

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษาวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์ของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการทั้งหมด 420 ตัวอย่าง จำแนกเป็นกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งให้บริการของธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล รวมทั้งสิ้นเป็น 6 กลุ่มๆ ละ 70 ตัวอย่าง ได้นำเสนอผลการศึกษาแยกออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์ของลูกค้า
- ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล จำแนกตามกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีดังต่อไปนี้

##### 4.1.1 กลุ่มประชาชนทั่วไป

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย เป็นเพศชาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.71 เป็นผู้มีอายุในช่วง 31-40 ปี มากที่สุด รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.85 และ 31.43 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว และคิดเป็นร้อยละ 51.43 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.86 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มากที่สุด รองลงเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 45.71 และร้อยละ 28.57 ตามลำดับ มีรายได้ อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.71

ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เป็นเพศหญิง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.71 เป็นผู้มีอายุในช่วง 21-30 ปี มากที่สุด รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ

34.29 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 64.29 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.57 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มากที่สุด รองลงมาเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 48.57 และร้อยละ 32.85 ตามลำดับ มีรายได้ อยู่ใน ช่วง 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.71

#### 4.1.2 กลุ่มผู้ประกอบการ

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบกิจการส่วนตัว รองลงมาเป็นบริษัท คิดเป็นร้อยละ 37.14 และร้อยละ 31.43 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีฐานะเป็น หุ่นส่วน/ผู้ถือหุ้น/เจ้าของกิจการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.58 ธุรกิจส่วนใหญ่เป็น โรงแรม/ภัตตาคาร/ร้านอาหาร รองลงมาเป็นธุรกิจด้านรับเหมาก่อสร้าง เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม และธุรกิจนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 15.72 ร้อยละ 7.14 ร้อยละ 7.14 และร้อยละ 7.14 ตามลำดับ มีรายได้ต่อปี อยู่ในช่วง 1 – 5 ล้านบาท มากที่สุด รองลงมา อยู่ในช่วง ต่ำกว่า 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 41.43 และร้อยละ 31.43 ตามลำดับ

ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบธุรกิจในรูปแบบบริษัท รองลงมา เป็นกิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 32.86 และร้อยละ 31.43 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีฐานะเป็น หุ่นส่วน/ผู้ถือหุ้น/เจ้าของกิจการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.00 ธุรกิจส่วนใหญ่เป็น ธุรกิจนำเที่ยว รองลงมาเป็นธุรกิจด้านรับเหมาก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 15.72 และร้อยละ 14.27 ตามลำดับ มีรายได้ต่อปี อยู่ในช่วง 1 – 5 ล้านบาท มากที่สุด รองลงมา อยู่ในช่วง ต่ำกว่า 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 45.71 และร้อยละ 32.86 ตามลำดับ

#### 4.1.3 กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย เป็นเพศหญิง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.14 เป็นผู้ที่มีอายุในช่วง 31 – 40 ปี มากที่สุด รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.43 และ 28.57 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 51.43 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.00 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 78.57 นอกนั้นเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.43 มีรายได้ อยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.14

กลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เป็นเพศชาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.00 เป็นผู้ที่มีอายุในช่วง 31 – 40 ปี มากที่สุด รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.57 และ 35.71 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 71.43 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.71 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 70.00 นอกนั้นเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ อยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.72

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มประชาชนทั่วไป

ข้อมูล	ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ	
	จำนวน (70 คน)	ร้อยละ (100.00)	จำนวน (70 คน)	ร้อยละ (100.00)
<b>เพศ</b>				
ชาย	39	55.71	24	34.29
หญิง	31	44.29	46	65.71
<b>อายุ</b>				
18 - 20 ปี	2	2.86	1	1.43
21 - 30 ปี	22	31.43	35	50.00
31 - 40 ปี	30	42.85	24	34.29
41 - 50 ปี	14	20.00	6	8.57
50 ปี ขึ้นไป	2	2.86	4	5.71
<b>สถานภาพ</b>				
โสด	31	44.29	21	30.00
สมรส	36	51.43	45	64.29
หม้าย/หย่าร้าง	3	4.28	4	5.71
<b>การศึกษา</b>				
ประถมศึกษา	-	-	1	1.43
มัธยมศึกษา	9	12.86	5	7.14
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	11	15.71	16	22.86
ปริญญาตรี	44	62.86	41	58.57
สูงกว่าปริญญาตรี	6	8.57	7	10.00
<b>อาชีพ</b>				
เกษตรกร	1	1.43	3	4.29
รับจ้าง	20	28.57	23	32.85
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	32	45.71	34	48.57
ค้าขาย	10	14.29	7	10.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	3	4.29	-	-
อื่น ๆ	4	5.71	3	4.29

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ	
	จำนวน (70 คน)	ร้อยละ (100.00)	จำนวน (70 คน)	ร้อยละ (100.00)
รายได้ : เดือน				
ต่ำกว่า 5,000 บาท	6	8.57	8	11.43
5,001 - 10,000 บาท	25	35.71	25	35.71
10,001 - 20,000 บาท	21	30.00	22	31.43
20,001 - 40,000 บาท	10	14.29	11	15.71
40,001 - 60,000 บาท	7	10.00	2	2.86
60,001 - 100,000 บาท	1	1.43	2	2.86

ที่มา : จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

**ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ประกอบการ**

ข้อมูล	ส.พ.เอกชน		ส.พ.ของรัฐ	
	จำนวน (70 คน)	ร้อยละ (100.00)	จำนวน (70 คน)	ร้อยละ (100.00)
<b>ลักษณะการก่อตั้งของธุรกิจ</b>				
บริษัท	22	31.43	23	32.86
ห้างหุ้นส่วน	9	12.86	15	21.43
ร้านค้า	13	18.57	10	14.28
กิจการส่วนตัว	26	37.14	22	31.43
<b>ฐานะของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>				
ผู้บริหารกิจการ	19	27.14	16	22.86
หุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/เจ้าของกิจการ	41	58.58	49	70.00
ผู้จัดการ/เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน	10	14.28	5	7.14
<b>ประเภทธุรกิจ</b>				
รับเหมาก่อสร้าง	5	7.14	10	14.27
ค้าวัสดุก่อสร้าง	4	5.71	2	2.86
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	1	1.43	3	4.29
สถานีบริการน้ำมัน	3	4.29	2	2.86
เครื่องประดับ และอัญมณี	2	2.86	2	2.86
โรงแรม/ภัตตาคาร/ร้านอาหาร	11	15.72	9	12.86
เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม	5	7.14	4	5.71
ร้านประดับยนต์	4	5.71	3	4.29
อู่ซ่อมรถยนต์/จักรยานยนต์	4	5.71	1	1.43
เครื่องไฟฟ้า	4	5.71	4	5.71
เครื่องจักรกล/เครื่องมือเกษตร	4	5.71	1	1.43
ค้าปลีก	4	5.71	1	1.43
ธุรกิจนำเที่ยว	5	7.14	11	15.72
ธุรกิจประกันภัย	3	4.29	3	4.29
ค้าส่ง/นำเข้า - ส่งออก	2	2.86	2	2.86

## ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูล	ธ.พ.เอกชน		ธ.พ.ของรัฐ	
	จำนวน (70 คน)	ร้อยละ (100.00)	จำนวน (70 คน)	ร้อยละ (100.00)
ธุรกิจเครื่องหนัง	1	1.43	1	1.43
จำหน่ายของที่ระลึก	3	4.29	2	2.86
ค้าเฟอร์นิเจอร์	1	1.43	4	5.71
ร้านขายยา	1	1.43	3	4.29
อื่น ๆ	3	4.29	2	2.86
<b>รายได้ (ขอลดขายตามงบการเงินของกิจการ)</b>				
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	22	31.43	23	32.86
1 - 5 ล้านบาท	29	41.43	32	45.71
6 - 10 ล้านบาท	5	7.14	5	7.14
11 - 20 ล้านบาท	5	7.14	1	1.43
มากกว่า 20 ล้านบาท	9	12.86	9	12.86

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ข้อมูล	ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ	
	จำนวน (70 คน)	ร้อยละ (100.00)	จำนวน (70 คน)	ร้อยละ (100.00)
<b>เพศ</b>				
ชาย	30	42.86	42	60.00
หญิง	40	57.14	28	40.00
<b>อายุ</b>				
18 - 20 ปี	1	1.43	1	1.43
21 - 30 ปี	20	28.57	9	12.86
31 - 40 ปี	29	41.43	27	38.57
41 - 50 ปี	17	24.28	25	35.71
50 ปี ขึ้นไป	3	4.29	8	11.43
<b>สถานภาพ</b>				
โสด	27	38.57	17	24.28
สมรส	36	51.43	50	71.43
หม้าย/หย่าร้าง	7	10.00	3	4.29
<b>การศึกษา</b>				
ประถมศึกษา	-	-	-	-
มัธยมศึกษา	3	4.29	3	4.29
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	14	20.00	16	22.86
ปริญญาตรี	49	70.00	39	55.71
สูงกว่าปริญญาตรี	4	5.71	12	17.14
<b>อาชีพ</b>				
ข้าราชการ	55	78.57	49	70.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	21.43	21	30.00
<b>รายได้ : เดือน</b>				
ต่ำกว่า 5,000 บาท	5	7.14	-	-
5,001 - 10,000 บาท	14	20.00	13	18.57
10,001 - 20,000 บาท	33	47.14	39	55.72
20,001 - 40,000 บาท	15	21.43	12	17.14
40,001 - 60,000 บาท	2	2.86	5	7.14
60,001 - 100,000 บาท	1	1.43	1	1.43

ที่มา : จากการสำรวจ

## 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

พฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล จำแนกตาม กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีดังต่อไปนี้

### 4.2.1 กลุ่มประชาชนทั่วไป

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย เลือกใช้ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 27.14 และร้อยละ 22.86 ตามลำดับ โดยใช้บริการด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน มากที่สุด รองลงมาเป็นบริการด้านบัตรเครดิต และชำระค่าบริการต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 92.86 ร้อยละ 38.57 และร้อยละ 38.57 ตามลำดับ

ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เลือกใช้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 44.29 และร้อยละ 30.00 ตามลำดับ โดยใช้บริการด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน มากที่สุด รองลงมาเป็นบริการด้านชำระค่าบริการต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 94.29 และร้อยละ 31.43 ตามลำดับ

### 4.2.2 กลุ่มผู้ประกอบการ

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย เลือกใช้ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 31.43 และร้อยละ 25.72 ตามลำดับ โดยใช้บริการด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน มากที่สุด รองลงมาเป็นบริการด้านสินเชื่อและ คิดเป็นร้อยละ 97.14 และร้อยละ 58.57 ตามลำดับ

ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เลือกใช้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 85.71 และร้อยละ 10.00 ตามลำดับ โดยใช้บริการด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน มากที่สุด รองลงมาเป็นบริการด้านสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 97.14 และร้อยละ 71.43 ตามลำดับ

### 4.2.3 กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ

จากตาราง 4.6 พบว่า ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย เลือกใช้ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 32.87 และร้อยละ 20.00 ตามลำดับ โดยใช้บริการด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน มากที่สุด รองลงมาเป็นบริการด้านบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 78.57 และร้อยละ 30.00 ตามลำดับ

ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เลือกใช้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 92.85 และร้อยละ



4.29 ตามลำดับ โดยใช้บริการด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน มากที่สุด รองลงมาเป็นบริการด้าน บัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 98.57 และร้อยละ 32.86 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ของกลุ่มประชาชนทั่วไป**

ข้อมูล	ธ.พ.เอกชน		ธ.พ.ของรัฐ	
	จำนวน (70 คน)	ร้อยละ (100.00)	จำนวน (70 คน)	ร้อยละ (100.00)
<b>ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้</b>				
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	19	27.14		
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	14	20.00		
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	10	14.29		
ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	16	22.86		
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	11	15.71		
กรุงไทย จำกัด (มหาชน)			31	44.29
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)			21	30.00
ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)			18	25.71
<b>ประเภทบริการที่ใช้*</b>				
ฝาก/ถอน/โอนเงิน	65	92.86	66	94.29
สินเชื่อ	15	21.43	4	5.71
บัตรเครดิต	27	38.57	16	22.86
ชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าสาธารณูปโภค	27	38.57	22	31.43
อื่นๆ	-	-	-	-

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 รายการ

ตารางที่ 4.5 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ของกลุ่มผู้ประกอบการ

ข้อมูล	ธ.พ.เอกชน		ธ.พ.ของรัฐ	
	จำนวน (70 คน)	ร้อยละ (100.00)	จำนวน (70 คน)	ร้อยละ (100.00)
<b>ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้</b>				
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	22	31.43		
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	15	21.43		
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	18	25.72		
ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	4	5.71		
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	11	15.71		
กรุงไทย จำกัด (มหาชน)			60	85.71
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)			7	10.00
ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)			3	4.29
<b>ประเภทบริการที่ใช้*</b>				
ฝาก/ถอน/โอนเงิน	68	97.14	68	97.14
สินเชื่อ	41	58.57	50	71.43
บัตรเครดิต	31	44.29	29	41.43
ชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าสาธารณูปโภค	37	52.86	23	32.86
อื่น ๆ	1	1.43	-	-

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* คอบได้มากกว่า 1 รายการ

ตารางที่ 4.6 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ของกลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ข้อมูล	ธ.พ.เอกชน		ธ.พ.ของรัฐ	
	จำนวน (70 คน)	ร้อยละ (100.00)	จำนวน (70 คน)	ร้อยละ (100.00)
<b>ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้</b>				
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	23	32.87		
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	11	15.71		
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	11	15.71		
ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	11	15.71		
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	14	20.00		
กรุงไทย จำกัด (มหาชน)			65	92.85
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)			2	2.86
ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)			3	4.29
<b>ประเภทบริการที่ใช้*</b>				
ฝาก/ถอน/โอนเงิน	55	78.57	69	98.57
สินเชื่อ	17	24.29	13	18.57
บัตรเครดิต	21	30.00	23	32.86
ชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าสาธารณูปโภค	17	24.29	12	14.14
อื่น ๆ	-	-	1	1.43

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 รายการ

### 4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นาการพาณิชย์

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นาการพาณิชย์ ของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกใช้นาการพาณิชย์เอกชนไทย และนาการพาณิชย์ของรัฐบาล จำแนกตามกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วยปัจจัย 9 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านสังคม โดยแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยที่ได้โดยใช้ลิเคิทสเกล นอกจากนี้จะศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติ ANOVA (F-test) ผลการศึกษาพบว่า

#### 4.3.1 ด้านการบริการ

จากตารางที่ 4.7 ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้นาการพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการบริการมากกว่ากลุ่มผู้ใช้นาการพาณิชย์เอกชนไทย โดยกลุ่มผู้ใช้นาการพาณิชย์ของรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยรวม 3.82 ซึ่งสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้นาการพาณิชย์เอกชนไทยที่มีค่าเฉลี่ยรวม 3.70 สำหรับปัจจัยด้านการบริการนี้ พบว่า กลุ่มผู้ใช้นาการพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับประเด็น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากที่สุด ส่วนกลุ่มผู้ใช้นาการพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญกับประเด็น การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้ มากที่สุด

สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านการบริการ ระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้นาการพาณิชย์เอกชนไทย และนาการพาณิชย์ของรัฐบาล โดยการวิเคราะห์ Anova (F-test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.001 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้นาการพาณิชย์เอกชนไทย และนาการพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.91 และ 3.89 ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญในประเด็น การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้ มากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 4.24 และ 4.21 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้นาการพาณิชย์เอกชนไทย และนาการพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.56 และ 3.89 ตามลำดับโดยผู้ใช้นาการพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญกับประเด็น การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.81 ขณะที่ผู้ใช้นาการพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญในประเด็นการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 4.21

กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.64 และ 3.68 ตามลำดับ โดยผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญกับประเด็น การให้บริการ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ ด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.97 ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับประเด็น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 4.16



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.7 ระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านการบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์

ปัจจัย	ประชาชน		ผู้ประกอบการ		ข้าราชการฯ		รวม	
	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ
	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.01 มาก	4.04 มาก	3.54 มาก	3.87 มาก	3.61 มาก	3.84 มาก	3.72 มาก	3.92 มาก
2. ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น ปฏิบัติต่อลูกค้ารายใหญ่ หรือรายย่อยเหมือนกัน	3.74 มาก	3.96 มาก	3.47 ปานกลาง	3.84 มาก	3.66 มาก	3.69 มาก	3.62 มาก	3.83 มาก
3. การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	4.24 มาก	4.21 มาก	3.81 มาก	4.19 มาก	3.97 มาก	4.00 มาก	4.01 มาก	4.13 มาก
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น การเข้าคิวรับบริการ	4.10 มาก	4.13 มาก	3.79 มาก	4.21 มาก	3.90 มาก	4.16 มาก	3.93 มาก	4.17 มาก
5. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการ	3.86 มาก	3.73 มาก	3.50 มาก	3.86 มาก	3.50 มาก	3.56 มาก	3.62 มาก	3.71 มาก
6. การมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับการให้บริการ	3.67 มาก	3.73 มาก	3.30 ปานกลาง	3.86 มาก	3.46 ปานกลาง	3.53 มาก	3.48 ปานกลาง	3.70 มาก
7. การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ	3.90 มาก	3.70 มาก	3.59 มาก	3.67 มาก	3.54 มาก	3.40 ปานกลาง	3.68 มาก	3.59 มาก
8. การรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	3.79 (0.64)	3.63 (0.60)	3.51 (0.65)	3.61 (0.57)	3.44 (0.61)	3.23 (0.53)	3.58 (0.65)	3.49 (0.57)
<b>รวม</b>	3.91 (0.64)	3.89 (0.60)	3.56 (0.65)	3.89 (0.57)	3.64 (0.61)	3.68 (0.53)	3.70 (0.65)	3.82 (0.57)

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่า Standard Deviation ค่า F-test = 4.61\*\* / ที่ระดับนัยสำคัญ 0.001

#### 4.3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 4.8 ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย โดยกลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยรวม 3.88 ซึ่งสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยที่มีค่าเฉลี่ยรวม 3.85 สำหรับปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนี้ พบว่า กลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับประเด็น การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มากที่สุด ส่วนกลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญกับประเด็น ความมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ และพนักงานมีความรู้ ความสามารถ สามารถให้คำปรึกษาได้ มากที่สุด

สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล โดยการวิเคราะห์ Anova (F-test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.001 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.10 และ 4.07 ตามลำดับ โดยผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญกับประเด็น พนักงานมีความรู้ ความสามารถ สามารถให้คำปรึกษาได้ มากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 4.29 ขณะที่ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญในประเด็น การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 4.20

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.70 และ 3.82 ตามลำดับ โดยผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญกับประเด็น การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.86 ขณะที่ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.90

กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.74 และ 3.76 ตามลำดับ โดยผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญกับประเด็น ความมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ และพนักงานมีความรู้ความสามารถ สามารถให้คำปรึกษาได้ มากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.77 ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับประเด็น การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.86

ตารางที่ 4.8 ระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์

ปัจจัย	ประชาชน		ผู้ประกอบการ		ข้าราชการ		รวม	
	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ
	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล
1. ความมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจเป็นกันเอง	4.07	4.09	3.76	3.81	3.77	3.83	3.87	3.91
2. มีบริการมารยาทที่ดีในการต้อนรับ และให้บริการ	4.10	4.14	3.74	3.77	3.74	3.77	3.86	3.90
3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ สามารถให้ คำปรึกษาได้	4.29	4.07	3.56	3.77	3.77	3.70	3.87	3.85
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.14	3.94	3.70	3.90	3.74	3.67	3.86	3.84
5. ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	4.04	3.97	3.61	3.83	3.76	3.73	3.80	3.84
6. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.96	4.20	3.86	3.81	3.63	3.86	3.81	3.96
<b>รวม</b>	4.10 (0.70)	4.07 (0.67)	3.70 (0.62)	3.82 (0.50)	3.74 (0.51)	3.76 (0.56)	3.85 (0.64)	3.88 (0.59)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่า Standard Deviation ค่า F-test = 5.99\*\*/ที่ระดับนัยสำคัญ 0.001



### 4.3.3 ด้านสถานที่

จากตารางที่ 4.9 ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่มากกว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย โดยกลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล มีค่าเฉลี่ยรวม 3.83 ซึ่งสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 3.72 สำหรับปัจจัยด้านสถานที่นี้ พบว่า ทั้งกลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล และธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย ให้ความสำคัญกับประเด็น สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มากที่สุด

สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านสถานที่ ระหว่างกลุ่มประชาชน ทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล โดยการวิเคราะห์ Anova (F-test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.001 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.92 และ 3.95 ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญในประเด็นสถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 4.10 และ 4.16 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.70 และ 3.85 ตามลำดับ โดยผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญในประเด็น สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.96 ขณะที่ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญในประเด็นมีจำนวนสาขามาก สามารถให้บริการได้ทั่วถึง ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 4.13

กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.55 และ 3.69 ตามลำดับ โดยผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญในประเด็นทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้าน หรือที่ทำงานไป-มา สะดวก ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.76 ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญในประเด็นสถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 4.06

ตารางที่ 4.9 ระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์

ปัจจัย	ประชาชน		ผู้ประกอบการ		ข้าราชการฯ		รวม	
	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ
	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล	$\bar{x}$ แปลผล
1. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.10 มาก	4.16 มาก	3.96 มาก	3.79 มาก	3.70 มาก	4.06 มาก	3.92 มาก	4.00 มาก
2. สถานที่ทำการมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ	4.07 มาก	3.90 มาก	3.90 มาก	3.81 มาก	3.60 มาก	4.01 มาก	3.86 มาก	3.91 มาก
3. มีจำนวนสาขามาก สามารถให้บริการได้ทั่วถึง	4.06 มาก	3.90 มาก	3.64 มาก	4.13 มาก	3.71 มาก	3.76 มาก	3.80 มาก	3.93 มาก
4. ความสะดวกของธนาคารใกล้บ้าน หรือที่ทำงาน ไป-มา สะดวก	4.04 มาก	4.11 มาก	3.87 มาก	4.09 มาก	3.76 มาก	3.66 มาก	3.89 มาก	3.95 มาก
5. มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ ขณะรอรับบริการ	3.73 มาก	3.96 มาก	3.57 มาก	3.89 มาก	3.33 ปานกลาง	3.50 มาก	3.54 มาก	3.78 มาก
6. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง มีบรรยากาศดี	3.71 มาก	3.99 มาก	3.70 มาก	3.73 มาก	3.39 ปานกลาง	3.70 มาก	3.60 มาก	3.80 มาก
7. มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.74 มาก	3.63 มาก	3.27 ปานกลาง	3.50 มาก	3.36 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
<b>รวม</b>	3.92 (0.65)	3.95 (0.48)	3.70 (0.56)	3.85 (0.51)	3.55 (0.59)	3.69 (0.56)	3.72 (0.62)	3.83 (0.52)

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่า Standard Deviation ค่า F-test = 5.41\*\* / ที่ระดับนัยสำคัญ 0.001

#### 4.3.4 ด้านราคา

จากตารางที่ 4.10 ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามากกว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.22 ซึ่งสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 3.21 สำหรับปัจจัยด้านราคานี้พบว่า ทั้งกลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับประเด็น ค่าธรรมเนียมในการให้บริการถูกกว่าธนาคารอื่น มากที่สุด

สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านราคา ระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล โดยการวิเคราะห์ Anova (F-test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.001 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.44 และ 3.24 ตามลำดับ โดยผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญในประเด็นอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ถูกกว่าธนาคารอื่น ด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.56 ขณะที่ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญในประเด็นอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.34

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.24 และ 3.43 ตามลำดับ โดยผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญในประเด็นผู้รับบริการสามารถต่อรองผลประโยชน์ได้ ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.33 ขณะที่ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญในประเด็นอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ถูกกว่าธนาคารอื่น ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.56

กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 2.97 และ 2.96 ตามลำดับ โดยผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญในประเด็นอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมนในการให้บริการถูกกว่าธนาคารอื่น ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.00 ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญในประเด็นค่าธรรมเนียมในการให้บริการถูกกว่าธนาคารอื่น ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.11

ตารางที่ 4.10 ระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์

ปัจจัย	ประชาชน			ผู้ประกอบการ			ข้าราชการฯ			รวม						
	ส.พ.เอกชน		ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน		ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน		ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน		ส.พ.ของรัฐ				
	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล				
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ถูกกว่าธนาคารอื่น	3.56	มาก	3.13	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.56	มาก	2.97	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง
2. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น	3.44	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง
3. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการถูกกว่าธนาคารอื่น	3.41	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง
4. ผู้รับบริการสามารถร้องผลประโยชน์ได้	3.36	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง
<b>รวม</b>	3.44	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง
	(0.71)		(0.59)		(0.71)		(0.67)		(0.76)		(0.67)		(0.75)		(0.67)	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่า Standard Deviation

ค่า F-test = 6.58\*\* / ที่ระดับนัยสำคัญ 0.001

#### 4.3.5 ด้านความมั่นคงปลอดภัย

จากตารางที่ 4.11 ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง ปลอดภัย มากกว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย โดยกลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยรวม 4.03 ซึ่งสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยที่มีค่าเฉลี่ยรวม 3.99 สำหรับปัจจัยด้านความมั่นคง ปลอดภัยนี้ พบว่า กลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับประเด็น เป็นธนาคารที่มีฐานะมั่นคง มีความปลอดภัยสูง มากที่สุด ส่วนกลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญกับประเด็น เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง และเป็นธนาคารที่มีฐานะมั่นคง มีความปลอดภัยสูง มากที่สุด

สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านความมั่นคง ปลอดภัย ระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล โดยการวิเคราะห์ Anova (F-test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.001 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านความมั่นคง ปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.35 และ 4.01 ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญในประเด็น เป็นธนาคารที่มีฐานะมั่นคง มีความปลอดภัยสูง ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 4.43 และ 4.11 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านความมั่นคง ปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.84 และ 4.03 ตามลำดับ โดยผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญในประเด็น เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 4.01 ขณะที่ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญในประเด็น เป็นธนาคารที่มีฐานะมั่นคง มีความปลอดภัยสูง ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 4.24

กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง ปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.77 และ 4.05 ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญในประเด็น เป็นธนาคารที่มีฐานะมั่นคง มีความปลอดภัยสูง ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.87 และ 4.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านความมั่นคง ปลอดภัย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์

ปัจจัย	ประชาชน			ผู้ประกอบการ			ข้าราชการ			รวม						
	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.ของรัฐ				
	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล				
1. เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง	4.37	มาก	4.04	มาก	4.01	มาก	4.17	มาก	3.81	มาก	4.11	มาก	4.07	มาก	4.11	มาก
2. เป็นธนาคารที่มีฐานะมั่นคง มีความปลอดภัยสูง	4.43	มาก	4.11	มาก	3.91	มาก	4.24	มาก	3.87	มาก	4.14	มาก	4.07	มาก	4.17	มาก
3. รัฐบาลคุ้มครองผู้ฝากเงิน	4.31	มาก	4.00	มาก	3.64	มาก	3.96	มาก	3.69	มาก	4.13	มาก	3.88	มาก	4.03	มาก
4. มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.29	มาก	3.90	มาก	3.79	มาก	3.73	มาก	3.71	มาก	3.80	มาก	3.93	มาก	3.81	มาก
<b>รวม</b>	4.35	มาก	4.01	มาก	3.84	มาก	4.03	มาก	3.77	มาก	4.05	มาก	3.99	มาก	4.03	มาก
	(0.60)		(0.64)		(0.65)		(0.72)		(0.67)		(0.68)		(0.69)		(0.68)	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่า Standard Deviation

ค่า F-test = 6.52\*\* / ที่ระดับนัยสำคัญ 0.001

#### 4.3.6 ด้านส่งเสริมการตลาด

จากตารางที่ 4.12 ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มากกว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล โดยกลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.21 ซึ่งสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลที่มีค่าเฉลี่ยรวม 3.14 สำหรับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดนี้ พบว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญกับประเด็น การมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับประเด็น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านส่งเสริมการตลาด ระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล โดยการวิเคราะห์ Anova (F-test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.001 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.44 และ 3.41 ตามลำดับ โดยผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญในประเด็น การมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.84 ขณะที่ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญในประเด็น การตีประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมให้เห็นได้ชัดเจน ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.63

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.18 และ 3.09 ตามลำดับ โดยผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญในประเด็น การมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.34 ขณะที่ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญในประเด็น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.51

กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.00 และ 2.90 ตามลำดับ โดยผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญในประเด็น การมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.29 ขณะที่ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญในประเด็น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.33

ตารางที่ 4.12 ระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้นโยบายพาณิชย์

ปัจจัย	ประชาชน		ผู้ประกอบการ		ข้าราชการฯ		รวม	
	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน	ส.พ.ของรัฐ
	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล
1. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์	3.47	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง
2. การแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.47	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
3. การมีของขวัญ ของขวัญ แจกในเทศกาลต่างๆ	3.23	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	2.81	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง
4. การมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน	3.84	มาก	3.34	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง
5. การมีพนักงานออกไปแนะนำบริการใหม่ๆ	3.24	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	2.73	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง
6. การคิดประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมให้เห็นได้อย่างชัดเจน	3.63	มาก	3.17	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง
7. การจัดโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ	3.34	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง
8. การเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชน และสังคม	3.27	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง
<b>รวม</b>	3.44 (0.72)		3.18 (0.60)		3.00 (0.57)		3.21 (0.71)	3.14 (0.69)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่า Standard Deviation

ค่า F-test = 7.37\*\* / ที่ระดับนัยสำคัญ 0.001



#### 4.3.7 ด้านผลิตภัณฑ์

จากตารางที่ 4.13 ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มากกว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล โดยกลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.71 ซึ่งสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลที่มีค่าเฉลี่ยรวม 3.68 สำหรับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์นี้ พบว่า ทั้งกลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับประเด็น ประเภทของบริการมีให้เลือกหลากหลาย มากที่สุด

สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านผลิตภัณฑ์ ระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล โดยการวิเคราะห์ Anova (F-test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.005 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.87 และ 3.69 ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญในประเด็น ประเภทของบริการมีให้เลือกหลากหลาย ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 4.01 และ 3.89 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.69 และ 3.83 ตามลำดับ โดยผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญในประเด็น ประเภทของบริการมีให้เลือกหลากหลาย และประเภทของบริการที่มีตรงกับความต้องการของลูกค้า ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.97 ขณะที่ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญในประเด็น ประเภทของบริการที่มีตรงกับความต้องการของลูกค้า ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 4.03

กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.57 และ 3.52 ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญในประเด็น ประเภทของบริการมีให้เลือกหลากหลาย ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.86 และ 3.86 ตามลำดับ

#### 4.3.8 ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

จากตารางที่ 4.14 ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มากกว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล โดยกลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.89 ซึ่งสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลที่มีค่าเฉลี่ยรวม 3.84 สำหรับปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้นี้ พบว่า ทั้งกลุ่ม

ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับประเด็น ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการ มากที่สุด

สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล โดยการวิเคราะห์ Anova (F-test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทุกกลุ่มให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อยู่ในระดับมาก และส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในประเด็น ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ยกเว้นกลุ่มข้าราชการที่ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญในประเด็น ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น

#### 4.3.9 ด้านสังคม

จากตารางที่ 4.15 ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสังคม มากกว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล โดยกลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.00 ซึ่งสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลที่มีค่าเฉลี่ยรวม 2.87 สำหรับปัจจัยด้านสังคมนี้ พบว่า ทั้งกลุ่มผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับประเด็น ส่วนงาน/นายจ้าง/ส่วนราชการ จัดให้ใช้บริการที่ธนาคารนั้น มากที่สุด

สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านสังคม ระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล โดยการวิเคราะห์ Anova (F-test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.001 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสังคม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.31 และ 2.97 ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญในประเด็น ส่วนงาน/นายจ้าง/ส่วนราชการจัดให้ใช้บริการที่ธนาคารนั้น ด้วย คะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.41 และ 3.23 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสังคม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.18 และ 2.76 ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญในประเด็น รู้จักผู้บริหาร หรือพนักงานเป็นการส่วนตัว ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 3.41 และ 2.87 ตามลำดับ

กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้นาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสังคม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 2.50 และ 2.87 ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญในประเด็น ส่วนงาน/นายจ้าง/ส่วนราชการ จัดให้ใช้บริการที่ธนาคารนั้น ด้วยคะแนนเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ 2.64 และ 3.86 ตามลำดับ

#### 4.3.10 ภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นาคารพาณิชย์

จากตารางที่ 4.16 ในภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นาคารพาณิชย์ พบว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้นาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล มีความเห็นว่าระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นาคารพาณิชย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 และ 3.59 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า

ผู้ใช้นาคารพาณิชย์เอกชนไทย มีความเห็นว่าปัจจัยด้านความมั่นคง ปลอดภัย เป็นปัจจัยสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านสังคม ตามลำดับ

ผู้ใช้นาคารพาณิชย์ของรัฐบาล มีความเห็นว่าปัจจัยด้านความมั่นคง ปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านสังคม ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์

ปัจจัย	ประชาชน		ผู้ประกอบการ		ข้าราชการฯ		รวม							
	ร.พ.เอกชน	ร.พ.ของรัฐ	ร.พ.เอกชน	ร.พ.ของรัฐ	ร.พ.เอกชน	ร.พ.ของรัฐ	ร.พ.เอกชน	ร.พ.ของรัฐ						
	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล						
1. ประเภทของบริการมีให้เลือกหลากหลาย เช่น ดินเชื้อ เงินฝาก บัตรเครดิต และการชำระค่า สาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น	4.01	มาก	3.89	มาก	3.97	มาก	4.01	มาก	3.86	มาก	3.95	มาก	3.92	มาก
2. ประเภทของบริการที่มีตรงกับความต้องการของลูกค้า	3.99	มาก	3.83	มาก	3.97	มาก	4.03	มาก	3.77	มาก	3.91	มาก	3.81	มาก
3. เส้นใยการบริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ เช่น ขอเงินกู้ได้ตามวงเงิน หรือตามเงื่อนไขที่ต้องการ	3.74	มาก	3.57	มาก	3.50	มาก	3.69	มาก	3.39	ปานกลาง	3.54	มาก	3.51	มาก
4. เส้นใยในการให้บริการมีความยืดหยุ่น และมี ขั้นตอนง่าย	3.71	มาก	3.50	มาก	3.39	ปานกลาง	3.67	มาก	3.34	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.50	มาก
5. เส้นใยในการให้บริการมีความยุติธรรม	3.89	มาก	3.64	มาก	3.61	มาก	3.77	มาก	3.50	มาก	3.67	มาก	3.66	มาก
<b>รวม</b>	3.87	มาก	3.69	มาก	3.69	มาก	3.83	มาก	3.57	มาก	3.71	มาก	3.68	มาก
	(0.76)		(0.53)		(0.62)		(0.53)		(0.59)		(0.67)		(0.59)	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่า Standard Deviation

ค่า F-test = 3.46\* / ที่ระดับนัยสำคัญ 0.005

ตารางที่ 4.14 ระดับความสำคัญของปัจจัย ทั้งหมดของเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์

ปัจจัย	ประชาชน		ผู้ประกอบการ		ข้าราชการฯ		รวม	
	ร.พ.เอกชน	ร.พ.ของรัฐ	ร.พ.เอกชน	ร.พ.ของรัฐ	ร.พ.เอกชน	ร.พ.ของรัฐ	ร.พ.เอกชน	ร.พ.ของรัฐ
	เฉลี่ย	แปรผล	เฉลี่ย	แปรผล	เฉลี่ย	แปรผล	เฉลี่ย	แปรผล
1. ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการให้บริการ	4.17	4.00	3.87	3.89	3.74	3.94	3.93	3.94
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เช่น เครื่อง ATM เครื่องปรับสมดุลเงินฝาก เป็นต้น	3.97	3.67	3.79	3.89	3.83	3.71	3.86	3.76
3. ระบบการบันทึกข้อมูลต่างๆ ทันสมัย และ เชื่อถือได้	4.11	3.99	3.87	3.86	3.77	3.79	3.92	3.88
4. มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการตลอดเวลา	4.06	3.84	3.86	3.81	3.69	3.69	3.87	3.78
<b>รวม</b>	4.08 (0.66)	3.88 (0.79)	3.85 (0.74)	3.86 (0.60)	3.76 (0.76)	3.78 (0.71)	3.89 (0.73)	3.84 (0.70)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่า Standard Deviation

ค่า F-test = 1.78 / ที่ระดับนัยสำคัญ 0.116

ตารางที่ 4.15 ระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านสังคม ที่มีผลต่อการเลือกใช้อาคารพาณิชย์

ปัจจัย	ประชาชน				ผู้ประกอบการ				ข้าราชการฯ				รวม			
	ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ		ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ		ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ		ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ	
	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล
1. รู้จักผู้บริหาร หรือพนักงานเป็นการส่วนตัว	3.26	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง	2.33	น้อย	2.27	น้อย	3.00	ปานกลาง	2.64	ปานกลาง
2. มีผู้แนะนำให้นำไปใช้บริการ เช่น ญาติ พี่น้อง เพื่อน เป็นต้น	3.27	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	2.74	ปานกลาง	2.53	ปานกลาง	2.49	น้อย	2.96	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง
3. ส่วนงานบางห้อง/ส่วนราชการจัดให้ใช้บริการที่ธนาคารนั้น	3.41	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง	2.66	ปานกลาง	2.64	ปานกลาง	3.86	มาก	3.03	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
<b>รวม</b>	3.31 (0.89)	ปานกลาง	2.97 (0.79)	ปานกลาง	3.18 (0.88)	ปานกลาง	2.76 (0.82)	ปานกลาง	2.50 (0.88)	ปานกลาง	2.87 (0.66)	ปานกลาง	3.00 (0.95)	ปานกลาง	2.87 (0.76)	ปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่า Standard Deviation

ค่า F-test = 8.79\*\*/ที่ระดับนัยสำคัญ 0.001

นอก  
332.12  
1172 ✓

c.4

เลขหมู่.....  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 4.16 ภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์

ปัจจัย	ประชาชน			ผู้ประกอบการ			ข้าราชการฯ			รวม				
	ส.พ.เอกชน		ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน		ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน		ส.พ.ของรัฐ	ส.พ.เอกชน		ส.พ.ของรัฐ		
	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล		
1. ด้านการบริการ	3.91	มาก	3.89	มาก	3.56	มาก	3.89	มาก	3.68	มาก	3.70	มาก	3.82	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	4.10	มาก	4.07	มาก	3.70	มาก	3.82	มาก	3.76	มาก	3.85	มาก	3.88	มาก
3. ด้านสถานที่	3.92	มาก	3.95	มาก	3.70	มาก	3.85	มาก	3.69	มาก	3.72	มาก	3.83	มาก
4. ด้านราคา	3.44	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	4.35	มาก	4.01	มาก	3.84	มาก	4.03	มาก	4.05	มาก	3.99	มาก	4.03	มาก
6. ด้านส่งเสริมการตลาด	3.44	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง
7. ด้านผลิตภัณฑ์	3.87	มาก	3.69	มาก	3.69	มาก	3.83	มาก	3.52	มาก	3.71	มาก	3.68	มาก
8. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้	4.08	มาก	3.88	มาก	3.85	มาก	3.86	มาก	3.78	มาก	3.89	มาก	3.84	มาก
9. ด้านสังคม	3.31	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง
<b>รวม</b>	3.82	มาก	3.68	มาก	3.55	มาก	3.62	มาก	3.47	ปานกลาง	3.59	มาก	3.59	มาก
	(0.35)		(0.39)		(0.28)		(0.43)		(0.44)		(0.35)		(0.41)	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่า Standard Deviation

#### 4.4 ปัญหาในการให้บริการธนาคารพาณิชย์

ปัญหาในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล จำแนกตามกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วยปัญหาทางด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และด้านสังคม มีดังต่อไปนี้

##### 4.4.1 ด้านการบริการ

จากตารางที่ 4.17 กลุ่มประชาชนทั่วไป ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล มีปัญหาด้านการบริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยเห็นว่าบริการช้า ต้องรอนาน เป็นประเด็นรองลงมา ขณะที่ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลเห็นว่า ไม่ค่อยสนใจลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นประเด็นรองลงมา

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย เห็นว่าประเด็น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาได้แก่ บริการช้า ต้องรอนาน ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลเห็นว่าประเด็น ไม่ค่อยให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ

กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่าประเด็น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาได้แก่ บริการช้า ต้องรอนาน

##### 4.4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 4.18 กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล มีปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในประเด็น พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ พนักงานไม่มีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ

##### 4.4.3 ด้านสถานที่

ตารางที่ 4.19 กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล มีปัญหาด้านสถานที่ ในประเด็น ที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ มีสาขาน้อย ทำให้บริการไม่ทั่วถึง



**ตารางที่ 4.17 ปัญหา ด้านการบริการ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์**

ปัญหา	ธ.พ.เอกชน		ธ.พ.ของรัฐ	
	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
1. บริการช้า ต้องรอนาน	24	34.29	17	24.29
2. ไม่ค่อยสนใจลูกค้าที่มาใช้บริการ	13	18.57	19	27.14
3. ไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้ารายย่อย	12	17.14	13	18.57
4. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ	37	52.86	27	38.57
5. ไม่ค่อยให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ	18	25.71	13	18.57
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
1. บริการช้า ต้องรอนาน	25	35.71	14	20.00
2. ไม่ค่อยสนใจลูกค้าที่มาใช้บริการ	14	20.00	8	11.43
3. ไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้ารายย่อย	14	20.00	6	8.57
4. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ	26	37.14	15	21.43
5. ไม่ค่อยให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ	21	30.00	17	24.29
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
1. บริการช้า ต้องรอนาน	20	28.57	20	28.57
2. ไม่ค่อยสนใจลูกค้าที่มาใช้บริการ	12	17.14	7	10.00
3. ไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้ารายย่อย	11	15.71	7	10.00
4. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ	34	48.57	25	35.71
5. ไม่ค่อยให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ	13	18.57	15	21.43

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบ หารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

ตารางที่ 4.18 ปัญหา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์

ปัญหา	ธ.พ.เอกชน		ธ.พ.ของรัฐ	
	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
1. พนักงานไม่มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	12	17.14	12	17.14
2. พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	29	41.43	17	24.29
3. พนักงานแสดงกิริยามารยาทไม่เหมาะสม	9	12.86	7	10.00
4. พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม	3	4.29	2	2.86
5. พนักงานมีความรู้ ความสามารถไม่เพียงพอ	12	17.14	5	7.14
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
1. พนักงานไม่มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	20	28.57	9	12.86
2. พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	30	42.86	18	25.71
3. พนักงานแสดงกิริยามารยาทไม่เหมาะสม	7	10.00	4	5.71
4. พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม	3	4.29	-	-
5. พนักงานมีความรู้ ความสามารถไม่เพียงพอ	16	22.86	8	11.43
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
1. พนักงานไม่มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	13	18.57	10	14.29
2. พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	27	38.57	28	40.00
3. พนักงานแสดงกิริยามารยาทไม่เหมาะสม	5	7.14	2	2.86
4. พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม	3	4.29	-	-
5. พนักงานมีความรู้ ความสามารถไม่เพียงพอ	2	2.86	7	10.00

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบ หารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

ตารางที่ 4.19 ปัญหา ด้านสถานที่ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์

ปัญหา	ธ.พ.เอกชน		ธ.พ.ของรัฐ	
	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
1. สถานที่ไม่สะดวกในการติดต่อ	4	5.71	9	12.86
2. สถานที่ไม่คอยทันสมัย	6	8.57	5	7.14
3. มีสาขาน้อย ทำให้บริการไม่ทั่วถึง	16	22.86	33	47.14
4. ที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ	41	58.57	34	48.57
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
1. สถานที่ไม่สะดวกในการติดต่อ	11	15.71	7	10.00
2. สถานที่ไม่คอยทันสมัย	12	17.14	7	10.00
3. มีสาขาน้อย ทำให้บริการไม่ทั่วถึง	22	31.43	15	21.43
4. ที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ	36	51.43	40	57.14
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
1. สถานที่ไม่สะดวกในการติดต่อ	8	11.43	8	11.43
2. สถานที่ไม่คอยทันสมัย	5	7.14	3	4.29
3. มีสาขาน้อย ทำให้บริการไม่ทั่วถึง	24	34.29	26	37.14
4. ที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ	36	51.43	49	70.00

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบ หารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

#### 4.4.4 ด้านราคา

จากตารางที่ 4.20 กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล มีปัญหาด้านราคา ในประเด็นอัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ลูกค้าไม่สามารถต่อรองผลประโยชน์ได้ และค่าธรรมเนียมการให้บริการสูงไป

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย มีปัญหาด้านราคา ในประเด็นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูงไป เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ และไม่สามารถต่อรองผลประโยชน์ได้ ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า ลูกค้าไม่สามารถต่อรองผลประโยชน์ได้ เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ

กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย มีปัญหาด้านราคา ในประเด็นอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ค่าธรรมเนียมการให้บริการสูงไป ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ลูกค้าไม่สามารถต่อรองผลประโยชน์ได้

#### 4.4.5 ด้านความมั่นคงปลอดภัย

จากตารางที่ 4.21 กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล มีปัญหาด้านความมั่นคง ปลอดภัย ในประเด็น การรักษาความปลอดภัยของธนาคารยังไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่น เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ชื่อเสียง และฐานะของธนาคารไม่ค่อยดี

#### 4.4.6 ด้านส่งเสริมการตลาด

จากตารางที่ 4.22 กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย มีปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ในประเด็นไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการใหม่ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ธนาคารไม่ค่อยแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบ ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า ธนาคารไม่ค่อยมีของชำร่วย หรือของขวัญแจกในเทศกาลต่าง ๆ เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ธนาคารไม่ค่อยมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เท่าที่ควร และไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการใหม่

กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย มีปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ในประเด็น ธนาคารไม่ค่อยแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ธนาคารไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการใหม่ ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า ธนาคารไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการใหม่ เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ธนาคารไม่ค่อยแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบ

ตารางที่ 4.20 ปัญหา ด้านราคา ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์

ปัญหา	ธ.พ.เอกชน		ธ.พ.ของรัฐ	
	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ	29	41.43	26	37.14
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	15	21.43	7	10.00
3. ค่าธรรมเนียมการให้บริการสูงไป	18	25.71	16	22.86
4. ไม่สามารถต่อรองผลประโยชน์ได้	18	25.71	18	25.71
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ	23	32.86	23	32.86
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	22	31.43	10	14.29
3. ค่าธรรมเนียมการให้บริการสูงไป	33	47.14	10	14.29
4. ไม่สามารถต่อรองผลประโยชน์ได้	23	32.86	25	35.71
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ	17	24.29	26	37.14
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	25	35.71	17	24.29
3. ค่าธรรมเนียมการให้บริการสูงไป	20	28.57	21	30.00
4. ไม่สามารถต่อรองผลประโยชน์ได้	12	17.14	22	31.43

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบ หารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

ตารางที่ 4.21 ปัญหา ด้านความมั่นคงปลอดภัย ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์

ปัญหา	ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ	
	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
1. ชื่อเสียง และฐานะของธนาคารไม่ค่อยดี	4	5.71	8	11.43
2. การรักษาความปลอดภัยของธนาคารยังไม่เพียงพอทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่น	22	31.43	16	22.86
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
1. ชื่อเสียง และฐานะของธนาคารไม่ค่อยดี	5	7.14	5	7.14
2. การรักษาความปลอดภัยของธนาคารยังไม่เพียงพอทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่น	14	20.00	6	8.57
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
1. ชื่อเสียง และฐานะของธนาคารไม่ค่อยดี	5	7.14	4	5.71
2. การรักษาความปลอดภัยของธนาคารยังไม่เพียงพอทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่น	16	22.86	19	27.14

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบหารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

ตารางที่ 4.22 ปัญหา ด้านส่งเสริมการตลาด ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์

ปัญหา	ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ	
	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
1. ไม่ค่อยมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เท่าที่ควร	17	24.29	24	34.29
2. ไม่ค่อยมีการตีประกาศอัตราดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมให้ลูกค้าเห็น	11	15.71	7	10.00
3. ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการใหม่	24	34.29	24	34.29
4. ไม่ค่อยแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบ	21	30.00	22	31.43
5. ไม่ค่อยมีของชำร่วย หรือของขวัญแจกในเทศกาลต่างๆ	19	27.14	28	40.00
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
1. ไม่ค่อยมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เท่าที่ควร	19	27.14	11	15.71
2. ไม่ค่อยมีการตีประกาศอัตราดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมให้ลูกค้าเห็น	16	22.86	7	10.00
3. ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการใหม่	30	42.86	46	65.71
4. ไม่ค่อยแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบ	38	54.29	37	52.86
5. ไม่ค่อยมีของชำร่วย หรือของขวัญแจกในเทศกาลต่างๆ	11	15.71	18	25.71
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
1. ไม่ค่อยมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เท่าที่ควร	24	34.29	12	17.14
2. ไม่ค่อยมีการตีประกาศอัตราดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมให้ลูกค้าเห็น	9	12.86	16	22.86
3. ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการใหม่	27	38.57	31	44.29
4. ไม่ค่อยแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบ	35	50.00	29	41.43
5. ไม่ค่อยมีของชำร่วย หรือของขวัญแจกในเทศกาลต่างๆ	24	34.29	27	38.57

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบ หารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

#### 4.4.7 ด้านผลิตภัณฑ์

จากตารางที่ 4.23 กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า เงื่อนไขในการให้บริการไม่ยืดหยุ่น หรือมีขั้นตอนยุ่งยาก เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาได้แก่ เงื่อนไขในการให้บริการเอาเปรียบลูกค้า

กลุ่มประชาชนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า เงื่อนไขในการให้บริการไม่ยืดหยุ่น หรือมีขั้นตอนยุ่งยาก เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ประเภทของบริการที่มีไม่หลากหลาย ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้

#### 4.4.8 ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

จากตารางที่ 4.24 กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย มีปัญหาด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในประเด็น ตู้ ATM ชักข้อบ่อย เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ตู้ ATM ไม่เพียงพอ ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล มีความเห็นว่า ตู้ ATM ไม่เพียงพอ เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ธนาคารไม่มีเครื่องปรับสมุดเงินฝาก

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย มีปัญหาด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในประเด็น ตู้ ATM ไม่เพียงพอ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ธนาคารไม่มีเครื่องปรับสมุดเงินฝาก ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า ธนาคารไม่มีเครื่องปรับสมุดเงินฝาก เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ตู้ ATM ไม่เพียงพอ และตู้ ATM ชักข้อบ่อย

กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล มีปัญหาด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในประเด็น ตู้ ATM ไม่เพียงพอ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ตู้ ATM ชักข้อบ่อย

#### 4.4.9 ด้านสังคม

จากตารางที่ 4.25 กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนมีปัญหาด้านสังคม ในประเด็น ไม่รู้จักผู้บริหาร หรือพนักงานธนาคาร ทำให้การให้บริการไม่ได้รับความสะดวก เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ การที่ส่วนงาน/นายจ้าง /ส่วนราชการ เป็นผู้จัดให้ใช้ธนาคารแห่งใดแห่งหนึ่ง ทำให้มีข้อจำกัดในการเลือกใช้ธนาคาร

กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล มีปัญหาด้านสังคม ในประเด็น การที่ส่วนงาน/นายจ้าง/ส่วนราชการ เป็นผู้จัดให้ใช้ธนาคารแห่งใด แห่งหนึ่ง ทำให้มีข้อจำกัดในการเลือกใช้ธนาคาร เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ การไม่รู้จักผู้บริหาร หรือพนักงานธนาคาร ทำให้การให้บริการไม่ได้รับความสะดวก



**ตารางที่ 4.23 ปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์**

ปัญหา	ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ	
	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
1. ประเภทของบริการที่มีไม่หลากหลาย ไม่สามารถ ตอบสนองความต้องการได้	6	8.57	12	17.14
2. บริการที่ได้รับไม่ตรงตามความต้องการ	5	7.14	8	11.43
3. เจื่อนใจในการให้บริการเอาเปรียบลูกค้า	8	11.43	8	11.43
4. เจื่อนใจในการให้บริการ ไม่ยืดหยุ่น หรือมีขั้นตอน ยุ่งยาก	14	20.00	19	27.14
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
1. ประเภทของบริการที่มีไม่หลากหลาย ไม่สามารถ ตอบสนองความต้องการได้	13	18.57	6	8.57
2. บริการที่ได้รับไม่ตรงตามความต้องการ	6	8.57	3	4.29
3. เจื่อนใจในการให้บริการเอาเปรียบลูกค้า	18	25.71	8	11.43
4. เจื่อนใจในการให้บริการ ไม่ยืดหยุ่น หรือมีขั้นตอน ยุ่งยาก	28	40.00	26	37.14
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
1. ประเภทของบริการที่มีไม่หลากหลาย ไม่สามารถ ตอบสนองความต้องการได้	7	10.00	12	17.14
2. บริการที่ได้รับไม่ตรงตามความต้องการ	6	8.57	5	7.14
3. เจื่อนใจในการให้บริการเอาเปรียบลูกค้า	11	15.71	12	17.14
4. เจื่อนใจในการให้บริการ ไม่ยืดหยุ่น หรือมีขั้นตอน ยุ่งยาก	21	30.00	22	31.43

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบ หารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

ตารางที่ 4.24 ปัญหาด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์

ปัญหา	ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ	
	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
1. ตู้ ATM ไม่เพียงพอ	17	24.29	36	51.43
2. ตู้ ATM ชักข้อบ่งชี้	24	34.29	16	22.86
3. ไม่มีเครื่องปรับสมุดเงินฝาก	13	18.57	21	30.00
4. เครื่องมือ เครื่องใช้ไม่ทันสมัย	4	5.71	10	14.29
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
1. ตู้ ATM ไม่เพียงพอ	29	41.43	12	17.14
2. ตู้ ATM ชักข้อบ่งชี้	19	27.14	12	17.14
3. ไม่มีเครื่องปรับสมุดเงินฝาก	26	37.14	15	21.43
4. เครื่องมือ เครื่องใช้ไม่ทันสมัย	9	12.86	11	15.71
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
1. ตู้ ATM ไม่เพียงพอ	23	32.86	33	47.14
2. ตู้ ATM ชักข้อบ่งชี้	18	25.71	30	42.86
3. ไม่มีเครื่องปรับสมุดเงินฝาก	15	21.43	19	27.14
4. เครื่องมือ เครื่องใช้ไม่ทันสมัย	9	12.86	2	2.86

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบ หารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

ตารางที่ 4.25 ปัญหา ด้านสังคม ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์

ปัญหา	ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ	
	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
1. ไม่รู้จักผู้บริหาร หรือพนักงานธนาคาร ทำให้การให้บริการ ไม่ได้รับความสะดวก	19	27.14	16	22.86
2. การที่ส่วนงาน/นายจ้าง/ส่วนราชการ เป็นผู้จัดให้ใช้ธนาคารแห่งใด แห่งหนึ่ง ทำให้มีข้อจำกัดในการเลือกใช้ธนาคาร	18	25.71	11	15.71
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
1. ไม่รู้จักผู้บริหาร หรือพนักงานธนาคาร ทำให้การให้บริการ ไม่ได้รับความสะดวก	14	20.00	10	14.29
2. การที่ส่วนงาน/นายจ้าง/ส่วนราชการ เป็นผู้จัดให้ใช้ธนาคารแห่งใด แห่งหนึ่ง ทำให้มีข้อจำกัดในการเลือกใช้ธนาคาร	-	-	-	-
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
1. ไม่รู้จักผู้บริหาร หรือพนักงานธนาคาร ทำให้การให้บริการ ไม่ได้รับความสะดวก	14	20.00	20	28.57
2. การที่ส่วนงาน/นายจ้าง/ส่วนราชการ เป็นผู้จัดให้ใช้ธนาคารแห่งใด แห่งหนึ่ง ทำให้มีข้อจำกัดในการเลือกใช้ธนาคาร	3	4.29	31	44.29

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบหารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

#### 4.5 ข้อเสนอแนะในการให้บริการธนาคารพาณิชย์

ข้อเสนอแนะ ของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล จำแนกตาม กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วยปัจจัยด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านความมั่นคง ปลอดภัย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และด้านสังคม มีดังต่อไปนี้

##### 4.5.1 ด้านการบริการ

จากตารางที่ 4.26 กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยให้ข้อเสนอแนะ ด้านบริการว่า ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอในการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลเห็นว่า ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอในการให้บริการ

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชน และผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น

กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น รองลงมาได้แก่ ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอในการให้บริการ ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลเห็นว่า ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ด้วยอัธยาศัยที่ดี

##### 4.5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 4.27 กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย ให้ข้อเสนอแนะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการ ว่าพนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ พนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ สำหรับผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า พนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ พนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย ให้ข้อเสนอแนะว่า พนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ พนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่าพนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ เป็นอันดับแรก

**ตารางที่ 4.26 ข้อเสนอแนะ ด้านการบริการ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้นาคารพาณิชย์**

ข้อเสนอแนะ	ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอในการให้บริการ เช่น ในชั่วโมงเร่งด่วน	13	18.57	3	4.29
ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น	6	8.57	4	5.71
ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ด้วยอัธยาศัยที่ดี	5	7.14	1	1.43
ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ลูกค้ารายใหญ่/รายย่อย	2	2.86	1	1.43
ควรให้คำแนะนำด้านการลงทุน	-	-	-	-
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอในการให้บริการ เช่น ในชั่วโมงเร่งด่วน	6	8.57	6	8.57
ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น	5	7.14	5	7.14
ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ด้วยอัธยาศัยที่ดี	3	4.29	3	4.29
ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ลูกค้ารายใหญ่/รายย่อย	2	2.86	1	1.43
ควรให้คำแนะนำด้านการลงทุน	1	1.43	-	-
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอในการให้บริการ เช่น ในชั่วโมงเร่งด่วน	6	8.57	8	11.43
ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น	8	11.43	3	4.29
ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ด้วยอัธยาศัยที่ดี	1	1.43	4	5.71
ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ลูกค้ารายใหญ่/รายย่อย	2	2.86	2	2.86
ควรให้คำแนะนำด้านการลงทุน	-	-	-	-

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบ หารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

All rights reserved

ตารางที่ 4.27 ข้อเสนอแนะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้นาการพาณิชย์

ข้อเสนอแนะ	ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
พนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	6	8.57	3	4.29
ควรแต่งกายให้สุภาพ	-	-	2	2.86
พนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	3	4.29	7	10.00
ควรมีแบบสอบถามให้ลูกค้าประเมินการปฏิบัติงานบุคลากรของธนาคาร	1	1.43	-	-
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
พนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3	4.29	4	5.71
ควรแต่งกายให้สุภาพ	-	-	-	-
พนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	4	5.71	4	5.71
ควรมีแบบสอบถามให้ลูกค้าประเมินการปฏิบัติงานบุคลากรของธนาคาร	-	-	-	-
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
พนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	7.14	3	4.29
ควรแต่งกายให้สุภาพ	-	-	-	-
พนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	7	10.00	3	4.29
ควรมีแบบสอบถามให้ลูกค้าประเมินการปฏิบัติงานบุคลากรของธนาคาร	-	-	-	-

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบหารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

#### 4.5.3 ด้านสถานที่

จากตารางที่ 4.28 กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ข้อเสนอแนะด้านสถานที่เหมือนกันว่า ควรจัดที่จอดรถไว้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาเห็นว่า ควรเพิ่มสาขาเพื่อให้บริการกับลูกค้าได้ทั่วถึง

#### 4.5.4 ด้านราคา

จากตารางที่ 4.29 กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย ให้ข้อเสนอแนะด้านราคา เหมือนกันว่า ค่าธรรมเนียมในการให้บริการควรถูกกว่านี้ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากควรสูงกว่านี้ และควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้

กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝากควรสูงกว่านี้ รองลงมาได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการควรถูกกว่านี้

กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า ควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ รองลงมาได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการควรถูกกว่านี้ และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากควรสูงกว่านี้

#### 4.5.5 ด้านความมั่นคงปลอดภัย

จากตารางที่ 4.30 กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย ให้ข้อเสนอแนะด้านความมั่นคงปลอดภัยว่า ควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธนาคารให้มากเพียงพอ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ควรให้ความปลอดภัยกับผู้ถอนเงินจำนวนสูง และควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่หนาแน่น ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า ควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธนาคารให้มากเพียงพอ และควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่หนาแน่น เป็นอันดับแรก

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะด้านความมั่นคงปลอดภัย ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่หนาแน่น

กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่หนาแน่น เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธนาคารให้มากเพียงพอ

**ตารางที่ 4.28 ข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์**

ข้อเสนอแนะ	ธ.พ.เอกชน		ธ.พ.ของรัฐ	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
ควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ	15	21.43	10	14.29
ควรเพิ่มสาขาเพื่อให้บริการกับลูกค้าได้ทั่วถึง	4	5.71	-	-
ควรเปิดสาขาย่อยตามศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	1	1.43	-	-
ควรจัดที่นั่งให้เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ	1	1.43	-	-
ควรทันสมัย และสะอาด	-	-	1	1.43
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
ควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ	8	11.43	7	10.00
ควรเพิ่มสาขาเพื่อให้บริการกับลูกค้าได้ทั่วถึง	3	4.29	-	-
ควรเปิดสาขาย่อยตามศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	1	1.43	2	2
ควรจัดที่นั่งให้เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ	1	1.43	-	-
ควรทันสมัย และสะอาด	3	4.29	3	2
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
ควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ	13	18.57	15	21.43
ควรเพิ่มสาขาเพื่อให้บริการกับลูกค้าได้ทั่วถึง	4	5.71	4	5.71
ควรเปิดสาขาย่อยตามศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	1	1.43	-	-
ควรจัดที่นั่งให้เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ	2	2.86	1	1.43
ควรทันสมัย และสะอาด	2	2.86	-	-

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบ หารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

All rights reserved



ตารางที่ 4.29 ข้อเสนอแนะ ด้านราคา ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์

ข้อเสนอแนะ	ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
ค่าธรรมเนียมในการให้บริการควรถูกกว่านี้	3	4.29	2	2.86
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากควรสูงกว่านี้	2	2.86	5	7.14
ควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้	2	2.86	-	-
ควรต่อรองผลประโยชน์ได้	2	2.86	-	-
ควรลดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต	-	-	1	1.43
ไม่ควรเก็บค่าธรรมเนียมบัตร ATM	-	-	1	1.43
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
ค่าธรรมเนียมในการให้บริการควรถูกกว่านี้	6	8.57	1	1.43
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากควรสูงกว่านี้	3	4.29	1	1.43
ควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้	2	2.86	2	2.86
ควรต่อรองผลประโยชน์ได้	-	-	-	-
ควรลดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต	-	-	-	-
ไม่ควรเก็บค่าธรรมเนียมบัตร ATM	-	-	-	-
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
ค่าธรรมเนียมในการให้บริการควรถูกกว่านี้	5	7.14	3	4.29
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากควรสูงกว่านี้	2	2.86	3	4.29
ควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3	4.29	6	8.57
ควรต่อรองผลประโยชน์ได้	-	-	-	-
ควรลดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต	-	-	-	-
ไม่ควรเก็บค่าธรรมเนียมบัตร ATM	-	-	-	-

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบ หารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

**ตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะด้านความมั่นคงปลอดภัย ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์**

ข้อเสนอแนะ	ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
ควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธนาคารให้มากเพียงพอ	3	4.29	1	1.43
ควรให้ความปลอดภัยกับผู้ถอนเงินจำนวนสูง	2	2.86	-	-
ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่หนาแน่น	2	2.86	1	1.43
ควรมีเครื่องตรวจจับอาวุธ	1	1.43	-	-
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
ควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธนาคารให้มากเพียงพอ	-	-	-	-
ควรให้ความปลอดภัยกับผู้ถอนเงินจำนวนสูง	-	-	-	-
ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่หนาแน่น	-	-	1	1.43
ควรมีเครื่องตรวจจับอาวุธ	-	-	-	-
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
ควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธนาคารให้มากเพียงพอ	2	2.86	1	1.43
ควรให้ความปลอดภัยกับผู้ถอนเงินจำนวนสูง	-	-	-	-
ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่หนาแน่น	4	5.71	7	10.00
ควรมีเครื่องตรวจจับอาวุธ	-	-	-	-

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบ หารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

#### 4.5.6 ด้านส่งเสริมการตลาด

จากตารางที่ 4.31 กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย ให้ข้อเสนอแนะด้านส่งเสริมการตลาดว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบอยู่เสมอ และควรมีโครงการเพื่อช่วยเหลือประชาชน/สังคม ให้มากขึ้น เป็นต้น ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า ควรมีโครงการช่วยเหลือประชาชน/สังคม ให้มากขึ้น เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า ควรจัดพนักงานเดินตลาดเพื่อให้คำแนะนำ หรือเยี่ยมเยียนลูกค้า เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ควรมีโครงการเพื่อช่วยเหลือประชาชน/สังคม ให้มากขึ้น

กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย เห็นว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ควรมีโครงการช่วยเหลือประชาชน/สังคมให้มากขึ้น สำหรับผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า ควรมีโครงการช่วยเหลือประชาชน/สังคมให้มากขึ้น เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น

#### 4.5.7 ด้านผลิตภัณฑ์

จากตารางที่ 4.32 กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย ให้ข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์ว่า ธนาคารควรมีความยืดหยุ่นในเงื่อนไขในการให้บริการ เงื่อนไขในการให้บริการควรมีความยุติธรรมกับลูกค้า และควรมีบริการนอกสถานที่ ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลมิได้ให้ข้อเสนอแนะไว้

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า ธนาคารควรมีความยืดหยุ่นในเงื่อนไขในการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ เงื่อนไขในการขอสินเชื่อควรมีความยืดหยุ่น มีขั้นตอนง่าย

กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า ธนาคารควรมีความยืดหยุ่นในเงื่อนไขในการให้บริการ และเงื่อนไขในการขอสินเชื่อควรมีความยืดหยุ่น มีขั้นตอนง่าย

#### 4.5.8 ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

จากตารางที่ 4.33 กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย ให้ข้อเสนอแนะด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ว่า ควรนำเครื่องปรับสมุดเงินฝากมาใช้ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ควรเพิ่มเครื่อง ATM ให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของ

รัฐบาล เห็นว่าควรเพิ่มเครื่อง ATM ให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ควรปรับปรุงเครื่อง ATM ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย เห็นว่า ควรเพิ่มเครื่อง ATM ให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และควรนำอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ควรปรับปรุงเครื่อง ATM ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า ควรนำอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ควรนำเครื่องปรับสมดุลเงินฝากมาใช้ และ ควรเพิ่มเครื่อง ATM ให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เห็นว่า ควรเพิ่มเครื่อง ATM ให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เป็นอันดับแรก โดยผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชน เห็นว่า ควรปรับปรุงเครื่อง ATM ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา เป็นลำดับรองลงมา ส่วนผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลเห็นว่ ควรนำเครื่องปรับสมดุลเงินฝากมาใช้ เป็นลำดับรองลงมา

#### 4.5.9 ด้านสังคม

จากตารางที่ 4.34 กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ข้อเสนอแนะด้านสังคมว่า ผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนโดยเสมอภาค

สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล มิได้ให้ข้อเสนอแนะไว้

ตารางที่ 4.31 ข้อเสนอแนะด้านส่งเสริมการตลาด ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์

ข้อเสนอแนะ	ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น	7	10.00	3	4.29
ควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบอยู่เสมอ	3	4.29	-	-
ควรมีโครงการเพื่อช่วยเหลือประชาชน/สังคม ให้มากขึ้น	3	4.29	4	5.71
ควรมีของชำร่วย/ของที่ระลึกแจกลูกค้าอย่างเพียงพอในโอกาสสำคัญ ๆ	2	2.86	1	1.43
ควรมีการแจ้งข่าวสาร การเพิ่ม/ลด อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/เงินกู้ ให้ลูกค้าทราบ	1	1.43	-	-
ควรจัดพนักงานเดินตลาดเพื่อให้คำแนะนำ หรือเยี่ยมเยียนลูกค้า	1	1.43	1	1.43
ควรมีรายการส่งเสริมการขายอยู่ตลอดเวลา	-	-	1	1.43
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น	2	2.86	2	2.86
ควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบอยู่เสมอ	1	1.43	-	-
ควรมีโครงการเพื่อช่วยเหลือประชาชน/สังคม ให้มากขึ้น	5	7.14	4	5.71
ควรมีของชำร่วย/ของที่ระลึกแจกลูกค้าอย่างเพียงพอในโอกาสสำคัญ ๆ	3	4.29	1	1.43
ควรมีการแจ้งข่าวสาร การเพิ่ม/ลด อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/เงินกู้ ให้ลูกค้าทราบ	-	-	-	-
ควรจัดพนักงานเดินตลาดเพื่อให้คำแนะนำ หรือเยี่ยมเยียนลูกค้า	7	10.00	5	7.14
ควรมีรายการส่งเสริมการขายอยู่ตลอดเวลา	2	2.86	-	-
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น	8	11.43	3	4.29
ควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบอยู่เสมอ	1	1.43	2	2.86
ควรมีโครงการเพื่อช่วยเหลือประชาชน/สังคม ให้มากขึ้น	5	7.14	4	5.71
ควรมีของชำร่วย/ของที่ระลึกแจกลูกค้าอย่างเพียงพอในโอกาสสำคัญ ๆ	4	5.71	-	-
ควรมีการแจ้งข่าวสาร การเพิ่ม/ลด อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/เงินกู้ ให้ลูกค้าทราบ	2	2.86	2	2.86
ควรจัดพนักงานเดินตลาดเพื่อให้คำแนะนำ หรือเยี่ยมเยียนลูกค้า	1	1.43	2	2.86
ควรมีรายการส่งเสริมการขายอยู่ตลอดเวลา	-	-	-	-

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบหารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

**ตารางที่ 4.32 ข้อเสนอแนะ ด้านผลิตภัณฑ์ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้นาการพาณิชย์**

ข้อเสนอแนะ	ร.พ.เอกชน		ร.พ.ของรัฐ	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
ควรจะมีการยืดหยุ่นในเงื่อนไขในการให้บริการ	1	1.43	-	-
เงื่อนไขในการให้บริการควรมีความยุติธรรมกับลูกค้า	1	1.43	-	-
เงื่อนไขในการขอสินเชื่อควรมีความยืดหยุ่น มีขั้นตอนง่าย	-	-	-	-
ควรมีบริการนอกสถานที่	1	1.43	-	-
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
ควรจะมีการยืดหยุ่นในเงื่อนไขในการให้บริการ	3	4.29	2	2.86
เงื่อนไขในการให้บริการควรมีความยุติธรรมกับลูกค้า	-	-	-	-
เงื่อนไขในการขอสินเชื่อควรมีความยืดหยุ่น มีขั้นตอนง่าย	1	1.43	1	1.43
ควรมีบริการนอกสถานที่	-	-	-	-
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
ควรจะมีการยืดหยุ่นในเงื่อนไขในการให้บริการ	1	1.43	1	1.43
เงื่อนไขในการให้บริการควรมีความยุติธรรมกับลูกค้า	-	-	-	-
เงื่อนไขในการขอสินเชื่อควรมีความยืดหยุ่น มีขั้นตอนง่าย	1	1.43	-	-
ควรมีบริการนอกสถานที่	-	-	-	-

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบ หารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

ตารางที่ 4.33 ข้อเสนอแนะ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์

ข้อเสนอแนะ	ธ.พ.เอกชน		ธ.พ.ของรัฐ	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
ควรรนำเครื่องปรับสมุดเงินฝากมาใช้	4	5.71	-	-
ควรเพิ่มเครื่อง ATM ให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3	4.29	4	5.71
ควรปรับปรุงเครื่อง ATM ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	2	2.86	3	4.29
ควรติดตั้งตู้ ATM ไว้ตามห้างสรรพสินค้าเพิ่มขึ้น	-	-	1	1.43
ควรรนำอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้	-	-	1	1.43
เครื่องมือ เครื่องใช้ ควรมีวิธีการใช้ที่ง่ายไม่ยุ่งยาก	-	-	1	1.43
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
ควรรนำเครื่องปรับสมุดเงินฝากมาใช้	1	1.43	1	1.43
ควรเพิ่มเครื่อง ATM ให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	6	8.57	1	1.43
ควรปรับปรุงเครื่อง ATM ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	5	7.14	-	-
ควรติดตั้งตู้ ATM ไว้ตามห้างสรรพสินค้าเพิ่มขึ้น	-	-	-	-
ควรรนำอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้	6	8.57	4	5.71
เครื่องมือ เครื่องใช้ ควรมีวิธีการใช้ที่ง่ายไม่ยุ่งยาก	-	-	-	-
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
ควรรนำเครื่องปรับสมุดเงินฝากมาใช้	2	2.86	4	5.71
ควรเพิ่มเครื่อง ATM ให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	7	10.00	9	12.86
ควรปรับปรุงเครื่อง ATM ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	5	7.14	2	2.86
ควรติดตั้งตู้ ATM ไว้ตามห้างสรรพสินค้าเพิ่มขึ้น	-	-	-	-
ควรรนำอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้	1	1.43	1	1.43
เครื่องมือ เครื่องใช้ ควรมีวิธีการใช้ที่ง่ายไม่ยุ่งยาก	-	-	-	-

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบ หารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน

**ตารางที่ 4.34 ข้อเสนอแนะ ด้านสังคม ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์**

ข้อเสนอแนะ	ธ.พ.เอกชน		ธ.พ.ของรัฐ	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ*
<b>กลุ่มประชาชนทั่วไป</b>				
ผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน โดยเสมอภาค	1	1.43	1	1.43
<b>กลุ่มผู้ประกอบการ</b>				
ผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน โดยเสมอภาค	-	-	-	-
<b>กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ</b>				
ผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน โดยเสมอภาค	1	1.43	1	1.43

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ \* ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจาก จำนวนคำตอบ หารด้วย จำนวนตัวอย่าง = กลุ่มละ 70 คน