศึกษาชั้นอุดมศึกษามีความเห็นว่า "สะดวกพอสมควร" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๗๕ จำนวน ๑๓๒ คน อันดับรองลงมาคือ "สะดวกมาก" คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๗

## ตารางที่ ๑๒

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์

	ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท		๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท		สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๘๔	๒๑.๐๐	๒๐๕	๕๑.๒๕	๑๑๑	๒๗.๗๕
สะดวกมาก	๑๔	๑๖.๖๗	๔๗	๒๒.๙๓	๓๔	๓๐.๖๓
สะดวกพอสมควร	๖๖	๗๘.๕๗	๑๔๖	๗๑.๒๒	๗๒	๖๔.๘๗
ไม่สะดวกเลย	๔	๔.๗๖	๑๒	๕.๘๕	๕	๔.๕๐

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๑๒ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับรายได้ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท มีความเห็นว่า "สะดวกพอสมควร" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗ จำนวน ๘๔ คน อันดับรองลงมาคือ "สะดวกมาก" คิดเป็น ๑๖.๖๗ ระดับรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท มีความเห็นว่า "สะดวกพอสมควร" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๒ จำนวน ๒๐๕ คน อันดับรองลงมาคือ "สะดวกมาก" คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๓ ส่วนผู้มีรายได้สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท มีความเห็นว่า "สะดวกพอสมควร" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๘๗ อันดับรองลงมาคือ "สะดวกมาก" คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๓

## ตารางที่ ๑๓

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์

	ข้าราชการ		พนักงาน		ค้าขาย		อื่น ๆ	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์	๗๖	๑๔.๐๐	๑๗๕	๔๓.๗๕	๘๔	๒๑.๐๐	๖๕	๑๖.๒๕
สะดวกมาก	๑๘	๒๓.๖๘	๔๒	๒๔.๐๐	๑๕	๑๗.๘๖	๒๐	๓๐.๗๗
สะดวกพอสมควร	๕๕	๗๒.๓๔	๑๒๔	๗๐.๘๖	๖๓	๗๕.๐๐	๔๒	๖๔.๖๒
ไม่สะดวกเลย	๓	๓.๙๓	๙	๕.๑๔	๖	๗.๑๔	๓	๔.๖๑

จากตารางที่ ๑๓ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามอาชีพข้าราชการ มีความเห็นว่า "สะดวกพอสมควร" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๔ จำนวน ๗๖ คน อันดับรองลงมาคือ "สะดวกมาก" คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๘ ผู้มีอาชีพพนักงานมีความเห็นว่า "สะดวกพอสมควร" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๖ อันดับรองลงมาคือ "สะดวกมาก" คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ผู้มีอาชีพค้าขาย มีความเห็นว่า "สะดวกพอสมควร" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ จำนวน ๘๔ คน อันดับรองลงมาคือ "สะดวกมาก" คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๖ ส่วนอาชีพอื่น ๆ มีความเห็นว่า "สะดวกพอสมควร" มากที่สุด จำนวน ๖๕ คน อันดับรองลงมาคือ "สะดวกมาก" คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๗



การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ ๔-๑๓ ได้แสดงให้เห็นถึงบริการการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์นั้น จะเห็นว่าผู้ให้บริการเงินฝากดังกล่าวส่วนใหญ่จะได้รับบริการการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ค่อนข้างดี ซึ่งข้อมูลได้จากผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่า บริการสะดวกพอสมควรจะมีจำนวนทั้งสิ้นถึง ๒๘๔ คน (คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐ ของจำนวนประชากรทั้งหมด ๔๐๐ คน) และให้ความเห็นว่า บริการสะดวกมากมีจำนวน ๔๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕) มีเพียงส่วนน้อยที่ให้ความเห็นว่าบริการเปิดบัญชีของธนาคารบริการไม่สะดวกเลยเพียงจำนวน ๒๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๕)

การที่บริการเปิดบัญชีของธนาคารพาณิชย์ อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดีนั้น ธนาคารยังต้องเพิ่มประสิทธิภาพบริการการเปิดบัญชีให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อจะได้เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้มาใช้บริการเงินฝากใหม่เพิ่มขึ้นกว่าเดิม

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการนำเงินสดหรือ เช็ค เข้าบัญชีธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ ๑๔

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการนำเงินสดหรือ เช็ค เข้าบัญชีธนาคารพาณิชย์

	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
บริการรวดเร็วดีมาก	๖๒	๑๕.๕๐
บริการรวดเร็วดี	๑๙๗	๔๙.๒๕
บริการรวดเร็วพอใช้	๑๓๘	๓๔.๕๐
บริการเลว	๓	๐.๗๕

(ค่าตอบเดียว)

จากตารางที่ ๑๔ ปรากฏว่าในจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ ๔๐๐ ราย มีร้อยละ ๔๙.๒๕ ให้ความเห็นว่าบริการรวดเร็วดีมากที่สุด รองลงมาอีกร้อยละ ๓๔.๕๐ ให้ความเห็นว่าบริการรวดเร็วพอใช้อีกร้อยละ ๑๕.๕๐ มีความเห็นว่าบริการรวดเร็วดีมาก และอีกร้อยละ ๐.๗๕ มีความเห็นว่าบริการเลว

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการนำเงินสดหรือเช็คเข้าบัญชีธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม  
ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ ๑๕

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการนำเงินสดหรือเช็คเข้าบัญชีธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามเพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

	เพศ				สถานภาพส่วนตัว			
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ	โสด	ร้อยละ	สมรส	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๑๘๙	๕๗.๒๕	๒๑๑	๕๖.๗๕	๒๓๓	๕๘.๒๕	๑๖๗	๔๑.๗๕
บริการรวดเร็วดีมาก	๓๕	๑๘.๕๒	๒๗	๑๖.๘๐	๒๕	๑๐.๓๐	๓๘	๒๖.๗๕
บริการรวดเร็วดี	๘๘	๔๖.๕๖	๑๐๙	๕๑.๖๖	๑๒๓	๕๒.๗๕	๗๕	๔๕.๓๑
บริการรวดเร็วพอใช้	๖๓	๓๓.๓๓	๗๕	๓๕.๕๕	๘๕	๓๖.๘๘	๕๓	๓๑.๗๕
บริการเลว	๓	๑.๕๙	๐	๐	๑	๐.๔๓	๒	๑.๒๐

จากตารางที่ ๑๕ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามเพศชาย มีความ  
เห็นว่าบริการ "รวดเร็วดี" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๖ จำนวน ๑๘๙ คน อันดับรองลงมา  
คือ "รวดเร็วพอใช้" คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ส่วนเพศหญิงมีความเห็นว่า "รวดเร็วดี" มากที่สุด  
คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๖ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วพอใช้" คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๕ ส่วนสถาน  
ภาพส่วนตัวสำหรับผู้ที่ยังเป็นโสดอยู่มีความเห็นว่า "รวดเร็วดี" มากที่สุดอันดับรองลงมาคือ "รวดเร็ว  
พอใช้" คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๘ และผู้ที่สมรสแล้วจำนวน ๑๖๗ คน มีความเห็นว่า "รวดเร็วดี"  
มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๑ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วพอใช้"

## ตารางที่ ๑๖

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการนำเงินสดหรือเช็คเข้าบัญชีธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์

	อายุ					
	ไม่เกิน ๓๐ ปี	ร้อยละ	๓๑-๔๐ ปี	ร้อยละ	สูงกว่า ๔๐ ปี	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๒๑๓	๕๓.๒๕	๑๑๘	๒๙.๕๐	๖๙	๑๗.๒๕
บริการรวดเร็วดีมาก	๒๐	๙.๓๙	๓๐	๒๕.๕๒	๑๒	๑๗.๓๙
บริการรวดเร็วดี	๑๐๘	๕๐.๗๐	๔๗	๓๙.๘๓	๕๒	๖๐.๘๗
บริการรวดเร็วพอใช้	๘๔	๓๙.๔๔	๓๙	๓๓.๐๕	๑๕	๒๑.๗๔
บริการเลว	๑	๐.๔๗	๒	๑.๗๐	๐	๐

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๑๖ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับอายุไม่เกิน ๓๐ ปี มีความเห็นว่า "รวดเร็วดี" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๐ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วพอใช้" คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๔ ระดับอายุระหว่าง ๓๑.๔๐ ปี มีความเห็นว่า "รวดเร็วดี" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๓ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วพอใช้" คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๕ และระดับอายุสูงกว่า ๔๐ ปี มีความเห็นว่า "รวดเร็วดี" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘๗ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วพอใช้" คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔

## ตารางที่ ๑๗

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการนำเงินสดหรือเช็คเข้าบัญชีธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์

	ไม่เกิน ม.ศ. ๓		ม.ศ. ๔-๖/อาชีวะชั้นสูง		อุดมศึกษา	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๖๓	๑๕.๗๕	๑๕๓	๓๘.๒๗	๑๘๔	๔๖.๐๐
บริการรวดเร็วดีมาก	๑๗	๒๖.๙๘	๒๒	๑๔.๓๘	๒๓	๑๒.๕๐
บริการรวดเร็วดี	๒๖	๔๑.๒๗	๗๖	๔๙.๖๗	๙๕	๕๑.๖๓
บริการรวดเร็วพอใช้	๑๙	๓๐.๑๖	๕๔	๓๕.๒๙	๖๕	๓๕.๓๓
บริการเลว	๑	๑.๕๙	๑	๐.๖๖	๑	๐.๕๔

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๑๗ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับการศึกษาไม่เกิน ม.ศ. ๓ มีความเห็นว่า "รวดเร็วดี" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๗ จำนวน ๖๓ คน อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วพอใช้" คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑๖ ระดับการศึกษาระหว่าง ม.ศ. ๔-๖/อาชีวะชั้นสูง มีความเห็นว่า "รวดเร็วดี" คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๗ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วพอใช้" คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๙ ส่วนการศึกษาชั้นอุดมศึกษาที่มีความเห็นว่า "รวดเร็วดี" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๓ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วพอใช้" คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๓

## ตารางที่ ๑๘

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการนำเงินสดหรือเช็คเข้าบัญชีธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์

	ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท		๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท		สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์	๘๔	๒๑.๐๐	๒๐๕	๕๑.๒๕	๑๑๑	๒๗.๗๕
บริการรวดเร็วดีมาก	๗	๘.๓๓	๒๓	๑๑.๒๒	๓๒	๒๘.๘๓
บริการรวดเร็วดี	๔๔	๕๒.๓๘	๙๖	๔๖.๘๓	๕๗	๕๑.๓๕
บริการรวดเร็วพอใช้	๓๓	๓๙.๒๙	๘๔	๔๐.๙๘	๒๑	๑๘.๙๒
บริการเลว	๐	๐	๒	๐.๙๗	๑	๐.๙๐

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๑๘ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับรายได้ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท มีความเห็นว่า "รวดเร็วดี" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๘ จำนวน ๘๔ คน อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วพอใช้" คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๙ ระดับรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๐๕ ราย มีความเห็นว่า "รวดเร็วดี" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๓ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วพอใช้" คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๘ ส่วนรายได้สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๑ ราย มีความเห็นว่า "รวดเร็วดี" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๕ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วดีมาก" คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๓

## ตารางที่ ๑๙

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการนำเงินหรือเช็คเข้าบัญชีธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์

	ข้าราชการ		พนักงาน		ค้าขาย		อื่น ๆ	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์	๗๖	๑๙.๐๐	๑๗๕	๔๓.๗๕	๘๔	๒๑.๐๐	๖๕	๑๖.๒๕
บริการรวดเร็วดีมาก	๑๑	๑๔.๔๗	๑๘	๑๐.๒๙	๒๐	๒๓.๘๑	๑๓	๒๐.๐๐
บริการรวดเร็วดี	๓๗	๔๘.๖๘	๘๘	๕๐.๒๙	๓๙	๔๖.๔๓	๓๓	๕๐.๗๗
บริการรวดเร็วพอใช้	๒๘	๓๖.๘๔	๖๗	๓๘.๒๙	๒๔	๒๘.๕๗	๑๙	๒๙.๒๓
บริการเลว	๐	๐	๒	๑.๑๓	๑	๑.๒๐	๐	๐

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๑๙ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามอาชีพข้าราชการ มีความเห็นว่า "รวดเร็วดี" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๘ จำนวน ๓๖ คน อันดับรองลงมา คือ "รวดเร็วพอใช้" คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๔ อาชีพพนักงานจำนวน ๑๗๕ รายมีความเห็นว่า "รวดเร็วดี" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒๙ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วพอใช้" คิดเป็น ร้อยละ ๓๘.๒๙ อาชีพค้าขายจำนวน ๘๔ คน มีความเห็นว่า "รวดเร็วดี" มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ ๔๖.๔๓ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วพอใช้" คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ และอาชีพอื่น ๆ มีความเห็นว่า "รวดเร็วดี" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๗ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วพอใช้" คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๓

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการนำเงินสดหรือเช็คเข้าบัญชีของธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ ๑๔-๑๕ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเพื่อทราบว่าบริการนำเงินสดหรือเช็คเข้าบัญชีธนาคารพาณิชย์ มีบริการเป็นเช่นใด ปรากฏว่าส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า บริการรวดเร็วดีเป็นจำนวนถึง ๑๔๗ คน (คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๕ ของจำนวนประชากรทั้งหมด ๔๐๐ คน) อีก ๑๓๔ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐ ของจำนวนประชากร) ให้ความเห็นว่าบริการรวดเร็วพอใช้ มีส่วนน้อยที่ให้ความเห็นว่าบริการเลว ซึ่งมีจำนวนเพียง ๓ คน (คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕ ของจำนวนประชากร)

เหตุที่บริการนำเงินสดหรือเช็คเข้าบัญชีธนาคารพาณิชย์นั้น อาจจะมีสาเหตุหลายประการที่ทำให้บริการดังกล่าวมีประสิทธิภาพสูง อาทิเช่น ความยุ่งยากในการนำเงินสดหรือเช็คเข้าบัญชีน้อยกว่าบริการอื่น ๆ ซึ่งมีความสลับซับซ้อน เป็นต้น

การเบิกเงินของผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ ๒๐

การถอนเงินของผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
บริการรวดเร็วดีมาก	๔๗	๑๑.๗๕
บริการรวดเร็วดี	๔๐	๑๐.๐๐
บริการรวดเร็วพอใช้	๒๑๒	๕๓.๐๐
บริการเลว	๕๑	๑๒.๗๕

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๒๐ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน ปรากฏว่าผู้ให้สัมภาษณ์ร้อยละ ๕๓.๐๐ มีความเห็นว่าบริการรวดเร็วพอใช้มากที่สุดรองลงมาอีก อันดับรองลงมาร้อยละ ๑๒.๗๕ มีความเห็นว่าบริการรวดเร็วดี อีกร้อยละ ๑๑.๗๕ มีความเห็นว่าบริการเลวและอีกร้อยละ ๑๑.๗๕ มีความเห็นว่าบริการรวดเร็วดีมาก

## ตารางที่ ๒๑

แสดงการเบิกเงินของผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามเพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

	เพศ				สถานภาพส่วนตัว			
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ	โสด	ร้อยละ	สมรส	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๑๘๔	๔๗.๒๕	๒๑๑	๕๒.๗๕	๒๓๓	๕๘.๒๕	๑๖๗	๔๑.๗๕
บริการรวดเร็วดีมาก	๓๕	๑๘.๕๒	๑๒	๕.๖๘	๒๕	๑๒.๕๕	๑๘	๑๐.๗๘
บริการรวดเร็วดี	๓๖	๑๘.๐๕	๕๔	๒๕.๕๙	๕๒	๑๘.๐๓	๔๘	๒๘.๗๕
บริการรวดเร็วพอใช้	๕๔	๕๘.๗๕	๑๑๘	๕๕.๘๒	๑๓๘	๕๙.๒๒	๗๕	๔๕.๓๑
บริการเลว	๒๕	๑๒.๖๘	๒๗	๑๒.๘๐	๒๕	๑๐.๓๐	๒๗	๑๖.๑๗

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๒๑ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามเพศชาย มีความเห็นว่าการเบิกเงิน "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๕ จำนวน ๑๘๔ คน อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วดี" คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๕ ส่วนเพศหญิงจำนวน ๒๑๑ คน มีความเห็นว่า "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๒ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วดี" คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๙ สถานภาพส่วนตัวที่ยังเป็นโสดอยู่ ๒๓๓ คน มีความเห็นว่า "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๒ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วดี" คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๓ และผู้ที่สมรสแล้วจำนวน ๑๖๗ รายมีความเห็นว่า "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๑ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วดี" คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๕



## ตารางที่ ๒๒

การถอนเงินผู้ให้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ แยกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์

	อายุ					
	ไม่เกิน ๓๐ ปี	ร้อยละ	๓๑-๔๐ ปี	ร้อยละ	สูงกว่า ๔๐ ปี	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๒๑๓	๕๓.๒๕	๑๑๘	๒๘.๕๐	๖๔	๑๗.๒๕
บริการรวดเร็วดีมาก	๑๔	๖.๕๗	๒๔	๒๐.๓๔	๙	๑๓.๐๔
บริการรวดเร็วดี	๕๕	๒๕.๘๒	๒๐	๑๖.๙๕	๑๕	๒๑.๗๕
บริการรวดเร็วพอใช้	๑๒๑	๕๖.๘๑	๕๖	๔๗.๕๖	๓๕	๕๐.๗๒
บริการเลว	๒๓	๑๐.๘๐	๑๘	๑๕.๒๕	๑๐	๑๔.๕๐

(คำตอบเดียว)

ข้อสังเกต ตามตารางทั้งสอง ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าบริการรวดเร็วพอใช้

จากตารางที่ ๒๒ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ ราย จำแนกตามอายุไม่เกิน ๓๐ ปี มีความเห็นว่า "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๑ จำนวน ๒๑๓ คน อันดับรองลงมา คือ "รวดเร็วดี" คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๒ ระดับอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีความเห็นว่า "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๖ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วดี" คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๖ และผู้มีอายุสูงกว่า ๔๐ ปี จำนวน ๖๔ ราย มีความเห็นว่า "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๕๐.๗๒ อันดับรองลงไปคือ "รวดเร็วดี" คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๕

## ตารางที่ ๒๓

การเบิกเงินของผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์

	ไม่เกิน ม.ศ. ๓		ม.ศ. ๔-๖/อาชีวะชั้นสูง		อุดมศึกษา	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๖๓	๑๕.๗๕	๑๕๓	๓๘.๒๕	๑๘๔	๔๖.๐๐
บริการรวดเร็วดีมาก	๒๑	๓๓.๓๓	๑๐	๖.๕๕	๑๖	๘.๗๐
บริการรวดเร็วดี	๘	๑๒.๗๐	๓๔	๒๕.๔๕	๔๓	๒๓.๓๗
บริการรวดเร็วพอใช้	๒๕	๓๙.๖๘	๘๓	๕๔.๒๕	๑๐๕	๕๖.๕๒
บริการเลว	๙	๑๔.๒๙	๒๖	๑๗.๗๖	๒๖	๑๑.๔๑

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๒๓ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่เกิน ม.ศ. ๓ มีความเห็นว่า "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๘ จำนวน ๖๓ คน อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วดีมาก" คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ระดับการศึกษาระหว่าง ม.ศ. ๔-๖/อาชีวะชั้นสูง จำนวน ๑๕๓ คน มีความเห็นว่า "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๕ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วดี" คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๕ ส่วนชั้นอุดมศึกษาจำนวน ๑๘๔ คนมีความเห็นว่า "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๒

## ตารางที่ ๒๔

การเบิกเงินของผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์

	ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท		๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท		สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๘๔	๒๑.๐๐	๒๐๕	๕๑.๒๕	๑๑	๒๗.๗๕
บริการรวดเร็วดีมาก	๑๑	๑๓.๑๐	๑๘	๘.๗๘	๑๘	๑๖.๒๒
บริการรวดเร็วดี	๘	๙.๕๒	๔๖	๒๒.๔๔	๓๖	๓๒.๔๓
บริการรวดเร็วพอใช้	๕๗	๖๗.๘๖	๑๑๓	๕๕.๑๒	๔๒	๓๗.๘๔
บริการเลว	๘	๙.๕๒	๒๘	๑๓.๖๖	๑๕	๑๓.๕๑

จากตารางที่ ๒๔ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับรายได้ต่ำกว่า ๒,๐๐ บาท มีความเห็นว่า "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุด จำนวน ๘๔ คน อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วดีมาก" คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๐ ระดับการศึกษาระหว่าง ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท มีความเห็นว่า "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๒ อันดับรองลงมา "รวดเร็วดี" คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๔ ระดับรายสูงสูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท มีความเห็นว่า "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๔ อันดับรองลงมา "รวดเร็วดี" คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๓

## ตารางที่ ๒๕

การเบิกเงินของผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์

	ข้าราชการ		พนักงาน		ค้าขาย		อื่น ๆ	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๗๖	๑๘.๐๐	๑๗๕	๔๓.๗๕	๘๔	๒๑.๐๐	๖๕	๑๖.๒๕
บริการรวดเร็วดีมาก	๑๐	๑๓.๑๖	๑๑	๖.๒๘	๑๕	๑๗.๘๖	๑๑	๑๖.๙๒
บริการรวดเร็วดี	๑๓	๑๗.๑๐	๔๑	๒๓.๔๒	๒๔	๒๘.๕๗	๑๒	๑๘.๔๖
บริการรวดเร็วพอใช้	๔๓	๕๖.๕๘	๑๐๒	๕๘.๒๘	๓๒	๓๘.๑๐	๓๕	๕๓.๘๕
บริการเลว	๑๐	๑๓.๑๖	๒๑	๑๒.๐๐	๑๓	๑๕.๔๗	๗	๑๐.๗๗

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๒๕ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามอาชีพข้าราชการ มีความเห็นว่า "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุด จำนวน ๗๖ คน อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วดี" คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๐ อาชีพพนักงานจำนวน ๑๗๕ คน มีความเห็นว่า "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒๘ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วดี" คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๒ อาชีพค้าขาย ๘๔ คน มีความเห็นว่า "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๐ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วดี" คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ ส่วนอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๖๕ คน มีความเห็นว่า "รวดเร็วพอใช้" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕ อันดับรองลงมาคือ "รวดเร็วดี" คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๖

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากที่มีต่อการ เบิกเงินธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ ๒๐-๒๔ ได้แสดงให้เห็นถึงเบิกเงินธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการ เงินฝากจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการ เงินฝากดังกล่าว ส่วนใหญ่จะได้รับบริการดีพอใช้ ซึ่งจะดูได้จากผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่า บริการรวดเร็วพอใช้จะมีจำนวนทั้งสิ้นถึง ๒๑๒ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐) ให้ความเห็นว่าบริการรวดเร็วดีมาก ๔๗ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๕ ของจำนวนประชากรทั้งหมด ๔๐๐ คน) นอกจากนั้นมีเพียงจำนวนเล็กน้อยกว่าบริการ เบิกเงินธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการ เงินฝากแล้ว

ถ้านำความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากที่มีต่อการ เปิดบัญชีใหม่ การนำเงินสดหรือเช็ค เข้าบัญชี และการ เบิกเงินแล้ว จะปรากฏผลว่า บริการการนำเงินสดหรือ เช็ค เข้าบัญชี ธนาคารพาณิชย์จะบริการดีที่สุดใน บริการดีที่สุดใน บริการดีรองลงมาได้แก่บริการ เปิดบัญชีใหม่ ส่วนบริการ เบิกเงินของผู้ใช้บริการ เงินฝากนั้น ธนาคารพาณิชย์ยังมีบริการด้อยกว่าบริการดังกล่าวข้างต้น ๒ ประการแรกมาก

บริการผิดพลาดที่พบเห็นในธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ ๒๖

บริการผิดพลาดที่พบเห็นในธนาคารพาณิชย์

	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
ธนาคารจ่ายเงินผิดจำนวนแก่ท่าน	๑๔	๔.๕๙
ธนาคารพิมพ์ เอกสารผิดพลาดแก่ท่าน	๕๖	๑๓.๕๓
ไม่เคยพบความผิดพลาด	๓๑๐	๗๕.๘๘
อื่น ๆ	๒๔	๖.๐๐

(ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

จากตารางที่ ๒๖ ปรากฏว่าผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน ๔๐๐ รายนั้นมีร้อยละ ๗๔.๘๘ ไม่เคยพบความผิดพลาดจากบริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์มาก่อน มากที่สุด ๑๓.๕๓ พบว่าธนาคารพาณิชย์พิมพ์เอกสารผิดพลาดแก่ผู้ใช้บริการเงินฝาก อีกร้อยละ ๗.๐๐ พบเห็นเหตุการณ์อื่น ๆ ได้แก่ พนักงานของธนาคารพาณิชย์แสดงกิริยาไม่สุภาพ ระบบงานของธนาคารพาณิชย์มีความซับซ้อน เป็นต้น และอีกร้อยละ ๔.๕๙ พบว่าธนาคารพาณิชย์จ่ายเงินผิดจำนวนแก่ผู้ใช้บริการ

แสดงบริการผิดพลาดที่พบเห็นในธนาคารพาณิชย์จำแนกตามข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ ๒๗

บริการผิดพลาดที่พบเห็นธนาคารพาณิชย์จำแนกตาม เพศ/  
สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

	เพศ				สถานภาพส่วนตัว			
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ	โสด	ร้อยละ	สมรส	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๑๘๙	๔๗.๒๕	๒๑๑	๕๒.๗๕	๒๓๓	๕๘.๒๕	๑๖๗	๔๑.๗๕
ธนาคารจ่ายเงินผิดจำนวนแก่ท่าน	๘	๔.๑๕	๑๑	๔.๘๘	๖	๒.๕๒	๑๓	๗.๓๙
ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาดแก่ท่าน	๒๒	๑๑.๔๐	๓๔	๑๕.๓๘	๓๒	๑๓.๕๕	๒๔	๑๓.๖๔
ไม่เคยพบความผิดพลาด	๑๔๙	๗๗.๒๐	๑๖๑	๗๒.๘๕	๑๘๓	๗๖.๘๙	๑๒๗	๗๒.๑๖
อื่น ๆ	๑๔	๗.๒๕	๑๕	๖.๗๙	๑๗	๗.๑๔	๑๒	๖.๘๑

จากตารางที่ ๒๗ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามเพศ ชาย มีความเห็นว่า "ไม่เคยพบความผิดพลาด" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐ จำนวน ๑๘๙ คน อันดับรองลงมา "ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาดแก่ท่าน" คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๐ เพศหญิงจำนวน ๒๑๑ คน มีความเห็นว่า "ไม่เคยพบความผิดพลาด" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๕ อันดับรองลงมา "ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาดแก่ท่าน" คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘ ส่วนที่เป็นโสดอยู่ ๒๓๓ คน มีความเห็นว่า

"ไม่เคยพบความผิดพลาด" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๙ อันดับรองลงมาคือ "ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาดแก้ท่าน" คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๕ ส่วนที่สมรสแล้วจำนวน ๑๖๗ คน มีความเห็นว่า "ไม่เคยพบความผิดพลาด" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๖ อันดับรองลงมาคือ "ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาดแก้ท่าน"

#### ตารางที่ ๒๘

บริการผิดพลาดที่พบเห็นในธนาคารพาณิชย์จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์

	อายุ					
	ไม่เกิน ๓๐ ปี	ร้อยละ	๓๑-๔๐ ปี	ร้อยละ	สูงกว่า ๔๐ ปี	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๒๑๓	๕๓.๒๕	๑๑๘	๒๙.๕๐	๖๙	๑๗.๒๕
ธนาคารจ่ายเงินผิดจำนวนแก้ท่าน	๖	๒.๘๒	๘	๖.๗๘	๕	๖.๐๓
ธนาคารพิมพ์เอกสารแก้ท่าน	๓๑	๑๔.๕๕	๑๗	๑๔.๔๑	๘	๙.๖๔
ไม่เคยพบความผิดพลาด	๑๖๐	๗๕.๑๒	๘๕	๗๒.๐๓	๖๕	๗๘.๓๑
อื่น ๆ	๑๖	๗.๕๑	๘	๖.๗๘	๕	๖.๐๒

(ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

จากตารางที่ ๒๘ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน เมื่อจำแนกตามระดับอายุไม่เกิน ๓๐ ปี มีความเห็นว่า "ไม่เคยพบความผิดพลาด" มากที่สุด จำนวน ๒๑๓ คน อันดับรองลงมา "ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาดแก้ท่าน" คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๕ ระดับอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีความเห็นว่า "ไม่เคยพบความผิดพลาด" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๓ อันดับรองลงมาคือ "ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๑ ส่วนที่มีอายุสูงกว่า ๔๐ ปี จำนวน ๖๙ คน มีความเห็นว่า "ไม่เคยพบความผิดพลาด" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๑ อันดับรองลงมาคือ "ธนาคารพิมพ์เอกสาร ผิดพลาดแก้ท่านคิดเป็นร้อยละ ๙.๖๔



## ตารางที่ ๒๔

บริการผิดพลาดที่เคยพบเห็นในธนาคารพาณิชย์จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์

	ไม่เกิน ม.ศ.๓		ม.ศ.๔-๖/อาชีวะชั้นสูง		อุดมศึกษา	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๖๓	๑๕.๗๕	๑๕๓	๓๘.๒๕	๑๘๔	๔๖.๐๐
ธนาคารจ่ายเงินผิดจำนวนแก่ท่าน	๖	๘.๘๒	๕	๒.๕๕	๙	๔.๗๖
ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาดแก่ท่าน	๒	๒.๙๔	๑๔	๑๕.๒๙	๓๐	๑๕.๘๗
ไม่เคยพบความผิดพลาด	๕๖	๘๒.๓๕	๑๒๐	๗๖.๔๓	๑๓๔	๗๐.๕๐
อื่น ๆ	๔	๕.๘๙	๙	๕.๗๓	๑๖	๘.๔๗

(ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

จากตารางที่ ๒๔ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับการศึกษาไม่เกิน ม.ศ. ๓ มีความเห็นว่า "ไม่เคยพบความผิดพลาด" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๕ อันดับรองลงมาคือ "ธนาคารจ่ายเงินผิดจำนวนแก่ท่าน" คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๒ ระดับการศึกษาระหว่าง ม.ศ. ๔-๖ มีความเห็นว่า "ไม่เคยพบความผิดพลาด" มากที่สุดอันดับรองลงมา "ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาดแก่ท่าน" คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๙ ส่วนอุดมศึกษามีจำนวน ๑๘๔ คน มีความเห็นว่า "ไม่เคยพบความผิดพลาด" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๐ อันดับรองลงมาคือ "ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาดแก่ท่าน" คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๗



## ตารางที่ ๓๐

บริการผิดพลาดที่พบเห็นในธนาคารพาณิชย์จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์

	ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท		๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท		สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๘๔	๒๑.๐๐	๒๐๕	๕๑.๒๕	๑๑๑	๒๗.๗๕
ธนาคารจ่ายเงินผิดจำนวน แก่ท่าน	๐	๐	๘	๓.๘๓	๑๑	๙.๓๒
ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาด แก่ท่าน	๘	๙.๖๐	๓๔	๑๖.๒๗	๑๔	๑๑.๘๖
ไม่เคยพบความผิดพลาด	๗๑	๘๑.๖๐	๙๕	๗๔.๑๖	๘๘	๗๑.๑๔
อื่น ๆ	๘	๙.๖๐	๑๒	๕.๗๔	๘	๗.๖๓

(ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

จากตารางที่ ๓๐ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน เมื่อจำแนกตามระดับรายได้  
ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท มีความเห็นว่า "ไม่เคยพบความผิดพลาด" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐  
จำนวน ๘๔ คน อันดับรองลงมาคือ "ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาดแก่ท่าน" และ "อื่น"  
มีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ ๙.๖๐ ส่วนรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท มีความเห็นว่า  
"ไม่เคยพบความผิดพลาด" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๑๖ อันดับรองลงมาคือ "ธนาคารพิมพ์  
เอกสารผิดพลาดแก่ท่าน" คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๗ และรายได้สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาทจำนวน ๑๑๑คน  
มีความเห็นว่า "ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาดแก่ท่าน" คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๖

## ตารางที่ ๓๑

บริการผิดพลาดที่เคยพบเห็นในธนาคารพาณิชย์จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์

	ข้าราชการ		พนักงาน		ค้าขาย		อื่น ๆ	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๗๖	๑๙.๐๐	๑๗๕	๔๓.๗๕	๘๔	๒๑.๐๐	๖๕	๑๖.๒๕
ธนาคารจ่ายเงินผิดจำนวน แก่ท่าน	๔	๕.๐๐	๘	๔.๕๙	๕	๕.๖๘	๒	๒.๙๔
ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาด แก่ท่าน	๑๒	๑๕.๐๐	๒๙	๑๖.๒๙	๗	๗.๙๕	๘	๑๑.๗๖
ไม่เคยพบความผิดพลาด	๕๘	๗๒.๕๐	๑๓๑	๗๓.๖๐	๖๘	๗๗.๒๗	๕๓	๗๗.๙๔
อื่น ๆ	๖	๗.๕๐	๑๐	๕.๖๒	๘	๙.๑๐	๕	๗.๓๖

(ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

จากตารางที่ ๓๑ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๕๐๐ คน เมื่อจำแนกตามอาชีพข้าราชการ มีความเห็นว่า "ไม่เคยพบความผิดพลาด" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๐ จำนวน ๗๖ คน อันดับรองลงมาคือ "ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาดแก่ท่าน" คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ส่วนอาชีพพนักงาน จำนวน ๑๗๕ คน มีความเห็นว่า "ไม่เคยพบความผิดพลาด" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๐ อันดับรองลงมาคือ "ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาดแก่ท่าน" คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๙ อาชีพค้าขาย จำนวน ๘๔ คน มีความเห็นว่า "ไม่เคยพบความผิดพลาด" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๗ อันดับรองลงมาคือ "อื่น ๆ" คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๐ และอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๖๕ คน มีความเห็นว่า "ไม่เคยพบความผิดพลาด" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๔ อันดับรองลงมาคือ "ธนาคารพิมพ์เอกสารผิดพลาดแก่ท่าน" คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖

การวิเคราะห์ความผิดพลาดด้านบริการที่พบเห็นในธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ ๒๖-๓๑ ได้แสดงถึงบริการผิดพลาดที่พบเห็นในธนาคารพาณิชย์ จะเห็นว่าผู้ใช้บริการเงินฝากส่วนใหญ่ไม่เคยพบความผิดพลาดมีจำนวนถึง ๓๑๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๘ ของจำนวนประชากรทั้งหมด ๔๐๐ คน) อีกเพียงจำนวน ๕๖ คนพบว่า ธนาคารพาณิชย์พิมพ์เอกสารผิดพลาด (คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๓) อีก ๑๔ คนพบว่า ธนาคารจ่ายเงินผิดจำนวนคิดเป็นร้อยละ ๔.๕๙) และอีกร้อยละ ๗.๐๐ พบเห็นความผิดพลาดอื่น ๆ

การที่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ พบเห็นบริการผิดพลาดของธนาคารพาณิชย์ด้วย เป็นสิ่งแสดงว่าบริการโดยทั่วไปของธนาคารพาณิชย์อยู่ในเกณฑ์ดีพอสมควร แต่ก็ยังมีความผิดพลาดบางประการที่ผู้ใช้บริการเงินฝากพบเห็นโดยเฉพาะ การพิมพ์เอกสารผิดพลาดและการที่ธนาคารจ่ายเงินผิดจำนวนซึ่งถ้าจ่ายน้อยไปก็จะเป็นผลเสียที่ผู้ใช้บริการอาจพิจารณาว่า ธนาคารคดโกงหรือถ้าจ่ายมากกว่าจำนวนที่เบิก ธนาคารก็จะเกิดความสูญเสียเป็นต้น

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากคือจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ใน เขตกรุง เทพมหานคร

ตารางที่ ๓๒

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ใน เขตกรุง เทพมหานคร

	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
มีจำนวนเพียงพอ	๓๐๙	๗๗.๒๕
มีจำนวนไม่เพียงพอ	๙๑	๒๒.๗๕

(คำตอบเดียว)

ตามตารางที่ ๓๒ ปรากฏว่าจากจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ ราย มีร้อยละ ๗๗.๒๕ มีความเห็นว่าจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในกรุง เทพมหานครมีจำนวนเพียงพอมากที่สุดและอีกร้อยละ ๒๒.๗๕ มีความเห็นว่า มีจำนวนไม่เพียงพอรองลงมา

## ตารางที่ ๓๓

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามเพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

	เพศ		สถานภาพส่วนตัว					
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ	โสด	ร้อยละ	สมรส	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๑๘๙	๕๗.๒๕	๒๑๑	๕๒.๗๕	๒๓๓	๕๘.๒๕	๑๖๗	๔๑.๗๕
มีจำนวนเพียงพอ	๑๓๘	๗๓.๐๒	๑๗๑	๘๑.๐๔	๑๗๘	๗๖.๓๙	๑๓๑	๗๘.๔๔
มีจำนวนไม่เพียงพอ	๕๑	๒๖.๙๘	๔๐	๑๘.๙๖	๕๕	๒๓.๖๑	๓๖	๒๑.๕๖

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๓ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามเพศชายมีความเห็นว่าสาขาของธนาคารในกรุงเทพมหานคร "มีจำนวนเพียงพอ" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๒ จำนวน ๑๓๘ คน เพศหญิงจำนวน ๒๑๑ คน มีความเห็นว่า "มีจำนวนเพียงพอ" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๔ ส่วนผู้ที่เป็นโสดจำนวน ๒๓๓ คน มีความเห็นว่า "มีจำนวนเพียงพอ" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๙ และผู้ที่สมรสแล้วจำนวน ๑๖๗ คน มีความเห็นว่า "มีจำนวนเพียงพอแล้ว" คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๔

## ตารางที่ ๓๔

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ใน เขตกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์

	อายุ					
	ไม่เกิน ๓๐ ปี	ร้อยละ	๓๐-๔๐ ปี	ร้อยละ	สูงกว่า ๔๐ ปี	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๒๑๓	๕๓.๒๕	๑๑๘	๒๙.๕๐	๖๙	๑๗.๒๕
มีจำนวน เพียงพอ	๑๗๐	๗๙.๘๑	๘๘	๗๔.๕๘	๕๑	๗๓.๕๑
มีจำนวน ไม่เพียงพอ	๔๓	๒๐.๑๙	๓๐	๒๕.๔๒	๑๘	๒๖.๐๙

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๓๔ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับอายุไม่เกิน ๓๐ ปี จำนวน ๒๑๓ คน มีความเห็นว่าธนาคารในกรุงเทพมหานคร "มีจำนวนเพียงพอ" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๑ อายุระหว่าง ๓๐-๔๐ ปี มีความเห็นว่า "มีจำนวนเพียงพอ" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๘ และที่มีอายุสูงกว่า ๔๐ ปี มีความเห็นว่า "มีจำนวนเพียงพอ" คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕๑

## ตารางที่ ๓๕

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์

	ไม่เกิน ม.ศ. ๓		ม.ศ. ๔-๖/อาชีวะชั้นสูง		อุดมศึกษา	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๖๓	๑๕.๗๕	๑๕๓	๓๘.๒๕	๑๘๔	๔๖.๐๐
มีจำนวนเพียงพอ	๕๐	๗๙.๓๗	๑๑๔	๗๔.๕๑	๑๔๕	๗๘.๘๐
มีจำนวนไม่เพียงพอ	๑๓	๒๐.๖๓	๓๙	๒๕.๔๙	๓๙	๒๑.๒๐

จากตารางที่ ๓๕ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับการศึกษาไม่เกิน ม.ศ. ๓ มีความเห็นว่า ธนาคารในกรุงเทพมหานคร " มีจำนวนเพียงพอแล้ว " มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ ๗๙.๓๗ ส่วนระดับการศึกษาระหว่าง ม.ศ. ๔-๖ มีความเห็นว่า "มีจำนวนเพียงพอ" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๑ และชั้นอุดมศึกษาจำนวน ๑๘๔ คน มีความเห็นว่า "มีจำนวนเพียงพอ" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐

## ตารางที่ ๓๖

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์

	ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท		๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท		สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์	๘๔	๒๑.๐๐	๒๐๕	๕๑.๒๕	๑๑๑	๒๗.๗๕
มีจำนวนเพียงพอ	๖๘	๘๐.๘๕	๑๕๖	๗๖.๑๐	๘๕	๗๖.๕๘
มีจำนวนไม่เพียงพอ	๑๖	๑๙.๐๕	๔๙	๒๓.๙๐	๒๖	๒๓.๔๒

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๓๖ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ ท่าน จำแนกตามระดับรายได้ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาทมีความเห็นว่า ธนาคารในกรุงเทพมหานคร "มีจำนวนเพียงพอ" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๕ ส่วนระดับรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท มีความเห็นว่า "มีจำนวนเพียงพอ" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๐ และผู้ที่มีรายได้สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท "มีจำนวนเพียงพอ" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๘ เช่นเดียวกัน

## ตารางที่ ๓๗

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์

	ข้าราชการ		พนักงาน		ค้าขาย		อื่น ๆ	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๗๖	๑๙.๐๐	๑๗๕	๔๓.๗๕	๘๔	๒๑.๐๐	๖๕	๑๖.๒๕
มีจำนวนเพียงพอ	๕๗	๗๕.๐๐	๑๓๔	๗๖.๕๗	๖๘	๘๐.๙๕	๕๐	๗๖.๙๒
มีจำนวนไม่เพียงพอ	๑๙	๒๕.๐๐	๔๑	๒๓.๔๓	๑๖	๑๙.๐๕	๑๕	๒๓.๐๘

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๓๗ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามอาชีพข้าราชการ ๗๖ คน มีความเห็นว่า ธนาคารในกรุงเทพมหานคร "มีจำนวนเพียงพอ" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ส่วนอาชีพพนักงานมีความเห็นว่า "มีจำนวนเพียงพอ" มากที่สุด "คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๗ และอาชีพอื่น ๆ มีความเห็นว่า "มีจำนวนเพียงพอ" มากที่สุด "คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๒ เช่นเดียวกัน



การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในเขต  
เขตกรุงเทพมหานคร

จากตารางที่ ๓๒-๓๗ ได้แสดงถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จะเห็นว่าผู้ให้บริการเงินฝากส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีจำนวนเพียงพอเป็นจำนวนถึง ๓๐๙ คน (คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๕ ของจำนวนประชากรทั้งหมด ๔๐๐ คน) อีกจำนวน ๙๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๕ ของจำนวนประชากร) มีความเห็นว่าจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ มีจำนวนไม่เพียงพอ

การที่ผู้ให้บริการเงินฝากส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์จำนวนเพียงพอนั้นยังหมายความว่า บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์มีบริการเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานครอีกด้วย จากการวิจัยพบเห็นอีกว่าในเขตชานเมือง ผู้ใช้บริการเงินฝาก ให้ความเห็นว่าสาขาของธนาคารพาณิชย์ยังมีจำนวนน้อยอยู่ ซึ่งก็หมายความว่าบริการของธนาคารพาณิชย์เขตชานเมืองไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเงินฝาก

เหตุผลในการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ ๓๘

เหตุผลในการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์

	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขา	๒๓๗	๕๙.๕๐
เพื่อนแนะนำ	๔๓	๑๐.๗๕
ธนาคารส่งพนักงานมาหา	๖๕	๑๖.๒๕
รู้จักเป็นส่วนตัว	๑๔	๓.๕๐
บริการดี สะดวก รวดเร็ว	๗๔	๑๘.๕๐
อื่น ๆ	๓๖	๙.๐๐

(ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

จากตารางที่ ๓๔ นี้ ปรากฏว่าจากจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ ราย ร้อยละ ๔๙.๕๔ ใช้บริการเงินฝากเพราะอยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขาของธนาคารพาณิชย์ มากที่สุด ร้อยละ ๑๖.๓๒ ใช้บริการเงินฝากเพราะบริการที่สะดวกรวดเร็ว รองลงมา ร้อยละ ๑๓.๖๐ ใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์เพราะธนาคารส่งพนักงานมาหา ร้อยละ ๘.๙๙ ใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์เพราะมิตรสหายแนะนำ อีกร้อยละ ๗.๕๓ ใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์เพราะเหตุผลอื่น ได้แก่ ความสะดวกในการใช้บริการและอีกร้อยละ ๓.๙๘ ใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์เพราะรู้จัก เป็นการส่วนตัว

ตารางที่ ๓๔

เหตุผลในการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามเพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

	เพศ				สถานภาพส่วนตัว			
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ	โสด	ร้อยละ	สมรส	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๑๘๘	๔๗.๒๕	๒๑๑	๕๒.๗๕	๒๓๓	๕๘.๒๕	๑๖๗	๔๑.๗๕
อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขา	๘๐	๓๕.๕๐	๑๕๗	๖๒.๓๐	๑๓๘	๕๒.๒๗	๙๙	๔๖.๒๖
เพื่อนแนะนำ	๒๒	๙.๗๓	๒๑	๘.๓๓	๒๕	๙.๑๐	๑๙	๘.๘๘
ธนาคารส่งพนักงานมาหา	๔๒	๑๘.๕๘	๒๓	๙.๑๓	๓๑	๑๑.๗๔	๓๔	๑๕.๘๘
รู้จัก เป็นส่วนตัว	๑๑	๕.๘๗	๘	๓.๑๗	๙	๓.๔๑	๑๐	๔.๖๓
บริการที่สะดวกรวดเร็ว	๔๖	๒๐.๓๕	๓๒	๑๒.๗๐	๔๑	๑๕.๕๓	๓๗	๑๗.๒๘
อื่น ๆ	๒๕	๑๑.๐๗	๑๑	๔.๓๗	๒๑	๗.๙๕	๑๕	๗.๐๑

จากตารางที่ ๓๔ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามเพศชาย จำนวน ๑๘๘ คน มีเหตุผลการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์เนื่องจาก "อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขา" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๐ อันดับรองลงมาได้แก่ "บริการที่สะดวกรวดเร็ว" คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๕ เพศหญิงจำนวน ๒๑๑ คน มีเหตุผลว่าเพราะ "อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขา" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ

๖๒.๓๐ อันดับรองลงมาได้แก่ "บริการที่สะดวกรวดเร็ว" คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๐ ส่วนผู้ที่เป็น  
 โสติดอยู่จำนวน ๒๓๓ คน มีความเห็นว่าเพราะ "อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขา" มากที่สุดคิด  
 เป็นร้อยละ ๕๒.๒๗ อันดับรองลงมาได้แก่ "บริการที่สะดวกรวดเร็ว" คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๓  
 และที่สมรสแล้วจำนวน ๑๖๗ คน มีความเห็นว่า เพราะ "อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขา" มาก  
 ที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๖ อันดับรองลงมาได้แก่ "บริการที่สะดวกรวดเร็ว" คิดเป็นร้อยละ  
 ๑๗.๒๘

ตารางที่ ๔๐

เหตุผลในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์

	อายุ					
	ไม่เกิน๓๐ปี	ร้อยละ	๓๑-๔๐ปี	ร้อยละ	สูงกว่า ๔๐ปี	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๒๑๓	๕๓.๒๕	๑๑๘	๒๘.๕๐	๖๘	๑๗.๒๕
อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่ทั้งหมด	๑๑๗	๕๐.๖๕	๖๘	๔๘.๕๘	๕๑	๔๘.๕๗
เพื่อนแนะนำ	๒๐	๘.๖๖	๑๑	๗.๗๕	๑๒	๑๑.๕๓
ธนาคารส่งพนักงานมาหา	๒๕	๑๐.๘๒	๒๑	๑๕.๗๘	๑๘	๑๘.๑๘
รู้จักเป็นส่วนตัว	๑๑	๕.๑๖	๕	๓.๕๒	๓	๒.๘๖
บริการที่สะดวกรวดเร็ว	๓๑	๑๓.๕๒	๒๘	๒๐.๕๒	๑๘	๑๗.๑๔
อื่น ๆ	๒๗	๑๑.๖๘	๗	๕.๙๓	๒	๑.๙๐

(ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

ข้อสังเกต ตามตารางทั้งสองนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากเพราะอยู่ใกล้  
 สำนักงานใหญ่หรือสาขาของธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ ๔๐ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับอายุไม่เกิน ๓๐ ปี มีเหตุผลการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ เนื่องจาก "อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขา" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๔ อันดับรองลงมาได้แก่ "บริการที่สะดวกรวดเร็ว" คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๒ ผู้มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีความเห็นว่าเพราะ "อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขา" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๙ อันดับรองลงมาได้แก่ "บริการที่สะดวกรวดเร็ว" คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๒ ส่วนผู้ที่มีอายุสูงกว่า ๔๐ ปี มีความเห็นว่าเพราะ "อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขา" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๗ อันดับรองลงมาได้แก่ "บริการที่สะดวกรวดเร็ว" คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๕

ตารางที่ ๔๑

เหตุผลในการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์

	ไม่เกิน ม.ศ.๓		ม.ศ.๔-๖/อาชีวะชั้นสูง		อุดมศึกษา	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๖๓	๑๔.๗๕	๑๕๓	๓๘.๒๕	๑๘๔	๔๖.๐๐
อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขา	๔๕	๕๓.๕๗	๙๗	๔๙.๕๙	๙๕	๔๗.๕๘
เพื่อนแนะนำ	๑๑	๑๓.๑๐	๒๒	๑๑.๒๒	๑๐	๕.๐๕
ธนาคารส่งพนักงานมาหา	๗	๘.๓๓	๒๘	๑๔.๒๙	๓๐	๑๕.๑๕
รู้จักเป็นส่วนตัว	๓	๓.๕๗	๘	๔.๐๘	๘	๔.๐๔
บริการที่สะดวกรวดเร็ว	๑๔	๑๖.๖๗	๓๑	๑๕.๘๒	๓๓	๑๖.๖๗
อื่น ๆ	๔	๔.๗๖	๑๐	๕.๑๐	๒๒	๑๑.๑๑

(ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

จากตารางที่ ๔๑ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับการศึกษาไม่  
เกิน ม.ศ. ๓ มีเหตุผลในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารเนื่องจาก "อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือ  
สาขา" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๗ อันดับรองลงมาได้แก่ "บริการที่สะดวกรวดเร็ว" คิด  
เป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ระดับการศึกษาระหว่าง ม.ศ. ๔-๖ มีความเห็นว่า เพราะ "อยู่ใกล้  
สำนักงานใหญ่หรือสาขา" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๙ อันดับรองลงมาได้แก่ "บริการที่  
สะดวกรวดเร็ว" คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๒ ส่วนชั้นอุดมศึกษาจำนวน ๑๘๔ คน มีความเห็นว่า  
เพราะ "อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขา" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๘ อันดับรองลงมาได้  
แก่ "บริการที่สะดวกรวดเร็ว" คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ตารางที่ ๔๒

เหตุผลในการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์

	ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท		๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท		สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๘๔	๒๑.๐๐	๒๐๕๔	๕๑.๒๕	๑๑๑	๒๗.๗๕
อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขา	๔๘	๕๑.๐๖	๑๓๑	๕๔.๕๘	๕๘	๕๐.๒๘
เพื่อนแนะนำ	๑๒	๑๒.๗๗	๑๖	๖.๖๗	๑๕	๑๐.๔๒
ธนาคารส่งพนักงานมาหา	๙	๙.๕๗	๓๙	๑๖.๒๕	๑๗	๑๑.๘๑
รู้จักเป็นส่วนตัว	๓	๓.๑๘	๗	๒.๙๒	๙	๖.๒๕
บริการสะดวกรวดเร็ว	๑๕	๑๕.๙๖	๓๔	๑๔.๑๗	๒๙	๒๐.๑๔
อื่น ๆ	๗	๗.๕๕	๑๓	๕.๔๑	๑๖	๑๑.๑๐

ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

จากตารางที่ ๔๒ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับรายได้ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๔ คน มีเหตุผลการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์เนื่องจาก "อยู่ไกลสำนักงานใหญ่หรือสาขา" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๖ อันดับรองลงมาได้แก่ "บริการดี สะดวกรวดเร็ว" คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๖ ผู้มีรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท มีความเห็นว่าเป็นเพราะ "อยู่ไกลสำนักงานใหญ่หรือสาขา" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๘ อันดับรองลงมาได้แก่ "บริการดี สะดวกรวดเร็ว" คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๗ ส่วนผู้มีรายได้สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๑ คน มีความเห็นว่าเป็นเพราะ "อยู่ไกลสำนักงานใหญ่ หรือสาขา" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๘ อันดับรองลงมาได้แก่ "บริการดี สะดวกรวดเร็ว" คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๔

ตารางที่ ๔๓

เหตุผลในการใช้บริการเงินฝาก ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์

	ข้าราชการ		พนักงาน		ค้าขาย		อื่น ๆ	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๗๖	๑๘.๐๐	๑๗๕	๔๓.๗๕	๘๔	๒๑.๐๐	๖๕	๑๖.๒๕
อยู่ไกลสำนักงานใหญ่หรือสาขา	๔๓	๕๓.๕๓	๑๐๐	๕๑.๒๘	๕๔	๕๐.๘๔	๔๐	๕๑.๒๕
เพื่อนแนะนำ	๑๐	๑๐.๑๐	๑๔	๗.๑๘	๑๓	๑๒.๒๖	๖	๗.๖๘
ธนาคารส่งพนักงานมาหา	๑๕	๑๘.๑๕	๑๘	๙.๒๓	๑๖	๑๕.๐๙	๑๖	๒๐.๕๐
รู้จักเป็นส่วนตัว	๘	๘.๐๘	๑๑	๕.๖๕	๐	๐	๐	๐
บริการดี สะดวกรวดเร็ว	๑๓	๑๓.๑๓	๓๐	๑๕.๓๘	๒๑	๑๙.๘๒	๑๔	๑๗.๕๕
อื่น ๆ	๑๐	๑๐.๑๑	๒๒	๑๑.๒๘	๒	๑.๘๘	๒	๒.๕๗

(ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

จากตารางที่ ๔๓ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามอาชีพข้าราชการ จำนวน ๗๖ คน มีเหตุผลการใช้บริการธนาคารเพราะ "อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขา" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๓ อันดับรองลงมาได้แก่ "ธนาคารส่งพนักงานมาหา" คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๕ อาชีพพนักงานจำนวน ๑๗๕ คน มีความเห็นว่าเพราะ "อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขา" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๘ อันดับรองลงมาได้แก่ "บริการที่สะดวกรวดเร็ว" คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘ อาชีพค้าขายจำนวน ๘๔ คน มีความเห็นว่าเพราะ "อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขา" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๔ อันดับรองลงมาได้แก่ "บริการที่สะดวกรวดเร็ว" คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๒ ส่วนอาชีพอื่น ๆ มีความเห็นว่าเพราะ "อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขา" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๘ อันดับรองลงมาได้แก่ "บริการที่สะดวกรวดเร็ว" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๕

#### การวิเคราะห์เหตุผลในการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ ๓๘-๔๓ ได้แสดงให้เห็นถึงเหตุผลในการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการเงินฝาก จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการเงินฝากดังกล่าว ส่วนใหญ่ให้เหตุผลต่าง ๆ ซึ่งพอจะเรียงตามอันดับไว้ดังต่อไปนี้คือ

๑. อยู่ใกล้สำนักงานใหญ่หรือสาขาของธนาคารพาณิชย์ (คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๙)
๒. บริการที่สะดวกรวดเร็ว (คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๒)
๓. ธนาคารพาณิชย์ส่งพนักงานมาหา (คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๐)
๔. เพื่อนแนะนำ (คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๔)
๕. เหตุผลอื่น ๆ (คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๗)
๖. รู้จักเป็นส่วนตัว (คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๘)

จะเห็นว่าความสะดวกสบายในการใช้บริการเป็นเหตุผลสำคัญที่ผู้ให้บริการคำนึงถึงมากที่สุด ส่วนเหตุผลประการอื่น ๆ ไม่เป็นข้อคำนึงถึงของผู้ให้บริการเงินฝากมากนัก แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าเหตุผลที่จัดในอันดับสุดท้ายคือ การรู้จักเป็นส่วนตัวเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการเงินฝากไม่ค่อยได้คำนึงถึงนัก

สิ่งสำคัญที่สุดในการจูงใจให้ผู้ให้บริการเงินฝากนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ ๔๔

สิ่งสำคัญที่สุดในการจูงใจผู้ให้บริการเงินฝากนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
ความปลอดภัย	๑๐๔	๒๖.๒๕
ความมั่นคง	๔๑	๑๐.๒๕
ความรวดเร็ว	๓๔	๘.๕๐
ได้ดอกเบี้ยสูง	๓	๐.๗๕
ความสะดวก	๑๓๑	๓๒.๗๕
อื่น ๆ	๒๒	๕.๕๐

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๔๔ ปรากฏว่าจากจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง ๔๐๐ รายให้เหตุผลว่าสิ่งสำคัญที่สุดที่จูงใจให้เขานิยมใช้บริการเงินฝากนั้น ร้อยละ ๓๒.๗๕ เพราะความสะดวก ร้อยละ ๒๖.๒๕ เพราะความปลอดภัยของธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ ๑๐.๒๕ เพราะความมั่นคงของธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ ๘.๕๐ เพราะความรวดเร็วจากบริการของธนาคารพาณิชย์ อีก ร้อยละ ๕.๕๐ เพราะเหตุผลอื่น ๆ ได้แก่ผลประโยชน์ด้านธุรกิจ อาทิเช่นการ การเบิกเงินเกินบัญชี เปิดเครดิตกับธนาคารเพื่อสั่งของจากต่างประเทศ เป็นต้น และอีกร้อยละ ๐.๗๕ เพราะการได้ดอกเบี้ยสูงจากธนาคารพาณิชย์



## ตารางที่ ๔๕

สิ่งสำคัญที่สุดในการรูงใจผู้ใช้บริการเงินฝากนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์จำแนกตาม  
เพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

	เพศ			สถานภาพส่วนตัว				
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ	โสด	ร้อยละ	สมรส	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๑๘๙	๔๗.๒๕	๒๑๑	๕๒.๗๘	๒๓๓	๕๘.๒๕	๑๖๗	๔๑.๗๕
ความปลอดภัย	๕๑	๒๖.๙๘	๕๘	๒๗.๔๙	๕๘	๒๕.๘๘	๕๑	๓๐.๕๓
ความมั่นคง	๔๐	๒๑.๑๖	๕๑	๒๔.๑๗	๖๒	๒๖.๖๑	๒๙	๑๗.๓๗
ความรวดเร็ว	๑๖	๘.๔๗	๑๘	๘.๕๓	๑๙	๘.๑๕	๑๕	๘.๙๙
ได้ดอกเบี้ยสูง	๕	๒.๖๕	๘	๓.๗๙	๘	๓.๕๓	๕	๒.๙๙
ความสะดวก	๖๖	๓๔.๙๒	๖๕	๓๐.๘๑	๖๙	๒๙.๖๒	๖๒	๓๗.๑๓
อื่น ๆ	๑๑	๕.๘๒	๑๑	๕.๒๑	๑๗	๗.๓๐	๕	๒.๙๙

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๔๕ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามเพศชายจำนวน ๑๘๙ คน สิ่งสำคัญที่สุดในการรูงใจผู้ใช้บริการเงินฝากนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ "ความสะดวก" อันดับรองลงมาได้แก่ "ความปลอดภัย" คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙๘ เพศหญิง จำนวน ๒๑๑ คน มีความเห็นว่าเพราะ "ความสะดวก" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๑ อันดับรองลงมาเพราะ "ความปลอดภัย" คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔๙ ผู้ที่เป็นโสดจำนวน ๒๓๓ คน มีความเห็นว่าเพราะ "ความสะดวก" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๒ อันดับรองลงมาได้แก่ "ความมั่นคง" คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๑ และผู้สมรสแล้วมีความเห็นว่าเพราะ "ความสะดวก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๓ อันดับรองลงมาได้แก่ "ความปลอดภัย" คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๓

ตารางที่ ๔๖  
จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์

	อายุ					
	ไม่เกิน๓๐ปี	ร้อยละ	๓๑-๔๐ปี	ร้อยละ	สูงกว่า๔๐ปี	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๒๑๓	๕๓.๒๕	๑๑๘	๒๙.๕๐	๖๙	๑๗.๒๕
ความปลอดภัย	๕๔	๒๕.๓๕	๔๒	๓๕.๕๙	๑๓	๑๘.๘๔
ความมั่นคง	๕๕	๒๕.๘๒	๒๖	๒๒.๐๔	๑๐	๑๔.๕๙
ความรวดเร็ว	๑๓	๖.๑๐	๑๒	๑๐.๑๗	๙	๑๓.๐๔
ได้ดอก เบี้ยสูง	๖	๓.๗๖	๓	๒.๕๔	๒	๒.๙๐
ความสะดวก	๗๑	๓๓.๓๓	๓๑	๒๖.๒๗	๒๙	๔๒.๐๔
อื่น ๆ	๑๒	๕.๖๔	๔	๓.๓๙	๖	๘.๖๙

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๔๖ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับอายุไม่เกิน ๓๐ ปี จำนวน ๒๑๓ คนมีความเห็นว่าเพราะ "ความสะดวก"มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ อันดับรองลงมาได้แก่ "ความมั่นคง" คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๒ ระดับอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปีจำนวน ๑๑๘ คน มีความเห็นว่าเพราะ "ความปลอดภัย" มากที่สุด อันดับรองลงมาได้แก่ "ความสะดวก" คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๗ และผู้มีอายุสูงกว่า ๔๐ ปี มีความเห็นว่าเพราะ "ความสะดวก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๔ อันดับรองลงมาได้แก่ "ความปลอดภัย" คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๔

## ตารางที่ ๔๗

สิ่งสำคัญที่สุดในการจูงใจผู้ใช้บริการเงินฝากนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์

	ไม่เกิน ม.ศ. ๓		ม.ศ.๔-๖/อาชีวะชั้นสูง		อุดมศึกษา	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๖๓	๑๕.๗๕	๑๕๓	๓๘.๒๕	๑๘๔	๔๖.๐๐
ความปลอดภัย	๑๓	๒๐.๖๓	๔๙	๓๒.๐๓	๔๗	๒๕.๕๔
ความมั่นคง	๑๔	๒๒.๒๒	๓๘	๒๔.๘๔	๓๙	๒๑.๒๐
ความรวดเร็ว	๗	๑๑.๑๑	๑๓	๘.๕๐	๑๔	๗.๖๑
ได้ดอกเบี้ยสูง	๔	๖.๓๕	๓	๑.๙๖	๖	๓.๒๖
ความสะดวก	๒๐	๓๑.๗๕	๔๑	๒๖.๘๐	๗๐	๓๘.๐๔
อื่น ๆ	๕	๗.๙๔	๙	๕.๘๗	๘	๔.๓๕

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๔๗ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับการศึกษาไม่เกิน ม.ศ. ๓ มีความเห็นว่าเพราะ "ความสะดวก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๕ อันดับรองลงมา ได้แก่ "ความมั่นคง" คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ ระดับการศึกษาระหว่าง ม.ศ. ๔-๖ จำนวน ๑๕๓ คน มีความเห็นว่าเพราะ "ความปลอดภัย" มากที่สุดอันดับรองลงมาได้แก่ "ความสะดวก" คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๐ และชั้นอุดมศึกษาจำนวน ๑๘๔ คน มีความเห็นว่าเพราะ "ความสะดวก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๔ อันดับรองลงมาได้แก่ "ความปลอดภัย" คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๔

## ตารางที่ ๔๘

สิ่งสำคัญที่สุดในการرجใจผู้ใช้บริการเงินฝากนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม รายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์

	ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท		๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท		สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๘๔	๒๑.๐๐	๒๐๕	๕๑.๒๕	๑๑๑	๒๗.๗๕
ความปลอดภัย	๒๔	๒๘.๕๗	๖๑	๒๙.๗๖	๒๔	๒๑.๖๒
ความมั่นคง	๒๗	๓๒.๑๔	๕๐	๑๙.๕๑	๒๔	๒๑.๖๒
ความรวดเร็ว	๖	๗.๑๔	๑๗	๘.๒๙	๑๑	๙.๙๑
ได้ดอกเบี้ยสูง	๐	๐	๘	๓.๙๐	๕	๔.๕๐
ความสะดวก	๒๓	๒๗.๓๘	๖๖	๓๒.๒๐	๔๒	๓๗.๘๔
อื่น ๆ	๔	๔.๗๗	๑๓	๖.๓๔	๕	๔.๕๑

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๔๘ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับรายได้ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๔ คน มีความเห็นว่าเพราะ "ความมั่นคง" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๔ อันดับรองลงมาคือ "ความปลอดภัย" คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ ระดับรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท มีความเห็นว่าเพราะ "ความสะดวก" มากที่สุดอันดับรองลงมาได้แก่ "ความปลอดภัย" คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๖ และผู้มีรายได้สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท มีความเห็นว่าเพราะ "ความสะดวก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๔ อันดับรองลงมาได้แก่ "ความปลอดภัย" และ "ความมั่นคง" คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๒ เช่นเดียวกัน

## ตารางที่ ๔๔

สิ่งสำคัญที่สุดในการจูงใจผู้ใช้บริการเงินฝากนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์

	ข้าราชการ		พนักงาน		ค้าขาย		อื่น ๆ	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๗๖	๑๙.๐๐	๑๗๕	๔๓.๗๕	๘๔	๒๑.๐๐	๑๕	๑๖.๒๕
ความปลอดภัย	๒๑	๒๗.๖๓	๕๘	๓๓.๑๔	๒๑	๒๕.๐๐	๙	๑๓.๘๕
ความมั่นคง	๑๔	๑๘.๔๒	๓๘	๒๑.๗๑	๑๘	๒๑.๔๓	๑๑	๓๒.๓๑
ความรวดเร็ว	๑๒	๑๕.๗๙	๑๑	๖.๒๙	๖	๗.๑๔	๕	๗.๖๙
ได้ดอกเบี้ยสูง	๑	๑.๓๒	๓	๑.๗๑	๑	๑.๑๙	๘	๑๒.๓๐
ความสะดวก	๒๑	๒๗.๖๓	๕๕	๓๐.๘๖	๓๔	๔๐.๔๘	๒๒	๓๓.๘๕
อื่น ๆ	๗	๙.๒๑	๑๑	๖.๒๙	๔	๔.๗๖	๐	๐

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๔๔ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามอาชีพข้าราชการจำนวน ๗๖ คน มีความเห็นว่าเพราะ "ความปลอดภัย" และ "ความสะดวก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๓ อาชีพพนักงานมีความเห็นว่าเพราะ "ความปลอดภัย" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๑๔ อันดับรองลงมาได้แก่ "ความสะดวก" คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๖ อาชีพค้าขายมีความเห็นว่าเพราะ "ความสะดวก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๘ อันดับรองลงมาได้แก่ "ความปลอดภัย" คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และอาชีพอื่น ๆ มีความเห็นว่าเพราะ "ความสะดวก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๑ อันดับรองลงมาได้แก่ "ความมั่นคง" คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๑

การวิเคราะห์สิ่งสำคัญที่สุดในการจูงใจผู้ใช้บริการเงินฝากนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ ๔๔-๔๕ ได้แสดงให้เห็นถึงสิ่งสำคัญที่สุดในการจูงใจผู้ใช้บริการเงินฝากนิยมใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการเงินฝากดังกล่าว ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่าง ๆ ซึ่งพอจะ เรียงตามอันดับดังต่อไปนี้คือ

๑. ความสะดวก (คิด เป็นร้อยละ ๓๒.๗๕)
๒. ความปลอดภัย (คิด เป็นร้อยละ ๒๗.๒๕)
๓. ความมั่นคง (คิด เป็นร้อยละ ๒๒.๗๕)
๔. ความรวดเร็ว (คิด เป็นร้อยละ ๘.๕๐)
๕. เหตุผลอื่น ๆ (คิด เป็นร้อยละ ๕.๕๐)
๖. ได้อัตราดอกเบี้ยสูง (คิด เป็นร้อยละ ๓.๒๕)

จะเห็นได้ว่าความสะดวกและความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ คำนึงถึงมากที่สุด ส่วนเหตุผลประการอื่น ๆ ไม่ค่อยเป็นข้อคำนึงถึงมากนักของผู้ใช้บริการ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าอัตราดอกเบี้ยสูง ที่ถูกจัดในอันดับสุดท้ายนั้น เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการเงินฝากไม่ได้คำนึงถึงมากนัก

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสำนักงานใหญ่หรือสาขาว่าควรจะใหญ่โตมั่นคงหรือไม่?

ตารางที่ ๕๐

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสำนักงานใหญ่หรือสาขาว่าควรจะใหญ่โตมั่นคงหรือไม่?

	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
จำเป็น	๓๒๑	๘๐.๒๕
ไม่จำเป็น	๗๙	๑๙.๗๕

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๕๐ นี้ ปรากฏว่าจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ ๔๐๐ ราย ร้อยละ ๘๐.๒๕ ให้ความเห็นว่าสถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์ควรจะใหญ่โตมั่นคงมากที่สุด อีกร้อยละ ๑๙.๗๕ ให้ความเห็นว่าไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใหญ่โตมั่นคง เป็นอันดับรองลงมา

ตารางที่ ๕๑

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสำนักงานใหญ่หรือสาขาว่าควรจะใหญ่โตมั่นคงหรือไม่?

จำแนกตาม เพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

	เพศ				สถานภาพส่วนตัว			
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ	โสด	ร้อยละ	สมรส	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๑๘๙	๔๒.๒๕	๒๑๑	๕๒.๗๕	๒๓๓	๕๘.๒๕	๑๖๗	๔๑.๗๕
จำเป็น	๑๔๓	๗๕.๖๖	๑๗๘	๘๔.๓๖	๑๙๑	๘๑.๙๗	๑๓๐	๗๗.๘๔
ไม่จำเป็น	๔๖	๒๔.๓๔	๓๓	๑๕.๖๔	๔๒	๑๘.๐๓	๓๗	๒๒.๑๖

จากตารางที่ ๕๑ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามเพศชายจำนวน ๑๘๙ คน มีความเห็นว่าสำนักงานของธนาคารพาณิชย์ "จำเป็น" จะต้องใหญ่โตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๖ เพศหญิงจำนวน ๒๑๑ คน มีความเห็นว่า "จำเป็น" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๖ ผู้ที่เป็นโสดจำนวน ๒๓๓ มีความเห็นว่า "จำเป็น" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๗ และผู้ที่สมรสแล้วมีความเห็นว่า "จำเป็น" คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๔

## ตารางที่ ๕๒

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อสำนักงานใหญ่หรือสาขาว่าควรจะให้โตมันคงหรือไม่?

จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์

	อายุ					
	ไม่เกิน ๓๐ ปี	ร้อยละ	๓๑-๔๐ปี	ร้อยละ	สูงกว่า ๔๐ปี	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๒๑๓	๕๓.๒๕	๑๑๘	๒๙.๕๐	๖๙	๑๗.๒๕
จำเป็น	๑๗๓	๘๑.๒๒	๙๖	๘๑.๓๖	๕๒	๗๕.๓๖
ไม่จำเป็น	๔๐	๑๘.๗๘	๒๒	๑๘.๖๔	๑๗	๒๔.๖๔

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๕๒ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คนจำแนกตามระดับอายุไม่เกิน ๓๐ ปี จำนวน ๒๑๓ คน มีความเห็นว่า "จำเป็น"มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๒ อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ จำนวน ๑๑๘ คน มีความเห็นว่า "จำเป็น" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๖ และผู้มีอายุสูงกว่า ๔๐ ปี มีความเห็นว่า "จำเป็น" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๖



## ตารางที่ ๕๓

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสำนักงานใหญ่หรือสาขาว่าควรจะใหญ่โตมั่นคงหรือไม่?

จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์

	ไม่เกิน ม.ศ. ๓		ม.ศ. ๔-๖/อาชีวะชั้นสูง		อุดมศึกษา	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๖๓	๑๔.๗๔	๑๔๓	๓๘.๒๕	๑๘๔	๔๖.๐๐
จำเป็น	๕๒	๘๒.๕๔	๑๑๔	๗๕.๑๖	๑๕๔	๘๓.๗๐
ไม่จำเป็น	๑๑	๑๗.๔๖	๓๘	๒๔.๘๔	๓๐	๑๖.๓๐

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๕๓ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับการศึกษาไม่เกิน ม.ศ. ๓ จำนวน ๖๓ คน มีความเห็นว่า "จำเป็น" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๔ การศึกษา ระหว่าง ม.ศ. ๔-๖ จำนวน ๑๔๓ คน มีความเห็นว่า "จำเป็น" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๑๖ และชั้นอุดมศึกษาจำนวน ๑๘๔ คน มีความเห็นว่า "จำเป็น" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๐

## ตารางที่ ๕๔

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสำนักงานใหญ่หรือสาขาว่าควรจะมีเงินออมอัตโนมัติหรือไม่?

จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์

	ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท		๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท		สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๘๔	๒๑.๐๐	๒๐๕	๕๑.๒๕	๑๑๑	๒๗.๗๕
จำเป็น	๗๑	๘๔.๕๒	๑๖๙	๘๒.๔๔	๘๑	๗๒.๙๗
ไม่จำเป็น	๑๓	๑๕.๔๘	๓๖	๑๗.๕๖	๓๐	๒๗.๐๓

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๕๔ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามรายได้ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๔ คน มีความเห็นว่า "จำเป็น" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๒ ผู้มีรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาทมีความเห็นว่า "จำเป็น" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๔ และผู้มีรายได้สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท มีความเห็นว่า "จำเป็น" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๗

## ตารางที่ ๕๕

ความเห็นของผู้ใช้เงินฝากต่อสำนักงานใหญ่หรือสาขาว่าควรจะให้โตมันคงหรือไม่?

จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์

	ข้าราชการ		พนักงาน		ค้าขาย		อื่น ๆ	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๗๖	๑๙.๐๐	๑๗๕	๔๓.๗๕	๘๔	๒๑.๐๐	๖๕	๑๖.๒๕
จำเป็น	๖๒	๘๑.๕๘	๑๔๙	๘๕.๑๔	๖๐	๗๑.๔๓	๕๐	๗๖.๙๒
ไม่จำเป็น	๑๔	๑๘.๔๒	๒๖	๑๔.๘๖	๒๔	๒๘.๕๗	๑๕	๒๓.๐๘

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๕๕ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามอาชีพข้าราชการจำนวน ๗๖ คน มีความเห็นว่า "จำเป็น" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๘ อาชีพพนักงานจำนวน ๑๗๕ คน มีความเห็นว่า "จำเป็น" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๔ อาชีพค้าขายจำนวน ๘๔ คน มีความเห็นว่า "จำเป็น" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ และอาชีพอื่น ๆ มีความเห็นว่า "จำเป็น" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๒

การวิเคราะห์ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสำนักงานใหญ่หรือสาขาว่าควรจะใหญ่โตมั่นคงหรือไม่?

จากตารางที่ ๕๐-๕๕ ได้แสดงให้เห็นถึง ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสำนักงานใหญ่หรือสาขาว่าควรจะใหญ่โตหรือไม่? จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการเงินฝากดังกล่าว ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์ ควรจะมีความใหญ่โตมั่นคงมากที่สุดเป็นจำนวนถึง ๓๒๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๕ ของจำนวนประชากรทั้งหมด ๔๐๐ คน รองลงมาอีกจำนวน ๗๙ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๕ ของจำนวนประชากร) มีความเห็นว่าสถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์ไม่จำเป็นต้องใหญ่โตมากนัก

เหตุที่ผู้ให้บริการเงินฝากส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าธนาคารควรจะใหญ่โตมั่นคงสืบเนื่องมาจากผู้บริการต้องการความมั่นใจว่าเงินที่ทำการฝากในธนาคารพาณิชย์ จะมีความปลอดภัยไม่สูญหายโดยง่าย สภาพที่ก่อให้เกิดความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยสูง ก็ควรจะเป็นอาคารสถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์นั่นเอง ดังนั้นภาพพจน์ที่ก่อให้เกิดผู้ฝากเกิดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของธนาคาร ไม่มีสิ่งใดจะเห็นได้ชัดเจนเท่ากับตัวอาคารสถานที่ทำการของธนาคารจะต้องมีรูปลักษณะใหญ่โตมั่นคง สิ่งเหล่านี้จะเป็นส่วนประกอบทำให้ผู้ฝากเงินธนาคารเกิดภาพพจน์ที่ดีด้านความมั่นคงปลอดภัย

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสถานที่จ่อครถของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ ๕๖

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสถานที่จ่อครถของธนาคารพาณิชย์

	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
มีความจำเป็นมาก	๑๙๐	๔๗.๕๐
มีความจำเป็น	๑๕๒	๓๘.๐๐
ไม่มีความจำเป็นเลย	๕๘	๑๔.๕๐

(ค่าตอบเดียว)

ตามตารางที่ ๕๖ นี้ ปรากฏว่าจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ ราย ร้อยละ ๔๗.๕๐  
ให้ความเห็นว่าสถานที่จอดรถของธนาคารพาณิชย์มีความจำเป็นมากที่สุดรองลงมาอีก ร้อยละ ๓๘.๐๐  
มีความเห็นว่า มีความจำเป็นและอีกร้อยละ ๑๔.๕๐ มีความเห็นว่าสถานที่จอดรถไม่มีความจำเป็น  
เลย

จำแนกตามข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ ๕๗

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสถานที่จอดรถของธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามเพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

	เพศ				สถานภาพส่วนตัว			
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ	โสด	ร้อยละ	สมรส	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๑๘๙	๔๗.๒๕	๒๑๑	๕๒.๗๕	๒๓๓	๕๘.๒๕	๑๖๗	๔๑.๗๕
มีความจำเป็นมาก	๑๐๐	๕๒.๙๑	๙๐	๔๒.๖๕	๑๐๐	๔๕.๔๕	๘๔	๕๐.๓๐
มีความจำเป็น	๖๒	๓๒.๘๐	๙๐	๔๒.๖๕	๙๔	๔๐.๓๔	๕๘	๓๔.๗๓
ไม่มีความจำเป็นเลย	๒๗	๑๔.๒๙	๓๑	๑๔.๗๐	๓๓	๑๔.๑๗	๒๕	๑๔.๙๗

จากตารางที่ ๕๗ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามเพศชายจำนวน ๑๘๙  
คน มีความเห็นว่าสถานที่จอดรถของธนาคารพาณิชย์ "มีความจำเป็นมาก" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ  
๕๒.๙๑ อันดับรองลงมาคือ "มีความจำเป็น" คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๐ เพศหญิงจำนวน ๒๑๑ คน  
มีความเห็นว่า "มีความจำเป็นมาก" และ "มีความจำเป็น" เท่ากับคิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๕ ส่วนผู้  
ที่เป็นโสดจำนวน ๒๓๓ คน มีความเห็นว่า "มีความจำเป็นมาก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕  
อันดับรองลงมาคือ "มีความจำเป็น" คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๔ และผู้สมรสแล้วจำนวน ๑๖๗ คน มีความ  
เห็นว่า "มีความจำเป็นมาก" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๐ อันดับรองลงมาคือ "มีความจำเป็น"  
มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๓

## ตารางที่ ๕๘

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสถานที่จอดรถของธนาคารพาณิชย์แยกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์

	อายุ					
	ไม่เกิน ๓๐ ปี	ร้อยละ	๓๑-๔๐ ปี	ร้อยละ	สูงกว่า ๔๐ ปี	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๒๑๓	๕๓.๒๕	๑๑๘	๒๙.๕๐	๖๙	๑๗.๒๕
มีความจำเป็นมาก	๑๐๑	๔๗.๔๒	๖๐	๕๐.๘๕	๒๙	๔๒.๐๓
มีความจำเป็น:	๘๗	๕๐.๘๕	๓๗	๓๑.๓๕	๒๘	๔๐.๕๘
ไม่มีความจำเป็นเลย	๒๕	๑๑.๗๓	๒๑	๑๗.๘๐	๑๒	๑๗.๓๙

จากตารางที่ ๕๘ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับอายุไม่เกิน ๓๐ ปี จำนวน ๒๑๓ คน มีความเห็นว่า สถานที่จอดรถของธนาคาร "มีความจำเป็นมาก" ที่จะต้องใหญ่โตมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔๒ อันดับรองลงมาคือ "มีความจำเป็น" คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๕ ระดับอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีความเห็นว่า "มีความจำเป็นมาก" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๕ อันดับรองลงมาคือ "มีความจำเป็น" คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๕ และผู้มีอายุสูงกว่า ๔๐ ปี มีความเห็นว่า "มีความจำเป็นมาก" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๓ อันดับรองลงมาคือ "มีความจำเป็น" คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๘

## ตารางที่ ๕๔

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสถานที่จอดรถของธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์

	ไม่เกิน ม.ศ. ๓		ม.ศ. ๔-๖/อาชีวะชั้นสูง		อุดมศึกษา	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๑๓	๑๕.๗๕	๑๕๓	๓๘.๒๕	๑๘๔	๔๖.๐๐
มีความจำเป็นมาก	๓๔	๕๓.๙๗	๖๕	๔๒.๔๘	๙๑	๔๙.๔๖
มีความจำเป็น	๒๑	๓๓.๓๓	๕๕	๓๕.๙๕	๗๖	๔๑.๓๐
ไม่มีความจำเป็นเลย	๘	๑๒.๗๐	๓๓	๒๑.๕๗	๑๗	๙.๒๔

จากตารางที่ ๕๔ จากผู้ให้สัมภาษณ์ ๔๐๐ คน จำแนกตามระดับการศึกษาไม่เกิน ม.ศ. ๓ มีความเห็นว่าสถานที่จอดรถของธนาคาร "มีความจำเป็นมาก" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๗ อันดับรองลงมาได้แก่ "มีความจำเป็น" คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ การศึกษาระหว่าง ม.ศ. ๔-๖ มีความเห็นว่า "มีความจำเป็นมาก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๘ อันดับรองลงมาคือ "มีความจำเป็น" คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๕ และชั้นอุดมศึกษามีความเห็นว่า "มีความจำเป็นมาก" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๙.๔๖ อันดับรองลงมาได้แก่ "มีความจำเป็น" คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๐

## ตารางที่ ๖๐

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสถานที่จอดรถของธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์

	ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท		๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท		สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์	๘๔	๒๑.๐๐	๒๐๕	๕๑.๒๕	๑๑๑	๒๗.๗๕
มีความจำเป็นมาก	๓๖	๔๒.๘๖	๘๒	๔๕.๘๘	๖๒	๕๕.๘๖
มีความจำเป็น	๓๕	๔๑.๖๗	๘๐	๓๙.๐๒	๓๗	๓๓.๓๓
ไม่มีความจำเป็นเลย	๑๓	๑๕.๕๗	๓๓	๑๖.๑๐	๑๒	๑๐.๘๑

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๖๐ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามรายได้ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๔ คน มีความเห็นว่า สถานที่จอดรถของธนาคาร "มีความจำเป็นมาก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ อันดับรองลงมาได้แก่ "มีความจำเป็น" คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ ผู้มีรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๐๕ คน มีความเห็นว่า "จำเป็นมาก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๘ อันดับรองลงมาได้แก่ "มีความจำเป็น" คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๒ และมีผู้ มีรายได้สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท มีความเห็นว่า "มีความจำเป็นมาก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๖ อันดับรองลงมาได้แก่ "มีความจำเป็น" คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓



## ตารางที่ ๖๑

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสถานที่จอดรถของธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์

	ข้าราชการ		พนักงาน		ค้าขาย		อื่น ๆ	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๗๖	๑๙.๐๐	๑๗๕	๔๓.๗๕	๘๔	๒๑.๐๐	๖๕	๑๖.๒๕
มีความจำเป็นมาก	๓๐	๓๙.๔๘	๙๒	๕๒.๕๗	๓๗	๔๔.๐๕	๓๑	๔๗.๖๙
มีความจำเป็น	๓๓	๔๓.๔๒	๖๒	๓๕.๔๓	๓๔	๔๐.๔๘	๒๓	๓๕.๓๘
ไม่มีความจำเป็นเลย	๑๓	๑๗.๑๐	๒๑	๑๒.๐๐	๑๓	๑๕.๔๗	๑๑	๑๖.๙๓

(คำตอบเดียว)

จากตารางที่ ๖๑ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามอาชีพข้าราชการจำนวน ๗๖ คน มีความเห็นว่า สถานที่จอดรถของธนาคาร "มีความจำเป็น" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๒ อันดับรองลงมาได้แก่ "มีความจำเป็นมาก" คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๘ อาชีพพนักงานจำนวน ๑๗๕ คน มีความเห็นว่า "มีความจำเป็นมาก" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๗ อันดับรองลงมาได้แก่ "มีความจำเป็นมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๓ อาชีพค้าขายจำนวน ๘๔ คน มีความเห็นว่า "มีความจำเป็นมาก" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๕ อันดับรองลงมาได้แก่ "มีความจำเป็น" คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๘ และอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๖๕ คน มีความเห็นว่า "มีความจำเป็นมาก" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๙ อันดับรองลงมาได้แก่ "มีความจำเป็น" คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๘

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสถานที่จัดรถของธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ ๕๖-๖๑ ได้แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสถานที่จัดรถยนต์ จะเห็นได้ว่าผู้บริการดังกล่าว ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสถานที่จัดรถยนต์ของธนาคารพาณิชย์จำเป็นมากเป็นจำนวนถึง ๑๙๖ คน (คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ ของจำนวนประชากรทั้งหมด ๔๐๐ คน) อีกจำนวน ๑๕๒ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ ของจำนวนประชากร) มีความเห็นว่าสถานที่จัดรถยนต์ของธนาคารพาณิชย์มีความจำเป็นและอีกจำนวน ๕๔ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๐) ของจำนวนประชากร) มีความเห็นว่า สถานที่จัดรถไม่จำเป็น

โดยสรุปแล้วจะเห็นว่า สถานที่จัดรถมีความจำเป็นต่อผู้บริการเงินฝาก จะเป็นการไม่เหมาะสมด้วยประการทั้งปวง ถ้าจะปล่อยให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้บริการด้านสถานที่จัดรถ โดยเฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร รถยนต์เป็นสิ่งจำเป็นที่ใช้ในการคมนาคม ดังนั้นสถานที่จัดรถของธนาคารพาณิชย์จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะขาดเสียมิได้

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อวิธีการเสนอบริการเงินฝากให้ประชาชนนิยมใช้ บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ ๖๒

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อวิธีการเสนอบริการเงินฝากให้ประชาชนนิยมเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
ฝากจ่ายถอนสะดวก	๒๘๓	๔๒.๑๑
ได้ดอกเบี้ยสูง	๑๘๕	๒๗.๕๓
ชอบชื่อเสียงของธนาคารที่ฝาก	๕๔	๘.๐๔
ส่งพนักงานไปชักชวน	๔๔	๗.๒๕
ส่งเอกสารบริการเงินฝากมาให้	๔๔	๗.๒๕
จัดนิทรรศการบริการเงินฝาก	๓๓	๘.๒๕
อื่น ๆ	๑๘	๒.๘๓

จากตารางที่ ๖๒ นี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน ปรากฏว่าร้อยละ ๗๐.๗๕ ให้ความเห็นว่าวิธีการเสนอบริการให้ประชาชนนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์มากที่สุดได้แก่ การฝากจ่ายถอนสะดวก รองลงมาอีกร้อยละ ๔๒.๑๑ ให้ความเห็นว่าธนาคารพาณิชย์ควรจะให้ ดอกเบี้ยสูง ร้อยละ ๒๗.๕๓ ให้ความเห็นว่าขอซื้อเสียงของธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ ๘.๐๔ ให้ความเห็นว่าควรส่งพนักงานไปชักชวนและส่งเอกสารบริการเงินฝากแก่ผู้สนใจ อีกร้อยละ ๗.๒๕ ให้ความเห็นว่าควรจัดนิทรรศการบริการเงินฝาก อีกร้อยละ ๔.๙๑ ให้ความเห็นว่าควรจัดนิทรรศการบริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ และอีกร้อยละ ๒.๘๓ ให้ความเห็นอื่น ๆ ได้แก่ ความสะดวกในการชำระค่าไฟฟ้า ประปา ค่าโทรศัพท์ และเพื่อเป็นการมีความสัมพันธ์กับธนาคารพาณิชย์เพื่อไว้สำหรับเปิดเครดิตกับทางธนาคาร เป็นต้น

ตารางที่ ๖๓

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อวิธีการเสนอบริการเงินฝากให้ประชาชนนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

	เพศ				สถานภาพส่วนตัว			
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ	โสด	ร้อยละ	สมรส	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๑๘๔	๔๗.๒๕	๒๑๑	๕๒.๗๕	๒๓๓	๕๘.๒๕	๑๖๗	๔๑.๗๕
ฝากจ่ายถอนสะดวก	๑๒๔	๔๐.๖๖	๑๕๔	๔๓.๓๒	๑๖๐	๔๐.๒๐	๑๒๓	๔๔.๘๔
ได้ดอกเบี้ยสูง	๗๓	๒๓.๙๓	๑๑๒	๓๐.๕๒	๑๑๑	๒๗.๘๔	๗๔	๒๗.๐๐
ขอซื้อเสียงของธนาคารที่ฝาก	๓๐	๙.๘๔	๒๔	๖.๕๔	๓๔	๘.๕๔	๒๐	๗.๓๐
ส่งพนักงานไปชักชวน	๒๖	๘.๕๒	๒๓	๘.๒๗	๒๕	๖.๒๘	๒๔	๘.๗๖
ส่งเอกสารบริการเงินฝากมาให้	๒๔	๙.๕๑	๒๐	๕.๕๔	๓๒	๘.๐๔	๑๗	๖.๒๐
จัดนิทรรศการบริการเงินฝาก	๑๕	๔.๙๒	๑๘	๕.๙๐	๒๑	๕.๒๘	๑๒	๔.๓๘
อื่น ๆ	๘	๒.๖๒	๑๑	๓.๐๐	๑๕	๓.๗๗	๕	๑.๕๗

จากตารางที่ ๖๓ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๕๐๐ คน จำแนกตามเพศชาย ๑๘๘ คน มีความเห็นต่อวิธีการเสนอบริการเงินฝากให้ประชาชนนิยมใช้มากที่สุดได้แก่ "ฝากง่ายถอนสะดวก" คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๖ อันดับรองลงไปได้แก่ "ได้ดอกเบี้ยสูง" คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๓ เพศหญิง จำนวน ๒๑๑ คน มีความเห็นว่า "ฝากง่ายถอนสะดวก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๒ อันดับรองลงไปได้แก่ "ได้ดอกเบี้ยสูง" คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๒ ส่วนผู้ที่เป็นโสดจำนวน ๒๓๓ คน มีความเห็นว่า "ฝากง่ายถอนสะดวก" มากที่สุด อันดับรองลงไปได้แก่ "ได้ดอกเบี้ยสูง" คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๘ และผู้ที่สมรสแล้วมีความเห็นว่า "ฝากง่ายถอนสะดวก" มากที่สุดอันดับรองลงไปได้แก่ "ได้ดอกเบี้ยสูง" คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐

ตารางที่ ๖๔

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อวิธีการเสนอบริการเงินฝากให้ประชาชนนิยมใช้บริการเงินฝาก  
ของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์

	อายุ					
	ไม่เกิน ๓๐ปี	ร้อยละ	๓๑-๔๐ปี	ร้อยละ	สูงกว่า ๔๐ปี	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๒๑๓	๔๓.๒๕	๑๑๘	๒๕.๕๐	๖๙	๑๗.๒๕
ฝากง่ายถอนสะดวก	๑๕๖	๔๓.๘๒	๗๙	๓๘.๗๓	๔๘	๕๒.๘๖
ได้ดอกเบี้ยสูง	๘๕	๒๓.๘๘	๖๗	๓๒.๘๕	๓๓	๒๕.๕๖
ขอชื่อเสียงของธนาคารที่ฝาก	๓๐	๘.๕๓	๑๖	๗.๘๘	๘	๗.๑๕
ส่งพนักงานไปชักชวน	๒๒	๖.๑๘	๑๘	๘.๘๒	๕	๘.๐๕
ส่งเอกสารบริการเงินฝากมาให้	๒๘	๗.๘๗	๑๓	๖.๓๗	๘	๗.๑๕
จัดนิทรรศการบริการเงินฝาก	๑๙	๕.๓๕	๑๐	๕.๙๐	๕	๓.๕๗
อื่น ๆ	๑๖	๔.๕๘	๑	๐.๕๐	๒	๑.๗๕

(ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

จากตารางที่ ๖๔ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามอายุไม่เกิน ๓๐ ปี จำนวน ๒๑๓ คน มีความเห็นว่า วิธีการเสนอบริการให้ประชาชนนิยมมากที่สุดคือ "ฝากง่ายถอนสะดวก" คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๒ อันดับรองลงไปได้แก่ "ได้ดอกเบี้ยสูง" คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๘ อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีความเห็นว่า "ฝากง่ายถอนสะดวก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๓ อันดับรองลงไปคือ "ได้ดอกเบี้ยสูง" คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๔ และผู้ที่มีอายุสูงกว่า ๔๐ ปี จำนวน ๖๙ คนมีความเห็นว่า "ฝากง่ายถอนสะดวก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ อันดับรองลงไปได้แก่ "ได้ดอกเบี้ยสูง" คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๖

ตารางที่ ๖๕

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อวิธีการเสนอบริการเงินฝากให้ประชาชนนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์

	ไม่เกินม.ศ. ๓		ม.ศ. ๔-๖/อาชีวะชั้นสูง		อุดมศึกษา	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๖๓	๑๔.๗๕	๑๕๓	๓๘.๒๕	๑๘๔	๔๖.๐๐
ฝากง่ายถอนสะดวก	๕๗	๕๕.๘๕	๑๐๕	๔๒.๘๖	๑๓๑	๓๘.๑๙
ได้ดอกเบี้ยสูง	๑๔	๑๖.๖๗	๖๘	๒๗.๗๖	๑๐๓	๓๐.๐๓
ขอชื่อเสียงของธนาคารที่ฝาก	๕	๕.๙๕	๑๖	๖.๕๓	๓๓	๙.๖๒
ส่งพนักงานไปชักชวน	๕	๕.๙๕	๑๖	๖.๕๓	๒๘	๘.๑๖
ส่งเอกสารบริการเงินฝากมาให้	๖	๗.๑๔	๑๘	๗.๓๕	๒๕	๗.๒๙
จัดนิทรรศการบริการเงินฝาก	๕	๕.๙๕	๑๒	๔.๙๐	๑๖	๔.๖๖
อื่น ๆ	๒	๒.๓๙	๑๐	๔.๐๗	๗	๒.๐๕

(ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

จากตารางที่ ๖๔ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามการศึกษาไม่เกิน ม.ศ. ๓ จำนวน ๖๓ คน มีความเห็นว่า วิธีการเสนอบริการเงินฝากให้ประชาชนนิยมมากที่สุด ได้แก่ "ฝากง่ายถอนสะดวก" คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๕ อันดับรองลงไปได้แก่ "ได้ดอกเบี้ยสูง" คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ การศึกษาระหว่าง ม.ศ. ๔-๖ มีความเห็นว่า "ฝากง่ายถอนสะดวก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๖ อันดับรองลงไปได้แก่ "ได้ดอกเบี้ยสูง" คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๖ ชั้นอุดมศึกษามีความเห็นว่า "ฝากง่ายถอนสะดวก" มากที่สุด อันดับรองลงไปได้แก่ "ได้ดอกเบี้ยสูง" คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๓

ตารางที่ ๖๖

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินค้ำวิธีการเสนอบริการเงินฝากให้ประชาชนนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์

	ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท		๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท		สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๘๔	๒๑.๐๐	๒๐๕	๔๑.๒๕	๑๑๑	๒๗.๗๕
ฝากง่ายถอนสะดวก	๖๐	๔๖.๕๐	๑๔๐	๔๑.๓๒	๗๐	๓๘.๘๘
ได้ดอกเบี้ยสูง	๓๘	๒๙.๕๖	๑๐๕	๒๘.๕๓	๕๑	๒๒.๗๘
ชอบชื่อเสียงของธนาคารที่ฝาก	๕	๓.๘๘	๒๘	๗.๗๑	๒๑	๑๑.๖๗
ส่งพนักงานไปชักชวน	๑	๐.๗๘	๒๓	๖.๓๔	๒๑	๑๑.๖๗
ส่งเอกสารบริการเงินฝากมาให้	๑๑	๘.๕๓	๒๔	๗.๘๘	๔	๔.๐๐
จัดนิทรรศการบริการเงินฝาก	๖	๔.๖๕	๑๖	๔.๘๑	๑๑	๖.๑๑
อื่น ๆ	๘	๖.๒๐	๑๒	๓.๓๐	๗	๓.๘๘

(ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

จากตารางที่ ๖๖ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามรายได้ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท มีความเห็นว่า วิธีการเสนอบริการได้ประชาชนนิยมมากที่สุดคือ "บริการฝากง่าย ถอนสะดวก" คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๐ อันดับรองลงไปคือ "ได้ดอกเบี้ยสูง" คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๖ รายได้ ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๐๕ คน มีความเห็นว่า "ฝากง่ายถอนสะดวก" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๒ อันดับรองลงไปคือ "ได้ดอกเบี้ยสูง" คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๓ และมีรายได้สูงกว่า ๔,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๑ คน มีความเห็นว่า "ฝากง่ายถอนสะดวก" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๘ อันดับรองลงไปคือ "ได้ดอกเบี้ยสูง" คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๘

ตารางที่ ๖๗

ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อวิธีการเสนอบริการเงินฝากให้ประชาชนนิยมใช้บริการเงินฝาก  
ของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์

	ข้าราชการ		พนักงาน		ค้าขาย		อื่น ๆ	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๗๖	๑๙.๐๐	๑๗๕	๔๓.๗๕	๘๔	๒๑.๐๐	๖๕	๑๖.๒๕
ฝากง่ายถอนสะดวก	๖๐	๔๕.๑๑	๑๒๒	๕๐.๘๐	๕๕	๔๕.๐๐	๔๖	๕๐.๐๐
ได้ดอกเบี้ยสูง	๓๔	๒๖.๓๒	๙๐	๓๐.๑๐	๒๖	๒๐.๘๐	๓๔	๒๕.๕๗
ชอบชื่อเสียงของ ธนาคารที่ฝาก	๑๑	๘.๒๗	๑๘	๖.๐๒	๑๓	๑๐.๕๐	๑๒	๑๐.๕๓
ส่งพนักงานไปชักชวน	๘	๖.๐๒	๒๒	๗.๓๖	๑๓	๑๐.๕๐	๖	๕.๒๑
ส่งเอกสารบริการ เงินฝากมาให้	๕	๓.๗๖	๑๕	๕.๐๒	๒	๖.๕๐	๕	๕.๓๕
อื่น ๆ	๔	๓.๐๐	๑๓	๔.๓๕	๑	๐.๘๐	๒	๑.๗๕

(ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

จากตารางที่ ๖๗ จากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ๔๐๐ คน จำแนกตามอาชีพข้าราชการ จำนวน ๗๖ คน มีความเห็นว่า วิธีการเสนอบริการให้นิยมมากที่สุดคือ "ฝากง่ายถอนสะดวก" คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๑ อันดับรองลงไปคือ "ได้ดอกเบี้ยสูง" คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๒ อาชีพพนักงาน มีความเห็นว่า "ฝากง่ายถอนสะดวก" มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๐ อันดับรองลงไปคือ "ได้ดอกเบี้ยสูง" คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑๐ อาชีพค้าขายจำนวน ๘๔ คนมีความเห็นว่า "ฝากง่ายถอนสะดวก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ อันดับรองลงไปคือ "ได้ดอกเบี้ยสูง" และอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๖๕ คน มีความเห็นว่า "ฝากง่ายถอนสะดวก" มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ อันดับรองลงไปคือ "ได้ดอกเบี้ยสูง" คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๗

ข้อเสนอและให้ปรับปรุงเพิ่มเติมระเบียบการและการให้บริการในการเสนอบริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ ๖๘

ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงเพิ่มเติมระเบียบการและการเสนอบริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

	ราย	ร้อยละ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
ความรวดเร็วและความสะดวกด้านบริการ	๑๑๔	๒๓.๑๒
ปัญหาด้านพนักงาน	๗๔	๑๘.๒๕
เลิกข้อบังคับที่ยุ่งยาก	๕๙	๑๔.๗๕
ระเบียบการและการให้บริการที่อยู่แล้ว	๕๔	๑๓.๕๐
ต้องการคำปรึกษาและคำแนะนำต่าง ๆ จากธนาคารพาณิชย์	๓๑	๗.๗๕
ต้องการฝากและถอนเงินต่างสาขา	๒๕	๖.๒๕
สถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์	๒๑	๕.๒๕
ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	๑๘	๔.๕๐
อื่น ๆ	๗	๑.๗๕
ไม่มีข้อ เสนอแนะ	๘๘	๒๒.๐๐

(ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)



จากผู้ใช้สัมภาษณ์ทั้ง ๔๐๐ คน ผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ย่อมต้องเคยประสบปัญหาบ้างไม่มากก็น้อย ทั้งในเรื่องระเบียบในการฝากเงินและถอนเงินจากธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนในด้านบริการและการอำนวยความสะดวกปัญหาเหล่านี้ทำให้ผู้ใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ไม่พอใจ และไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร เมื่อถามถึงหนทางแก้ไขปรับปรุง ร้อยละ ๒๓.๑๒ ต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ปรับปรุงความเร็วและความสะดวกด้านบริการทั้งรับฝากเงินและถอนเงินจากธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ ๑๕.๒๑ ต้องการให้ปรับปรุงด้านพนักงานของธนาคารพาณิชย์ด้านกีรยามารยาทที่แสดงต่อผู้ใช้บริการ เบิกเงินจากธนาคารพาณิชย์

ข้อเสนอแนะที่อยู่ในอันดับรองลงมาเป็นเรื่องเลิกข้อบังคับที่ยุ่งยาก กล่าวคือร้อยละ ๑๑.๘๗ เสนอแนะว่าระเบียบการบางอย่างของธนาคารพาณิชย์ที่ทำให้ผู้ใช้บริการ มีความไม่สะดวกในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

ข้อเสนอแนะอีกประการหนึ่งได้แก่ ต้องการคำปรึกษาและคำแนะนำต่างจากธนาคารพาณิชย์ กล่าวคือร้อยละ ๖.๒๔ เพราะว่าบริการของธนาคารพาณิชย์มีมากมายหลายประเภท ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงยังคงต้องการคำปรึกษาจากทางธนาคารพาณิชย์

นอกจากนี้ยังมีผู้เสนอให้ทางธนาคารพาณิชย์จัดบริการเงินฝากและถอนเงินต่างสาขา เสนอให้ปรับปรุงสถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์ เสนอให้ธนาคารพาณิชย์เพิ่มความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเงินฝาก ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ การแจกเอกสารของธนาคารพาณิชย์แก่ผู้กำลังนั่งคอย รวมทั้งให้ความเสมอภาคแก่ผู้ใช้บริการของธนาคาร สำหรับผู้ใช้สัมภาษณ์ ร้อยละ ๑๘.๐๖ ไม่มีข้อเสนอแนะ และอีกร้อยละ ๑๐.๘๕ ให้ความเห็นว่าระเบียบการและการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ดีอยู่แล้ว

### สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า

๑. ผู้ใช้บริการเงินฝากโดยทั่วไปนิยมใช้เงินฝากประเภทออมทรัพย์ รองลงมาได้แก่เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวันตามลำดับโดยมีเงินฝากประจำพิเศษเป็นรายเดือนเท่า ๆ กัน มีผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทนี้จำนวนน้อยที่สุด

๒. บริการต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ด้านการเปิดบัญชี การนำเงินสดหรือเช็คเข้าบัญชี และการเบิกเงินของผู้ใช้บริการเงินฝากนั้น ธนาคารพาณิชย์สามารถบริการความสะดวกมากกว่าการถอนเงิน นอกจากนั้นความผิดพลาดด้านบริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์มีจำนวนเพียง

เล็กน้อย

๓. ในด้านสถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์นั้น สถานที่จอดรถเป็นสิ่งจำเป็นที่ธนาคารพาณิชย์จำเป็นจะต้องมีไว้บริการผู้ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ นอกจากนั้นสถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์ก็จำเป็นจะต้องใหญ่โตมั่นคง แต่จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครนั้นปัจจุบันมีจำนวนมากเพียงพอแล้ว

๔. ผู้ใช้บริการเงินฝากโดยทั่วไปนิยมใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ใกล้ที่พักอาศัยหรืออยู่ใกล้สถานที่ทำงาน ซึ่งได้แก่ความสะดวกในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

๕. สิ่งสำคัญที่สุดในการจูงใจผู้ใช้บริการเงินฝากมานิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ได้แก่ ความสะดวก รองลงไปได้แก่ความปลอดภัย และความมั่นคงของธนาคารพาณิชย์

๖. วิธีการเสนอบริการให้ประชาชนนิยมบริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ การฝากง่าย ถอนสะดวก รองลงมาได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง

๗. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเงินฝากที่สำคัญที่สุดได้แก่ ความรวดเร็ว และความสะดวกด้านบริการ รองลงมาได้แก่ปัญหาด้านพนักงานและการเลิกข้อบังคับที่ยุ่งยาก

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บริการเงินฝากโดยทั่วไปของธนาคารพาณิชย์ จัดอยู่ในขั้นพอใช้ แต่ยังมีบางสิ่งที่ธนาคารพาณิชย์จำเป็นจะต้องทำการแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการถอนเงิน ซึ่งผู้ใช้บริการเงินฝากบางคน ได้ให้ความเห็นว่าบางครั้งต้องใช้เวลาในการรอคอยเป็นเวลามากกว่า ๓๐ นาทีขึ้นไป ปัญหาอีกประการหนึ่งของบริการเงินฝากได้แก่ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ บางคนได้แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ และธนาคารพาณิชย์ควรปรับปรุงระเบียบข้อบังคับบางประการให้ความยุ่งยากลดน้อยลง