

### บทที่ 3

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากธนาคารพาณิชย์ไทย 4 ธนาคารใหญ่ จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ตัวอย่าง โดยแบ่งธนาคารละ 50 ตัวอย่างเท่า ๆ กัน และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ข้อมูลจะได้จากการใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน คือ

#### 3.1 ข้อมูลทั่วไป

#### 3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก

#### 3.3 ปัญหาในการใช้บริการ

#### 3.1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปจะศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ เพศ, อายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งจากการออกแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 200 ชุด มีกลุ่มนักเรียน, นักศึกษาอยู่ 10 ราย จึงได้ทำการหักออกเนื่องจากเป็นกลุ่มที่ยังไม่มีรายได้ประจำ ผู้ที่มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์นั้นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 30-39 ปี ซึ่งจัดอยู่ในวัยทำงาน ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาของผู้ที่มาใช้บริการโดยมากมักมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะอยู่ระหว่าง 10,000-15,000 บาท

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศและธนาคารที่ใช้บริการและธนาคารที่มาใช้บริการ

เพศ	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ชาย	24	52.2	22	45.8	26	53.1	18	38.3	90 (47.4)
หญิง	22	47.8	26	54.2	23	46.9	29	61.7	100 (52.4)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 1.1 ธนาคาร 1 และธนาคาร 3 ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมาใช้บริการมากกว่าเพศหญิง สำหรับธนาคาร 2 และธนาคาร 4 ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมาใช้บริการมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุและธนาคารที่มาใช้บริการและธนาคารที่มาใช้บริการ

อายุ	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
20-29 ปี	20	43.5	16	33.3	18	36.7	19	40.4	73 (38.4)
30-39 ปี	14	30.4	23	47.9	15	30.6	19	40.4	71 (37.3)
40-49 ปี	8	17.4	5	10.4	7	14.3	7	14.9	27 (14.3)
50-59 ปี	3	6.5	2	4.2	4	8.2	2	4.3	11 (5.7)
60 ปีขึ้นไป	1	2.2	2	4.2	5	10.2	-	-	8 (4.3)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการธนาคาร 1 ธนาคาร 2 ธนาคาร 3 และธนาคาร 4 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-39 ปี ธนาคาร 1 พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองมาคือ อายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.4 และอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 17.4 ตามลำดับ ธนาคาร 2 พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองมาคือ อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 และอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 10.4 ตามลำดับ ธนาคาร 3 พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองมาคือ อายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.6 และอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 14.3 ตามลำดับ ธนาคาร 4 พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองมาคือ อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 14.9 ตามลำดับ แสดงว่าผู้ที่มาใช้บริการธนาคารโดยมากจะเป็นกลุ่มคนหนุ่ม-สาว ที่อยู่ในวัยทำงานมีอายุระหว่าง 20-39 ปี

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพและธนาคารที่มาใช้บริการและธนาคารที่มารับบริการ

อาชีพ	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ข้าราชการ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	15	32.6	9	18.8	19	38.8	15	31.9	58 (30.5)
พนักงานเอกชน	25	54.3	31	64.6	16	32.7	26	55.3	98 (51.7)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	2	4.3	7	14.6	10	20.4	3	6.4	22 (11.5)
อื่น ๆ โปรครระบุ	4	8.7	1	2.1	4	8.2	3	6.4	12 (6.3)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการธนาคาร 1 ธนาคาร 2 และธนาคาร 4 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน รองมาคือ อาชีพรับราชการ ผู้ที่มารับบริการธนาคาร 3 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รองมาคือ อาชีพพนักงานเอกชน แสดงว่าพนักงานเอกชนนิยมที่จะใช้บริการจากธนาคารมากกว่าอาชีพอื่น ซึ่งอาจจะให้บริการเนื่องจากบริษัทเอกชนจ่ายเงินเดือนผ่านทางธนาคาร หรือผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพที่ต้องมาใช้บริการที่ธนาคารเป็นประจำ

ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษาและธนาคาร  
ที่มาใช้บริการและธนาคารที่มาใช้บริการ

ระดับการศึกษา	ธนาคาร								รวม
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		จำนวน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	(ร้อยละ)
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	1	2.2	1	2.1	3	6.1	1	2.1	6 (3.1)
มัธยมศึกษา	5	10.9	3	6.3	2	4.1	4	8.5	14 (7.3)
อนุปริญาตรี	6	13.0	3	6.3	2	4.1	3	6.4	14 (7.3)
ปริญาตรี	29	63.0	32	66.7	28	57.1	29	61.7	118 (62.2)
สูงกว่าปริญาตรี	4	8.7	9	18.8	13	26.5	10	21.3	36 (18.9)
อื่นๆ โปรดระบุ	1	2.2	-	-	1	2.0	-	-	2 (1.0)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการธนาคาร 2 ธนาคาร 3 และธนาคาร 4 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญาตรี รองมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญาตรี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการธนาคาร 1 ส่วนใหญ่มีสำเร็จการศึกษาระดับปริญาตรี รองมาคือ ระดับการศึกษาอนุปริญาตรี แสดงว่า ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญาตรีให้ความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคารและมีความสนใจในรูปแบบบริการที่แต่ละธนาคารให้บริการอยู่

ตารางที่ 1.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ได้รับ และธนาคารที่มาใช้บริการและธนาคารที่มาใช้บริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ธนาคาร								รวม
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		จำนวน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	(ร้อยละ)
ต่ำกว่า 5,000 บาท	-	-	3	6.3	3	6.1	1	2.1	7 (3.67)
5,001-10,000 บาท	13	28.3	14	29.2	8	16.3	11	23.4	46 (24.2)
10,001-15,000 บาท	18	39.1	16	33.3	17	34.7	22	46.8	73 (38.4)
15,001-20,000 บาท	3	6.5	6	12.5	5	10.2	1	2.1	15 (7.8)
20,001-25,000 บาท	5	10.9	3	6.3	4	8.2	5	10.6	17 (8.9)
มากกว่า 25,000 บาท	7	15.2	6	12.5	12	24.5	7	14.9	32 (16.8)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการธนาคาร 1 ธนาคาร 2 ธนาคาร 3 และธนาคาร 4 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท รองมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และรายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท ตามลำดับ แสดงว่าฐานเงินเดือนของผู้ที่มาใช้บริการธนาคารส่วนมากจะได้รับเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 5,001- 15,000 บาท ซึ่งเงินเดือนในระดับดังกล่าวน่าจะเป็นผู้ที่เริ่มมีรายได้จากงานประจำ โดยมีภาระหน้าที่ในการที่จะต้องมาติดต่อกับธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

### 3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก

ในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ซึ่งแต่ละปัจจัยจะประกอบไปด้วย

- 3.2.1 ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย
- 3.2.2 ปัจจัยด้านความพอใจในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์
- 3.2.3 ปัจจัยทำเลที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน หรือที่บ้าน
- 3.2.4 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร
- 3.2.5 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับพนักงาน
- 3.2.6 ปัจจัยด้านบรรยากาศภายในและโดยรอบอาคารที่ทำการ

#### 3.2.1 ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย

ประกอบด้วยอัตราดอกเบี้ยที่สูง ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการมาใช้ บริการ ผลจากการศึกษาพบว่าอัตราดอกเบี้ยของธนาคารที่ใช้บริการที่สูงนั้น ไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้ เลือกมาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์นั้น การคิดค่าธรรมเนียมในการมาใช้บริการ ด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ธนาคารพาณิชย์มีการคิดค่าบริการที่ เหมาะสม มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่คิดว่าค่าบริการนั้นต่ำไป หรือไม่ควรที่จะมีการคิดค่าบริการ

ตารางที่ 2.1 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับอัตราดอกเบี้ยสูง

อัตราดอกเบี้ยสูง	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	23	50.0	12	25.0	18	36.7	16	34.0	69 (36.3)
ไม่ใช่	23	50.0	36	75.0	31	63.3	31	66.0	121 (63.7)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการมีอัตราดอกเบี้ยสูงไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการที่จะเลือกใช้บริการจากธนาคารต่าง ๆ ซึ่งเนื่องจากดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้ถูกกำหนดอัตราดอกเบี้ยและขอรับรองโดยธนาคารแห่งประเทศไทย จึงทำให้อัตราดอกเบี้ยในแต่ละธนาคารค่อนข้างที่จะเท่ากัน และประการสำคัญกลุ่มตัวอย่างที่ได้จะเห็นได้ว่าเป็นคนรุ่นหนุ่มที่เพิ่งจะทำงานประจำ มิใช่ผู้ที่มีรายได้จากดอกเบี้ยรับ รายได้ส่วนใหญ่มาจากเงินเดือนประจำ และมีภาระในการใช้จ่ายค่อนข้างสูง จึงมองในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยในภาพรวมเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งหากดอกเบี้ยจากเงินฝากสูงจะส่งผลให้ดอกเบี้ยเงินกู้สูงตามไปด้วย

ตารางที่ 2.2 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการใช้บริการด้านเงินฝาก

ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการใช้บริการด้านเงินฝาก	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
คิดค่าธรรมเนียมต่ำไป	1	2.2	1	2.1	-	-	1	2.1	3 (1.6)
คิดค่าธรรมเนียมเหมาะสม	30	65.2	15	31.3	31	63.3	20	42.6	96 (50.5)
คิดค่าธรรมเนียมสูงไป	9	19.6	21	43.8	9	18.4	20	42.6	59 (31.1)
ไม่ควรคิดค่าธรรมเนียมจากลูกค้า	6	13.0	11	22.9	9	18.4	6	12.8	32 (16.8)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)



จากตารางที่ 2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการใช้บริการด้านเงินฝาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคาร 1 ธนาคาร 3 ธนาคาร 4 ส่วนใหญ่คิดว่าธนาคารคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการเหมาะสม ธนาคาร 2 คิดค่าธรรมเนียมสูงไป จะเห็นได้ว่าผู้ที่มาใช้บริการของธนาคารที่ 2 ซึ่งเป็นธนาคารของรัฐคิดว่าค่าธรรมเนียมที่คิดว่าจะถูกกว่านี้ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในขณะที่ธนาคารที่ 1, 3, 4 จะให้บริการที่คล้ายคลึงกัน การให้บริการมีการแข่งขันสูงจึงทำให้มีความรู้สึกว่าค่าธรรมเนียมที่คิดนี้เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ

### 3.2.2 ปัจจัยด้านความพอใจในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ประกอบด้วยความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการด้านเงินฝาก ในด้านความมั่นคงของธนาคาร การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ความปลอดภัยในการเก็บเงิน ความสะดวกในการที่จะจ่ายชำระเงิน ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์นั้นมีความคิดเห็นว่า การบริการด้านเงินฝากของธนาคารมีความสะดวกรวดเร็วในการที่จะใช้บริการการเบิกใช้เงิน การฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์มีความปลอดภัยในการเก็บรักษาเงิน หน่วยงานที่สังกัดมีการจ่ายเงินเดือนผ่านทางธนาคาร มีความเชื่อถือในความมั่นคงของธนาคารพาณิชย์ มีความปลอดภัยในการเก็บรักษาเงิน ประกอบกับธนาคารพาณิชย์มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้เกิดความสะดวกในการจ่ายชำระเงิน ปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้นล้วนแต่เป็นปัจจัยในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2.3 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นต่อการใช้บริการด้านเงินฝาก

ความคิดเห็นต่อการใช้บริการด้านเงินฝาก	ธนาคาร								รวม
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ความสะดวกและรวดเร็วในการที่จะเบิกใช้เงิน	25	54.3	19	39.6	23	46.9	23	48.9	90 (47.4)
ความปลอดภัยในการเก็บรักษาเงิน	6	13.0	14	29.2	11	22.4	4	8.5	35 (18.4)
เป็นการลงทุนที่ไม่มีความเสี่ยง	5	10.9	7	14.6	9	18.4	10	21.3	31 (16.3)
จำเป็นเนื่องจากเงินเดือนถูกจ่ายผ่านทางธนาคาร	10	21.7	8	16.7	6	12.2	10	21.3	34 (17.9)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความคิดเห็นต่อการใช้บริการด้านเงินฝาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าธนาคารมีความสะดวกและรวดเร็วในการที่จะเบิกใช้เงิน รองมาคือ ความปลอดภัยในการรักษาเงิน และความจำเป็นเนื่องจากเงินเดือนถูกจ่ายผ่านทางธนาคาร เนื่องจากแต่ละธนาคารได้มีการปรับปรุงการให้บริการให้ทัดเทียมกัน เพื่อช่วงชิงลูกค้าให้เพิ่มขึ้นในทุกขณะ

ตารางที่ 2.4 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความมั่นคงของธนาคาร

ความมั่นคงและ ชื่อเสียงของ ธนาคาร	ธนาคาร								รวม
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		จำนวน (ร้อยละ)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	42	91.3	44	91.7	46	93.9	36	76.6	168 (88.4)
ไม่ใช่	4	8.7	4	8.3	3	6.1	11	23.4	22 (11.6)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความมั่นคงของธนาคารใช่ปัจจัยสำคัญในการใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการธนาคารต่าง ๆ ความมั่นคงของธนาคารเป็นเครื่องยืนยันคำกว่าที่ว่า “การนำเงินฝากกับธนาคารเป็นการลงทุนที่ไม่มีความเสี่ยง” ผู้ที่มาใช้บริการธนาคาร 4 บางท่านคิดว่าความมั่นคงของธนาคารไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการใช้บริการด้านเงินฝาก ซึ่งอาจจะเป็นเพราะเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคารที่ใช้บริการ

ตารางที่ 2.5 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	ธนาคาร								รวม
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	43	93.5	40	83.3	48	98.0	39	83.0	170 (89.5)
ไม่ใช่	3	6.5	8	16.7	1	2.0	8	17.0	20 (10.5)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.5 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต้องการใช้บริการจากธนาคารที่ให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและต้องมีประสิทธิภาพมีความรวดเร็วในการบริการมากกว่าธนาคารที่บริการด้วยเทคโนโลยีระบบเก่า เนื่องจากรูปแบบในการให้บริการของธนาคารในปัจจุบันแต่ละธนาคารจะเน้นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและรวดเร็วมาช่วยในการให้บริการ

ตารางที่ 2.6 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความปลอดภัยในการเก็บเงิน

ความปลอดภัยในการเก็บเงิน	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	40	87.0	37	77.1	39	79.6	32	68.1	148 (77.9)
ไม่ใช่	6	13.0	11	22.9	10	20.4	15	31.9	42 (22.1)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.6 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความปลอดภัยในการเก็บเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าความปลอดภัยในการเก็บเงินใช่ปัจจัยสำคัญ การที่มาใช้บริการที่ธนาคารก็เพื่อต้องการเก็บรักษาเงิน และต้องการความปลอดภัยในการเก็บรักษาเงิน เนื่องจากธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย และมีหลักประกันที่มั่นคง ประกอบกับผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในความมั่นคงของธนาคารที่ตนเองได้เข้ามาติดต่อ

ตารางที่ 2.7 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความสะดวกในการที่จะจ่ายชำระ  
เงิน

ความสะดวกในการ ที่จะจ่ายชำระเงิน	ธนาคาร								รวม
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		จำนวน (ร้อยละ)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	42	91.3	45	93.8	45	91.8	40	85.1	172 (90.5)
ไม่ใช่	4	8.7	3	6.3	4	8.2	7	14.9	18 (9.5)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.7 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความสะดวกในการที่จะจ่ายชำระเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการต้องการความสะดวกในการใช้บริการ ต้องการความรวดเร็วในการจ่ายชำระเงิน ในปัจจุบันแต่ละธนาคารได้มีการปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการที่ใกล้เคียงกัน คือ ทุกธนาคารสามารถให้บริการด้านการจ่ายชำระเงินได้ตามความต้องการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

### 3.2.3 ปัจจัยทำเลที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน หรือที่บ้าน

ประกอบด้วยความสะดวกสบายในการเดินทาง การจ่ายเงินเดือนผ่านทางธนาคาร ผลการศึกษาพบว่าธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการด้านเงินฝากตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานจะสะดวกสบายในการเดินทาง ทำให้ประหยัดเวลาและสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

ตารางที่ 2.8 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการเดินทางไปมาสะดวก

การเดินทางไปมา สะดวก	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	42	91.3	44	91.7	40	81.6	43	91.5	169 (88.9)
ไม่ใช่	4	8.7	4	8.3	9	18.4	4	8.5	21 (11.1)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.8 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการเดินทางไปมาสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าการเดินทางไปมาสะดวกใช่ปัจจัยสำคัญในการมาใช้บริการกับธนาคาร ซึ่งทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญของการเดินทางไปที่สะดวก,รวดเร็ว และเป็นการประหยัดเวลาในการเดินทาง

### 3.2.4 ความน่าเชื่อถือของธนาคาร

ประกอบด้วยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารพาณิชย์ที่เปิดให้บริการด้านเงินฝากจัดเป็นธนาคารที่เก่าแก่ มีชื่อเสียงและมีความมั่นคงมานาน ธนาคารส่วนมากจะมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่มีความน่าเชื่อถือ การที่หน่วยงานต้นสังกัด จึงได้ให้ความเชื่อถือแก่ธนาคารโดยมีการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านทางธนาคารพาณิชย์ต่างๆและในด้านการประชาสัมพันธ์ จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มิได้ให้ความสำคัญซึ่งต่างก็เชื่อในความมั่นคงและความมีชื่อเสียงของธนาคารเป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 2.9 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์

การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์	ธนาคาร								รวม
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	15	32.6	19	39.6	11	22.4	17	36.2	62 (32.6)
ไม่ใช่	31	67.4	29	60.4	38	77.6	30	63.8	128 (67.4)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.9 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญ แต่ละธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ใช้บริการเป็นธนาคารที่เก่าแก่ มีชื่อเสียงและมีความมั่นคงในทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มนี้ จึงมีความเห็นว่าการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ไม่มีความจำเป็น



ตารางที่ 2.10 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร

การจ่ายเงินเดือนผ่าน ธนาคาร	ธนาคาร								รวม
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		จำนวน (ร้อยละ)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	37	80.4	28	58.3	30	61.2	30	63.8	125 (65.8)
ไม่ใช่	9	19.6	20	41.7	19	38.8	17	36.2	65 (34.2)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.10 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการธนาคารนั้นๆ ประกอบกับมีความเชื่อถือในความมั่นคงและความมีชื่อเสียงของธนาคาร

### 3.2.5 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์เป็นส่วนตัวกับพนักงาน

ประกอบด้วยความเร็วในการให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพ ความรู้ความชำนาญในการทำงาน การให้คำแนะนำด้านเงินฝาก การรู้จักพนักงาน การมีพนักงานมาให้บริการถึงบ้าน พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีต้องการความเร็วในการให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพ ความรู้ความชำนาญในการทำงาน การให้คำแนะนำด้านเงินฝากจากพนักงานผู้ให้บริการ และต้องการที่จะให้พนักงานธนาคารแต่งกายสุภาพ แต่การรู้จักพนักงาน และการมีพนักงานมาให้บริการถึงบ้านไม่ใช่สิ่งสำคัญในการที่มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ

ตารางที่ 2.11 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความเร็วในการให้บริการ

ความเร็วในการให้บริการ	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	42	91.3	42	87.5	43	87.8	43	91.5	170 (89.5)
ไม่ใช่	4	8.7	6	12.5	6	12.2	4	8.5	20 (10.5)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.11 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ความเร็วในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการความเร็วในการให้บริการ เนื่องจากในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมาก ธนาคารที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วจะทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกประทับใจกับการบริการมากกว่าธนาคารที่ให้บริการที่ล่าช้า

ตารางที่ 2.12 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจา  
สุภาพ

ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพ	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	40	87.0	41	85.4	47	95.9	35	74.5	163 (85.8)
ไม่ใช่	6	13.0	7	14.6	2	4.1	12	25.5	27 (14.2)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.12 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้พนักงาน บริการด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการธนาคาร 4 บางส่วนที่คิดว่าความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการใช้บริการ ซึ่งในความเป็นจริงธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจที่แข่งขันในเรื่องของการบริการมีการตั้งมาตรฐานการทำงานในเรื่องของการให้บริการไว้ ดังนั้นจึงทำให้ผู้ที่มาใช้บริการส่วนมากจะพบกับความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและการพุดจาที่สุภาพเป็นพื้นฐานในเบื้องต้น การคาดการณ์ในบริการที่จะได้รับจาก

ตารางที่ 2.13 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความรู้ความชำนาญในการทำงาน

ความรู้ความชำนาญ ในการทำงาน	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	36	78.3	37	77.1	38	77.6	32	68.1	143 (75.3)
ไม่ใช่	10	21.7	11	22.9	11	22.4	15	31.9	47 (24.7)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.13 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความรู้ความชำนาญในการทำงาน ซึ่งความรู้ความชำนาญของพนักงานเป็นปัจจัยหนึ่งในการที่ทำให้เกิดความรวดเร็ว และความถูกต้องของงาน และตรงกับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการกับธนาคาร

ตารางที่ 2.14 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการให้คำแนะนำด้านเงินฝาก

การให้คำแนะนำด้านเงินฝาก	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	34	73.9	28	58.3	32	65.3	23	48.9	117 (61.6)
ไม่ใช่	12	26.1	20	41.7	17	34.7	24	51.1	73 (38.4)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.14 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้คำแนะนำด้านเงินฝาก เช่น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับประเภทบัญชีเงินฝาก คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการฝากถอนเงินระหว่างธนาคาร เป็นต้น จัดเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการกับธนาคาร

ตารางที่ 2.15 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการรู้จักพนักงาน

การรู้จักพนักงาน	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	20	43.5	24	50.0	23	46.9	21	44.7	88 (46.3)
ไม่ใช่	26	56.5	24	50.0	26	53.1	26	55.3	102 (53.7)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.15 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการรู้จักพนักงานที่ทำงานในธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการนั้นส่วนใหญ่จะไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการมาใช้บริการ เนื่องจากพนักงานธนาคารทุกคนได้รับการอบรมเกี่ยวกับงานบริการและการต้อนรับ ซึ่งทำให้การบริการของพนักงานทุกคนในแต่ละธนาคารมีมาตรฐานที่ใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 2.16 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการมีพนักงานมาให้บริการถึงบ้าน

การมีพนักงานมาให้บริการถึงบ้าน	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	8	17.4	7	14.6	9	18.4	10	21.3	34 (17.9)
ไม่ใช่	38	82.6	41	85.4	40	81.6	37	78.7	156 (82.1)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.16 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการมีพนักงานมาให้บริการถึงบ้านไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกธนาคารที่ใช้บริการ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มที่ต้องการมาติดต่อกับธนาคาร โดยตรงจึงไม่จำเป็นที่มีพนักงานมาให้บริการถึงบ้าน ประกอบกับปัจจุบันผู้ฝากเงินไม่ต้องการให้ใครทราบว่าคุณเองมีบัญชีเงินฝากกับทางธนาคาร เนื่องจากเกรงปัญหาจากมิจลาชีพ

ตารางที่ 2.17 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

พนักงานแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	35	76.1	37	77.1	41	83.7	29	61.7	142 (74.7)
ไม่ใช่	11	23.9	11	22.9	8	16.3	18	38.3	48 (25.3)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.17 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร เนื่องจากเครื่องแต่งกายของพนักงานธนาคารถูกกำหนดโดยสำนักงานใหญ่ของแต่ละธนาคาร และเป็นกฎระเบียบที่พนักงานธนาคารทุกคนต้องแต่งกายเรียบร้อยตามแบบของแต่ละธนาคารที่ได้กำหนดไว้



### 3.2.6 ปัจจัยด้านบรรยากาศภายในและโดยรอบอาคารที่ทำการ

ประกอบด้วยการมีจำนวนช่องน้อยเกินไป การมีทางเดินไม่สะดวกในการเข้าไปติดต่อ บริเวณเคาน์เตอร์แคบเกินไปไม่สะดวกในการตรวจนับเงิน เช่นซื้อ การไม่มีอุปกรณ์ในการเขียนให้บริการ ความกว้าง สะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่งของจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจน ที่นั่งรอ เคาน์เตอร์สำหรับใส่เอกสารการฝาก/ถอนเงิน เคาน์เตอร์ที่ให้บริการรับฝากเงิน สถานที่กว้างขวางง่ายต่อการเข้าออก ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์มีการจัดช่องที่ให้บริการน้อยเกินไป นอกจากนั้นธนาคารควรมีพื้นที่ที่กว้าง สะอาดเรียบร้อย และง่ายต่อการเข้าออก มีป้ายบอกตำแหน่งของจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีที่นั่งรอ จัดเคาน์เตอร์สำหรับใส่เอกสารการฝาก/ถอนเงิน และเคาน์เตอร์ที่ให้บริการรับฝากเงินให้เพียงพอเป็นสิ่งสำคัญในการที่ใช้บริการด้านเงินฝาก

ตารางที่ 2.18 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการมีจำนวนช่องน้อยเกินไป

การมีจำนวนช่อง น้อยเกินไป	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	24	52.2	27	56.3	20	40.8	32	68.1	103 (54.2)
ไม่ใช่	22	47.8	21	43.8	29	59.2	15	31.9	87 (45.8)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.18 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการมีจำนวนช่องน้อยเกินไป ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคาร 3 เท่านั้นที่ส่วนใหญ่คิดว่าการมีจำนวนช่องน้อยเกินไปไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามธนาคาร 1 ธนาคาร 2 และธนาคาร 4 คิดว่าการมีจำนวนช่องที่ไว้ให้บริการน้อยเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้บริการเพราะเนื่องจากจำนวนช่องที่น้อยทำให้เกิดการเสียเวลาในการรอคอยนาน

ตารางที่ 2.19 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการมีทางเดินไม่สะดวกในการเข้าไปติดต่อ

การมีทางเดินไม่สะดวกในการเข้าไปติดต่อ	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	8	17.4	15	31.3	3	6.1	17	36.2	43 (22.6)
ไม่ใช่	38	82.6	33	68.8	46	93.9	30	63.8	147 (77.4)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.19 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการมีทางเดินไม่สะดวกในการเข้าไปติดต่อ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าการมีทางเดินไม่สะดวกในการเข้าไปติดต่อ ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญ อาจจะเป็นเพราะว่าปัจจุบันในแต่ละธนาคารได้มีการปรับปรุงสถานที่ภายในที่ทำการให้ดูโล่งและกว้างขวางเลยทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าไปใช้บริการเกิดความคุ้นเคยกับความสะดวกสบายในการเข้าไปติดต่อ

ตารางที่ 2.20 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับบริเวณเคาน์เตอร์แคชเชียร์  
สะดวกใน การตรวจนับเงิน เช่นซื้อ

บริเวณเคาน์เตอร์ แคชเชียร์ สะดวกในการตรวจ นับเงิน เช่นซื้อ	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	8	17.4	7	14.6	5	10.2	7	14.9	27 (14.2)
ไม่ใช่	38	82.6	41	85.4	44	89.8	40	85.1	163 (85.8)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.20 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบริเวณเคาน์เตอร์แคชเชียร์สะดวกในการตรวจนับเงิน เช่นซื้อ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าบริเวณเคาน์เตอร์แคชเชียร์ไปไม่สะดวกในการตรวจนับเงิน-เช่นซื้อ ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการใช้บริการด้านเงินฝากจากธนาคาร อาจจะเป็นเพราะว่าปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจดังนั้นจะเห็นได้ว่าการเบิกเงินสดหรือการใช้สลิปที่ต้องใช้พื้นที่บริเวณเคาน์เตอร์เป็นจำนวนมากในการเช่นซื้อในแต่ละครั้งจะหมดไป

ตารางที่ 2.21 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการไม่มีอุปสรรคในการเขียนให้บริการ

การไม่มีอุปสรรคในการเขียนให้บริการ	ธนาคาร								รวม
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	13	28.3	15	31.3	13	26.5	14	29.8	55 (28.9)
ไม่ใช่	33	71.7	33	68.8	36	73.5	33	70.2	135 (71.1)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.21 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการไม่มีอุปสรรคในการเขียนให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า การไม่มีอุปสรรคในการเขียนให้บริการไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการใช้บริการด้านเงินฝาก เนื่องจากผลของการปรับปรุงสถานที่ให้บริการและการพัฒนาเทคโนโลยีเข้ามาเสริมการให้บริการจึงทำให้ความจำเป็นในการใช้อุปกรณ์ในการเขียนต่าง ๆ ลดความจำเป็นลงไป

ตารางที่ 2.22 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความกว้างขวาง สะอาด เรียบร้อย

ความกว้างขวาง สะอาด เรียบร้อย	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	31	67.4	38	79.2	33	67.3	38	80.9	140 (73.7)
ไม่ใช่	15	32.6	10	20.8	16	32.7	9	19.1	50 (26.3)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.22 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความกว้างขวาง สะอาด เรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าความกว้างขวาง สะอาด เรียบร้อยเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามยังคงชอบที่จะรับบริการจากธนาคารที่มีความกว้างขวาง สะอาด เรียบร้อย

ตารางที่ 2.23 แสดงความคิดเห็น ระหว่างผู้ตอบแบบสอบถาม กับป้ายบอกตำแหน่งของจุดบริการ  
ต่าง ๆ ชัดเจน

ป้ายบอกตำแหน่ง ของจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจน	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	30	65.2	29	60.4	30	61.2	27	57.4	116 (61.1)
ไม่ใช่	16	34.8	19	39.6	19	38.8	20	42.6	74 (38.9)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.23 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้  
บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านป้ายบอกตำแหน่งของจุดบริการ  
ต่าง ๆ ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าความชัดเจนของป้ายบอกตำแหน่งของจุด  
บริการต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการ เนื่องจากปัจจุบันแต่ละธนาคารมีการแข่งขันใน  
รูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยซึ่งมีได้มีแต่เพียงรับฝาก-ถอนเงินเท่านั้น ดังนั้นเวลาผู้ที่เข้าไปใช้  
บริการที่ธนาคารแต่ละแห่งจึงจำเป็นที่จะต้องทราบว่าการที่ตนเองจะมาใช้อยู่ณ.จุดใด หากมีป้าย  
บอกตำแหน่งของจุดบริการก็จะเป็นการประหยัดเวลาของผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 2.24 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับที่นั่งรอ

ที่นั่งรอ	ธนาคาร								รวม
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	35	76.1	34	70.8	40	81.6	32	68.1	141 (74.2)
ไม่ใช่	11	23.9	14	29.2	9	18.4	15	31.9	49 (25.8)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.24 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านที่นั่งรอ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าที่นั่งรอใช่ปัจจัยสำคัญในการมาใช้บริการ เนื่องจากปัจจุบันในแต่ละธนาคารได้มีการปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการใหม่โดยบริเวณด้านหน้าจะให้มีที่นั่งรอน้อยที่สุด เพื่อให้ดูสถานที่ที่กว้างขวางและให้ผู้ใช้บริการได้เข้าสู่ระบบคิวเคียวก่อนที่มีการเข้าแถวรอใช้บริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าที่นั่งรอยังมีความจำเป็น

ตารางที่ 2.25 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับเคาน์เตอร์สำหรับใส่เอกสารการฝาก/ถอนเงิน

เคาน์เตอร์สำหรับใส่เอกสารการฝาก/ถอนเงิน	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	38	82.6	36	75.0	40	81.6	34	72.3	148 (77.9)
ไม่ใช่	8	17.4	12	25.0	9	18.4	13	27.7	42 (22.1)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.25 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเคาน์เตอร์สำหรับใส่เอกสารการฝาก/ถอนเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าเคาน์เตอร์สำหรับใส่เอกสารการฝาก/ถอนเงินใช่ปัจจัยสำคัญ เนื่องจากเอกสารต่างๆเหล่านี้ได้มีการพัฒนารูปแบบอยู่ทุกขณะการมีเคาน์เตอร์สำหรับใส่เอกสารฝาก/ถอนเงิน พร้อมตัวอย่างการกรอกรายละเอียดจึงเป็นที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็นต่อการมาใช้บริการในแต่ละครั้ง



ตารางที่ 2.26 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับเคาน์เตอร์ที่ให้บริการรับฝากเงิน

เคาน์เตอร์ที่ให้ บริการรับฝากเงิน	ธนาคาร								รวม
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		จำนวน (ร้อยละ)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	9	90.0	42	72.4	77	78.6	29	85.3	157 (78.5)
ไม่ใช่	1	10.0	16	27.6	21	21.4	5	14.7	43 (21.5)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.26 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเคาน์เตอร์ที่ให้บริการรับฝากเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าเคาน์เตอร์ที่ให้บริการรับฝากเงินใช่ปัจจัยสำคัญ เนื่องจากปัจจุบันในแต่ละธนาคารได้มีการนำเทคโนโลยี

ตารางที่ 2.27 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับสถานที่กว้างขวางง่ายต่อการ  
เข้าออก

สถานที่กว้างขวาง ง่ายต่อการเข้าออก	ธนาคาร								รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ธนาคาร 1		ธนาคาร 2		ธนาคาร 3		ธนาคาร 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ใช่	23	50.0	37	77.1	36	73.5	30	63.8	126 (66.3)
ไม่ใช่	23	50.0	11	22.9	13	26.5	17	36.2	64 (33.7)
รวม	46	100.0	48	100.0	49	100.0	47	100.0	190 (100.0)

จากตารางที่ 2.27 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้  
บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานที่กว้างขวางง่ายต่อการเข้า  
ออก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าสถานที่กว้างขวางง่ายต่อการเข้าออกใช่ปัจจัยสำคัญ

### 3.3 ปัญหาในการใช้บริการ

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ให้ความสนใจปัญหาในการใช้บริการในด้านของสถานที่ทำการของธนาคาร, พนักงานผู้ให้บริการของธนาคาร, และการบริการของธนาคาร ซึ่งปัญหาแต่ละด้านถึงแม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่ในธุรกิจการให้บริการเช่น ธนาคาร ไม่สามารถที่จะมองข้ามไปได้ ซึ่งปัญหาในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์สามารถแบ่งปัญหาออกได้ดังนี้

- 3.3.1 ปัญหาด้านสถานที่
- 3.3.2 ปัญหาด้านพนักงาน
- 3.3.3 ปัญหาด้านการบริการ

#### 3.3.1 ปัญหาด้านสถานที่

ผู้มาใช้บริการเงินฝากที่ธนาคารส่วนใหญ่มีเวลาที่จำกัด ดังนั้นหากที่จอดรถไม่เพียงพอต้องขับรถวนหาที่จอดหลายรอบทำให้เสียเวลาในการเดินทางมากและเมื่อเข้ามาภายในที่ทำการของธนาคารแล้วยังพบว่าสถานที่ให้บริการไม่เป็นระเบียบ ช่องบริการน้อยเกินไป ไม่มีที่นั่งรอ ซึ่งเป็นปัญหาด้านสถานที่ ที่สนใจจะทำการศึกษาว่าจะมีอิทธิพลต่อการเลือกฝากเงินหรือไม่

ตารางที่ 3.1 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับปัญหาด้านสถานที่

ปัญหาด้านสถานที่	เป็นปัญหา		ไม่เป็นปัญหา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ที่จอดรถไม่เพียงพอ	121	63.7	69	36.3	190	100.0
การเดินทางไปธนาคารต้องเสียเวลามาก	79	41.6	111	58.4	190	100.0
จัดสถานที่ให้บริการไม่เป็นระเบียบ	42	22.1	148	77.9	190	100.0
ช่องการให้บริการน้อยทำให้ต้องรอนาน	103	54.2	87	45.6	190	100.0
นั่งสำหรับรอไม่เพียงพอ	78	41.1	112	58.9	190	100.0
ห้องสุขาที่ให้บริการไม่สะดวก	53	27.9	137	72.1	190	100.0

จากตารางที่ 3.1 จะเห็นได้ว่าผู้ที่มาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอสูงถึง ร้อยละ 63.70 นอกจากนี้ผู้ที่มาใช้บริการยังให้ความสำคัญกับปัญหาในการให้บริการในเรื่องของช่องการให้บริการน้อยทำให้ต้องรอนาน และปัญหาในด้านการเดินทางไปธนาคารต้องเสียเวลามาก

### 3.3.2 ปัญหาด้านพนักงานของธนาคาร

พนักงานเป็นบุคลากรที่มีผลต่อภาพพจน์และธุรกิจของธนาคาร แต่ละธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานให้มีคุณภาพในการให้บริการ มีการแข่งขันคุณภาพในการให้บริการระหว่างธนาคารแต่ละแห่ง ดังนั้นปัญหาด้านพนักงานของธนาคารจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้มาใช้บริการสนใจที่จะเลือกใช้บริการ

ตารางที่ 3.2 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับปัญหาด้านพนักงานของธนาคาร

ปัญหาด้านพนักงานของธนาคาร	เป็นปัญหา		ไม่เป็นปัญหา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ	4	2.1	186	97.9	190	100.0
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์	63	33.2	127	66.8	190	100.0
พนักงานไม่ใส่ใจในการทำงาน ขาดความรับผิดชอบในหน้าที่	60	31.6	130	68.4	190	100.0
พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	49	25.8	141	74.2	190	100.0
พนักงานไม่มีความชำนาญในการทำงาน	41	21.6	149	78.4	190	100.0

จากตารางที่ 3.2 ปัญหาในการใช้บริการด้านพนักงานของธนาคารส่วนใหญ่จะไม่ใช้ปัญหาในการมาใช้บริการ เนื่องจากพนักงานของธนาคารได้รับการฝึกอบรมคุณภาพในการให้บริการ ประกอบกับกฎระเบียบในการปฏิบัติงานของธนาคาร ซึ่งเน้นการให้บริการเป็นหลัก แต่จากการวิจัยยังคงพบว่า หากเปรียบเทียบเป็นร้อยละแล้ว พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และพนักงานไม่ใส่ใจในการทำงาน ขาดความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นปัญหาในการให้บริการยังมีสูงถึงร้อยละ 33.2 และ 31.6 ซึ่งธุรกิจการให้บริการคงจะมองข้ามปัญหาด้านนี้ไปไม่ได้

### 3.3.3 ปัญหาด้านการบริการของธนาคาร

บริการของธนาคารได้มีการพัฒนารูปแบบให้แตกต่างกันออกไป หากไม่มีการเช็คสอบถามถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการว่าพอใจในบริการหรือไม่ การพัฒนารูปแบบการให้บริการก็ไม่มีประโยชน์ จึงได้ให้ความสนใจในปัญหาด้านการบริการของธนาคารว่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการฝากเงินหรือไม่

ตารางที่ 3.3 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับปัญหาด้านการบริการของธนาคาร

ปัญหาด้านการบริการของธนาคาร	เป็นปัญหา		ไม่เป็นปัญหา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนในการให้บริการมาก	71	37.4	119	62.6	190	100.0
เวลาที่ใช้ในการรับบริการมาก (ต้องเสียเวลามาก)	85	44.7	105	55.3	190	100.0
เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ไม่มีประสิทธิภาพ	33	17.4	157	82.6	190	100.0

จากตารางที่ 3.3 ปัญหาในการใช้บริการด้านการบริการของธนาคารส่วนใหญ่ นั้นจะไม่ใช่ปัญหาในการใช้บริการก็ตาม แต่ยังคงมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่คิดว่าธนาคารยังคงมีปัญหาด้านการบริการ ซึ่งทุกธนาคารควรที่จะมีการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการ เวลาที่ใช้ในการให้บริการ และเครื่องมือ เทคโนโลยีให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจในการรับบริการให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ