บทที่ 4
ผลการศึกษา

ผลการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ประเภทบัญชีเงินฝากประจำของลูกค้าธนาคารพาณิชย์หนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) จำนวน 10 สาขา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะลูกค้าที่มาเปิดบัญชีเงินฝากประจำ จำนวนทั้งสิ้น 290 คน ได้แยกนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
4. ความคิดเห็นต่อบริการด้านต่างๆ ของธนาคาร

4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาเปิดบัญชีเงินฝากประจำที่สาขาธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) 10 สาขา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 290 คน ตามที่นำเสนอในตาราง 4.1 มีรายละเอียดดังนี้

1. เพศของลูกค้า

ลูกค้าเป็นเพศหญิงและเพศชายเท่าๆ กัน คือ เพศหญิง 150 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 51.72 และเพศชาย 140 คน หรือคิดเป็นร้อยละ48.28

2. อายุของลูกค้า

ลูกค้ามีอายุเฉลี่ย 38.3 ปี โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มอายุ 30-39 ปี คือ 133 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 45.86 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 40-49 ปี และ 20-29 ปี คือ 82 และ 46 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 28.28 และ 15.86 ตามลำดับ

3. สถานภาพสมรส

ลูกค้าส่วนมากมีสถานภาพสมรส คือ 183 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 รองลงมาคือโสด 90 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

4. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

จำนวนสมาชิกในครัวเรือนของลูกค้าเฉลี่ย 4.9 คน ส่วนมากจะมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4-6 คน รองลงมาคือ 1-3 คน คือ 162 และ 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.86 และ 38.28 ตามลำดับ

5. ระดับการศึกษา

ลูกค้าส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คือ 200 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 68.97 รองลงมาจะมีจำนวนพอๆ กัน คือ มัธยมศึกษา ,ปริญญาโท และ ปวช./ปวส. 27 , 25 และ 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.31 , 8.62 และ 7.24 ตามลำดับ

6. อาชีพ

ลูกค้าส่วนมากเป็นพนักงานบริษัท คือ 197 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 67.93 รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ และรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ คือ 38 และ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 และ 11.73 ตามลำดับ

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,069 บาท โดยส่วนมากจะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท รองลงมาคือ 15,001 - 30,000 บาท คือ 148 และ 112 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 51.04 และ 38.63 ตามลำดับ

8. เงินออมเฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีเงินออมเฉลี่ยต่อเดือน 6,573 บาท โดยส่วนใหญ่จะมีเงินออมเฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาท คือ 164 คน คิดเป็นร้อยละ 56.55 รองลงมาคือ 5,001 – 10,000 บาท คือ 91 คน คิดเป็นร้อยละ 31.38

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	140	48.28
2. หญิง	150	51.72
อายุ		
1. 20 – 29 ปี	46	15.86
2. 30 – 39 ปี	133	45.86
3. 40 – 49 ปี	82	28.28
4. 50 –59 ปี	27	9.31
5. มากกว่า 60 ปี	2	0.69
(เฉลี่ย 38.3 ปี)		
สถานภาพสมรส		
1. โสด	90	31.00
2. สมรส	183	63.10
3. ม่าย / หย่า	17	5.90
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน		
1. 1 – 3 คน	111	38.28
2. 4 – 6 คน	162	55.86
3. 7 – 9 คน	17	5.86
(เฉลี่ย 4.9 คน)		
ระดับการศึกษา		
1. ประถมศึกษา	17	5.86
2. มัธยมศึกษา	27	9.31
3. ปวช./ ปวส.	21	7.24
4. ปริญญาตรี	200	68.97
5. ปริญญาโท	25	8.62

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน		
1. น้อยกว่า 15,000 บาท	148	51.04
3. 15,001 – 30,000 บาท	112	38.62
4. 30,001 – 45,000 บาท	17	5.86
5. 45,001 – 60,000 บาท	13	4.48
(เฉลี่ย 17,069 บาท)		
เงินออม เฉลี่ยต่อเดือน		
1. น้อยกว่า 5,000 บาท	164	56.55
2. 5,001 – 10,000 บาท	91	31.38
3. 10,001 – 15,000 บาท	16	5.52
4. 15,001 – 20,000 บาท	13	4.48
5. มากกว่า 20,001 บาท	6	2.07
(เฉลี่ย 6,573 บาท)		

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝาก ทั้งปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้า รวมไปถึงปัจจัยต่างๆ เช่น ระดับอัตราดอกเบี้ย ความจำเป็นในการใช้เงิน ระดับเงินเหลือออม เป็นต้น

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามเพศและประเภทบัญชี

เพศ	ประเภทบัญชีเงินฝากประจำ			รวม
	3 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	
ชาย	109	24	7	140
	(46.58%)	(54.55%)	(58.33%)	(48.28%)
หญิง	125	20	5	150
	(53.42%)	(45.45%)	(41.67%)	(51.72%)
รวม	234	44	12	290
	(100%)	(100%)	(100%)	(100%)

Chi-Square = 1.448 Sig = .485

จากตาราง 4.2 พบว่าเพศหญิงจะเลือกเปิดบัญชีเงินฝากประจำประเภท 3 เดือนมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะเลือกเปิดบัญชีเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน และ 24 เดือนมากกว่าเพศหญิง

แต่เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝาก โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : เพศกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : เพศกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ มีความสัมพันธ์กัน

จากการศึกษา พบว่าค่าสถิติ มีค่า 1.448 Sig = .485 แสดงว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ เพศกับการเลือกประเภทบัญชีไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือทั้งเพศหญิงและเพศชายจะไม่มีความแตกต่างในการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามอายุและประเภทบัญชี

อายุ	ประเภทบัญชีเงินฝากประจำ			รวม
	3 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	
20-29 ปี	35	10	1	46
	(14.96%)	(22.73%)	(8.33%)	(15.86%)
30-39 ปี	110	18	5	133
	(47.01%)	(40.91%)	(41.67%)	(45.86%)
40-49 ปี	68	10	4	82
	(29.06%)	(22.73%)	(33.33%)	(28.28%)
50-59 ปี	20	5	2	27
	(8.54%)	(11.36%)	(16.67%)	(9.31%)
60 ปีขึ้นไป	1	1	0	2
	(0.43%)	(2.27%)		(0.69%)
รวม	234	44	12	290
	(100%)	(100%)	(100%)	(100%)

Chi-Square = 5.802 Sig = .669

จากตาราง 4.3 ในทุกกลุ่มอายุจะเลือกเปิดบัญชีประเภทเงินฝากประจำ 3 เดือนมากที่สุด รองลงมาคือ 12 เดือน และ 24 เดือน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝาก โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : อายุกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : อายุกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ มีความสัมพันธ์กัน

จากการศึกษา พบว่าค่าสถิติ มีค่า 5.802 Sig = .669 แสดงว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ อายุกับการเลือกประเภทบัญชีไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือความแตกต่างของอายุไม่มีผลต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนและประเภทบัญชี

จำนวนสมาชิก	ประเภทบัญชีเงินฝากประจำ			รวม
	3 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	
1-3 คน	88	18	5	111
	(37.61%)	(40.90%)	(41.67%)	(38.28%)
4-6 คน	131	24	7	162
	(55.98%)	(54.55%)	(58.33%)	(55.86%)
7-9 คน	15	2	0	17
	(6.41%)	(4.55%)		(5.86%)
รวม	234	44	12	290
	(100%)	(100%)	(100%)	(100%)

Chi-Square = 1.124 Sig = .890

จากตาราง 4.4 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครัวเรือนกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝาก โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : จำนวนสมาชิกในครัวเรือนกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : จำนวนสมาชิกในครัวเรือนกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ มีความสัมพันธ์กัน

จากการศึกษา พบว่าค่าสถิติ มีค่า 1.124 Sig = .890 แสดงว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ จำนวนสมาชิกในครัวเรือนกับการเลือกประเภทบัญชีไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือจำนวนสมาชิกในครัวเรือนไม่มีผลต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามระดับการศึกษาและประเภทบัญชี

ระดับการศึกษา	ประเภทบัญชีเงินฝากประจำ			รวม
	3 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	
ประถมศึกษา	14	3	0	17
	(5.98%)	(6.82%)		(5.86%)
มัธยม	22	5	0	27
	(9.40%)	(11.36%)		(9.31%)
ปวช./ปวส.	19	1	1	21
	(8.12%)	(2.27%)	(8.33%)	(7.24%)
ปริญญาตรี	161	29	10	200
	(68.81%)	(65.91%)	(83.34%)	(68.97%)
ปริญญาโท	18	6	1	25
	(7.69%)	(13.64%)	(8.33%)	(8.62%)
รวม	234	44	12	290
	(100%)	(100%)	(100%)	(100%)

Chi-Square =5.804 Sig = .669

จากตาราง 4.5 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝาก โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษากับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ระดับการศึกษากับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ มีความสัมพันธ์กัน

จากการศึกษา พบว่าค่าสถิติ มีค่า 5.804 Sig = .669 แสดงว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ ระดับการศึกษากับการเลือกประเภทบัญชีไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ

ตาราง 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามอาชีพและประเภทบัญชี

อาชีพ	ประเภทบัญชีเงินฝากประจำ			รวม
	3 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	24 (10.26%)	8 (18.18%)	2 (16.67%)	34 (11.73%)
เจ้าของกิจการ	26 (11.11%)	9 (20.46%)	3 (25.00%)	38 (13.10%)
พนักงานบริษัท	168 (71.80%)	23 (52.27%)	6 (50.00%)	197 (67.93%)
นักศึกษา	4 (1.71%)	1 (2.27%)	1 (8.33%)	6 (2.07%)
แม่บ้าน	6 (2.56%)	1 (2.27%)	0	7 (2.41%)
เกษตรกร	6 (2.56%)	2 (4.55%)	0	8 (2.76%)
รวม	234 (100%)	44 (100%)	12 (100%)	290 (100%)

Chi-Square = 12.773 Sig = .237

จากตาราง 4.6 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝาก โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : อาชีพกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : อาชีพกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ มีความสัมพันธ์กัน

จากการศึกษา พบว่าค่าสถิติ มีค่า 12.773 Sig = .237 แสดงว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ อาชีพกับการเลือกประเภทบัญชีไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือความแตกต่างของอาชีพไม่มีผลต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายได้ต่อเดือนและประเภทบัญชี

รายได้ต่อเดือน	ประเภทบัญชีเงินฝากประจำ			รวม
	3 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	
น้อยกว่า 15,000	124	21	3	148
	(52.99%)	(47.73%)	(25.00%)	(51.04%)
15,001-30,000	91	16	5	112
	(38.89%)	(36.36%)	(41.67%)	(38.62%)
30,001-45,000	13	3	1	17
	(5.56%)	(6.82%)	(8.33%)	(5.86%)
45,001-60,000	6	4	3	13
	(2.56%)	(9.09%)	(25.00%)	(4.48%)
รวม	234	44	12	290
	(100%)	(100%)	(100%)	(100%)

Chi-Square = 17.461 Sig = .008

จากตาราง 4.7 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝาก โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ มีความสัมพันธ์กัน

จากการศึกษา พบว่าค่าสถิติ มีค่า 17.461 Sig = .008 แสดงว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 นั่นคือ รายได้ต่อเดือนกับการเลือกประเภทบัญชีมีความสัมพันธ์กัน หรือรายได้ต่อเดือนมีผลต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ

ตาราง 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามเงินออมต่อเดือนและประเภทบัญชี

เงินออม ต่อเดือน	ประเภทบัญชีเงินฝากประจำ			รวม
	3 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	
น้อยกว่า 5,000	136	26	2	164
	(58.12%)	(59.09%)	(16.67%)	(56.55%)
5,001-10,000	75	11	5	91
	(32.05%)	(25.00%)	(41.66%)	(31.38%)
10,001-15,000	12	3	1	16
	(5.13%)	(6.82%)	(8.33%)	(5.52%)
15,001-20,000	8	3	2	13
	(3.42%)	(6.82%)	(16.67%)	(4.48%)
มากกว่า 20,001	3	1	2	6
	(1.28%)	(2.27%)	(16.67%)	(2.07%)
รวม	234	44	12	290
	(100%)	(100%)	(100%)	(100%)

Chi-Square = 23.077 Sig = .003

จากตาราง 4.8 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเงินออมต่อเดือนกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝาก โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 :เงินออมต่อเดือนกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : เงินออมต่อเดือนกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ มีความสัมพันธ์กัน

จากการศึกษา พบว่าค่าสถิติ มีค่า 23.077 Sig = .003 แสดงว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 นั่นคือ เงินออมต่อเดือนกับการเลือกประเภทบัญชีมีความสัมพันธ์กัน หรือเงินออมต่อเดือนมีผลต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ

ตาราง 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามสาเหตุที่ฝากเงิน

สาเหตุที่ฝากเงิน	ประเภทบัญชีเงินฝากประจำ			รวม
	3 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	
1. ดอกเบี้ยสูง	14	7	5	26
	(5.98%)	(15.91%)	(41.67%)	(8.97%)
2. ระยะเวลาไม่นาน	133	12	1	146
	(56.84%)	(27.27%)	(8.33%)	(50.35%)
3. มีเงินเหลือเก็บ	40	7	4	51
	(17.09%)	(15.91%)	(33.33%)	(17.58%)
4. ไม่จำเป็นต้องใช้เงินในขณะนี้	47	18	2	67
	(20.09%)	(40.91%)	(16.67%)	(23.10%)
รวม	234	44	12	290
	(100%)	(100%)	(100%)	(100%)

จากตาราง 4.9 จะเห็นว่าสาเหตุผู้ที่มาเปิดบัญชีเงินฝาก เลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ 3 เดือน ส่วนใหญ่เป็นเพราะระยะเวลาไม่นานมาก คือ 133 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 56.84 รองลงมา คือยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้เงินในขณะนี้ และมีเงินเหลือเก็บ คือ 47 และ 39 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20.08 และ16.67 ตามลำดับ

ในกลุ่มที่เลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ 12 เดือน ส่วนมากจะยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้เงินในขณะนี้ คือ ร้อยละ 40.91 รองลงมา คือระยะเวลาไม่นาน และดอกเบี้ยสูง คิดเป็นร้อยละ 27.27 และ 15.91 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มที่เลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ 24 เดือน ส่วนมากจะเป็นเพราะอัตราดอกเบี้ยสูง และมีเงินเหลือเก็บ คือคิดเป็นร้อยละ 41.67 และ 33.33 ตามลำดับ

ตาราง 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามการรับทราบเงื่อนไขและผลประโยชน์ของเงินฝากประจำแต่ละประเภท

	ประเภทบัญชีเงินฝากประจำ			
	3 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	รวม
ทราบ	194 (82.91%)	34 (7.27%)	9 (75.00%)	237 (81.72%)
ไม่ทราบ	40 (17.09%)	10 (22.73%)	3 (25.00%)	53 (18.28%)
รวม	234	44	12	290

Chi-Square = 1.166 Sig = .558

จากตาราง 4.10 จะเห็นว่า ผู้ที่มาเปิดบัญชีเงินฝากทุกประเภท ส่วนมากจะทราบถึงเงื่อนไขและผลประโยชน์ของเงินฝากประจำแต่ละประเภท คือ คิดเป็นร้อยละ 81.72

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับทราบเงื่อนไขและผลประโยชน์กับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝาก โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : การรับทราบเงื่อนไขและผลประโยชน์ของเงินฝากประจำแต่ละประเภทกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : การรับทราบเงื่อนไขและผลประโยชน์ของเงินฝากประจำแต่ละประเภทกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ มีความสัมพันธ์กัน

จากการศึกษา พบว่าค่าสถิติ มีค่า 1.166 Sig = .558 แสดงว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ การรับทราบเงื่อนไขและผลประโยชน์ของเงินฝากประจำแต่ละประเภทกับการเลือกประเภทบัญชีไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือการรับทราบเงื่อนไขและผลประโยชน์ของเงินฝากประจำแต่ละประเภทไม่มีผลต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ

ตาราง 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามจำนวนธนาคารที่ใช้บริการ

จำนวนธนาคารที่ใช้บริการ	ประเภทบัญชีเงินฝากประจำ			รวม
	3 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	
1 แห่ง	160 (68.38%)	27 (61.36%)	7 (58.33%)	194 (66.90%)
มากกว่า 1 แห่ง	74 (31.62%)	17 (38.64%)	5 (41.67%)	96 (33.10%)
รวม	234	44	12	290

Chi-Square = 1.237 Sig = .539

จากตาราง 4.11 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีใช้บริการธนาคารเพียงแห่งเดียว

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนธนาคารที่ใช้บริการกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝาก โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : จำนวนธนาคารที่ใช้บริการกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : จำนวนธนาคารที่ใช้บริการกับการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ มีความสัมพันธ์กัน

จากการศึกษา พบว่าค่าสถิติ มีค่า 1.237 Sig = .539 แสดงว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ จำนวนธนาคารที่ใช้บริการกับการเลือกประเภทบัญชีไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือจำนวนธนาคารที่ใช้บริการไม่มีผลต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ

ตาราง 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามความต้องการฝากเงินเพิ่ม

ความต้องการฝากเงินเพิ่ม	ประเภทบัญชีเงินฝากประจำ			รวม
	3 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	
เพิ่ม	142 (60.68%)	26 (59.09%)	5 (41.67%)	173 (59.66%)
ไม่เพิ่ม	92 (39.32%)	18 (40.91%)	7 (58.33%)	117 (40.34%)
รวม	234 (100%)	44 (100%)	12 (100%)	290 (100%)

จากตาราง 4.12 จะเห็นว่า ผู้ที่มาเปิดบัญชีเงินฝากส่วนใหญ่มีความคิดที่จะฝากเงินเพิ่ม ยกเว้นในกลุ่มที่ฝากประจำประเภท 24 เดือน ซึ่งมีผู้ที่ต้องการจะฝากเงินเพิ่ม และไม่ฝากเงินเพิ่ม ในจำนวนใกล้เคียงกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) จะศึกษาถึงเหตุผลที่ใช้บริการ และปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

ตาราง 4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามเหตุผลในการใช้บริการเงินฝากกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

	จำนวน	ร้อยละ
ดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น	32	2.56
ชื่อเสียงธนาคารดี	194	15.51
มีสาขามาก	169	13.51
สะดวกรวดเร็ว	117	9.35
ไปมาสะดวก	85	6.79
เทคโนโลยีทันสมัย	83	6.64
ใกล้บ้าน / ที่ทำงาน	157	12.55
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	110	8.79
มีการประชาสัมพันธ์ดี	43	3.44
มีความมั่นคงปลอดภัย	140	11.19
สถานที่จอดรถสะดวก	86	6.87
ได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่น	24	1.92
มีของที่ระลึก	11	0.88
รวม	1,251	100.00

จากตาราง 4.13 จะเห็นว่า สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพราะชื่อเสียงของธนาคารดี คือ ร้อยละ15.51 รองลงมาคือมีจำนวนสาขามาก ใกล้บ้าน / ที่ทำงาน และมีความมั่นคงปลอดภัย คือร้อยละ 13.51 , 12.55 และ 11.19 ตามลำดับ

ตาราง 4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามปัญหาที่พบในการมาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

	จำนวน	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยต่ำ	155	28.34
พนักงานมีน้อย	124	22.67
สถานที่จอดรถไม่สะดวก	97	17.73
การให้บริการล่าช้า	76	13.89
ไม่มีกิจกรรมระหว่างรอคอย	43	7.86
ไม่มีอัธยาศัยที่ดี	20	3.66
ขาดการประชาสัมพันธ์	32	5.85
รวม	547	100.00

จากตาราง 4.14 จะเห็นว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ ส่วนใหญ่จะเป็นอัตราดอกเบี้ยต่ำ คือร้อยละ 28.34 รองลงมาคือ พนักงานมีน้อย สถานที่จอดรถไม่สะดวก และการให้บริการล่าช้า คือร้อยละ 22.67 , 17.73 และ 13.89 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

4.4 ความคิดเห็นต่อบริการด้านต่างๆ ของธนาคาร

ความคิดเห็นต่อบริการด้านต่างๆ ของธนาคาร จะศึกษาความเห็นของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในด้านต่างๆ เช่น ด้านพนักงาน การให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ และสถานที่ เป็นต้น โดยดูจากคะแนนเฉลี่ยในด้านต่างๆ ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ควรปรับปรุง = 1

ดี = 2

ดีมาก = 3

ตาราง 4.15 จำนวนและคะแนนของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านพนักงานของธนาคาร

	ควรปรับปรุง	ดี	ดีมาก	คะแนนที่ได้	คะแนนเฉลี่ย
การต้อนรับ	30	213	47	597	2.06
อัธยาศัย	20	206	64	624	2.15
บุคลิกภาพ	10	233	47	617	2.13
ความเป็นกันเองกับลูกค้า	23	191	76	633	2.18
การให้คำแนะนำ	53	193	44	571	1.97
ความน่าเชื่อถือ	5	192	93	668	2.30
ความมีน้ำใจ	21	216	53	612	2.11
จำนวนพนักงาน	138	136	16	458	1.58

จากตาราง 4.15 จะเห็นว่า ในด้านของพนักงาน ส่วนใหญ่จะอยู่ในเกณฑ์ดี ยกเว้นด้านจำนวนพนักงาน ที่ส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุง โดยด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน ได้คะแนนมากที่สุด คือ 2.30 คะแนน รองลงมาคือ อัธยาศัยของพนักงาน , บุคลิกภาพของพนักงาน และความมีน้ำใจของพนักงาน คือ 2.15 , 2.13และ 2.11 คะแนน ตามลำดับ ส่วนที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือ ด้านจำนวนพนักงาน 1.58 คะแนน

ตาราง 4.16 จำนวนและคะแนนของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการบริการ

	ควรปรับปรุง	ดี	ดีมาก	คะแนนที่ได้	คะแนนเฉลี่ย
ความรวดเร็ว	65	173	52	567	1.96
เสมอภาค	49	195	46	577	1.99
รักษาผลประโยชน์	11	216	63	632	2.18

จากตาราง 4.16 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในด้านการบริการ ส่วนใหญ่จะอยู่ในเกณฑ์ดี โดยด้านการรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ได้คะแนนมากที่สุด คือ 2.18 คะแนน รองลงมาคือ ความเสมอภาคในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ คือ 1.99 และ 1.96 คะแนน ตามลำดับ

ตาราง 4.17 จำนวนและคะแนนของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเครื่องมือเครื่องใช้

	ควรปรับปรุง	ดี	ดีมาก	คะแนนที่ได้	คะแนนเฉลี่ย
แบบฟอร์มสะดวก	27	220	43	596	2.06
เครื่องมือทันสมัย	34	199	57	603	2.08

จากตาราง 4.17 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ส่วนใหญ่จะอยู่ในเกณฑ์ดี คือเครื่องมือที่ใช้ทันสมัย และแบบฟอร์มที่ใช้มีความสะดวก คิดเป็น 2.08 และ 2.06 คะแนน ตามลำดับ

ตาราง 4.18 จำนวนและคะแนนของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านสถานที่

	ควรปรับปรุง	ดี	ดีมาก	คะแนนที่ได้	คะแนนเฉลี่ย
ที่ตั้งของธนาคาร	19	204	67	628	2.17
สะอาดของสถานที่	29	198	63	614	2.12
สถานที่รอคอย	102	158	30	508	1.75
การติดต่อสอบถาม	56	208	26	550	1.90
สถานที่จอดรถ	82	176	32	530	1.83

จากตาราง 4.18 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในด้านสถานที่ ส่วนใหญ่จะอยู่ในเกณฑ์ดี โดยด้านที่ตั้งของธนาคารได้คะแนนมากที่สุด คือ 2.17 คะแนน รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ 2.12 คะแนน ส่วนที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่รอคอย และสถานที่จอดรถ คือ 1.75 และ 1.83 คะแนน ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University