



ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรมบุรี)



โดย
นางสาวนุจรี ชมเชย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2551

ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พหุหมบุรี)



โดย
นางสาวนุจรี ชมเชย

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ
ผลงานวิจัยนี้ถูกศึกษา ระดับปริญญาตรี
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2551

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาแล้ว
อนุมัติให้การวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี)” เสนอโดยนางสาวนุจรี ชมเชย มี
คุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ ตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ

.....
(อาจารย์ ดร. ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์

กัญญา)

หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์จอมก๊ก คลังระหัด

คณะกรรมการสอบสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

.....ประธานกรรมการ
(อาจารย์ศิริระ ศรีโยธิน)

...../...../.....

.....กรรมการ

(อาจารย์จอมก๊ก คลังระหัด)

...../...../.....

.....กรรมการ

(อาจารย์สุทธีมน ศรีโชติ)

...../...../.....

1248062: สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ: ธนาคาร/เงินฝากประจำ/เงินฝากออมทรัพย์/บัญชีกระแสรายวัน

นุจรี ชมเชย: ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์จอมภัก
คลังระหัด. 54 หน้า.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 4 ด้านคือ 1) ด้านผลิตภัณฑ์และอัตราผลตอบแทน 2) ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร 3) ด้านการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ 4) ด้านสถานที่ ซึ่งจากผลการวิจัยเรื่องความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และอัตราดอกเบี้ยที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทย มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากปัจจุบันนี้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ได้ถูกกำหนดอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย โดยที่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากให้ความสำคัญกับด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารเป็นหลัก โดยสามารถคำนวณความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ได้ดังนี้ 1) ด้านอัตราผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 2) ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 3) ด้านการให้บริการและการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67 4) ด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 และในการศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ซึ่งสามารถแบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านผลิตภัณฑ์และอัตราผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 2) ด้านความทันสมัยของเครื่องมือและการรักษาความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 3) ด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 4) ด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2551

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดีด้วยความร่วมมือและความช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอถือโอกาสนี้ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยครั้งนี้ อาจารย์จอมภักดิ์ คลังระหัด ที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ พิจารณาแก้ไขข้อบกพร่อง การตรวจสอบเครื่องมือและนำไปแก้ไข ตลอดจนการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ช่วยตรวจทานและดูแลทางด้านสถิติ จนรายงานการวิจัยสำเร็จไปได้ด้วยดี และขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร ที่เป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการงานวิจัยครั้งนี้ให้เป็นที่เรียบร้อยได้เป็นอย่างดี ขอขอบคุณอาจารย์ศิระ ศรีโยธินที่สละเวลาเป็นประธานสอบงานวิจัย ขอขอบคุณอาจารย์สุทธีมน ศรีโชติที่สละเวลาเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้ และขอบคุณเจ้าหน้าที่ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ทุกคนที่ให้การช่วยเหลือด้านข้อมูลเพื่อใช้ในการทำงานวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงผู้ให้บริการธนาคารด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ที่ช่วยในการทำแบบสอบถามในครั้งนี้ให้สำเร็จเป็นที่เรียบร้อย

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ธนาคารพาณิชย์.....	5
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).....	7
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง(พรหมบุรี).....	8
ทฤษฎีปริมาณเงินกู้.....	10
ทฤษฎีการเลือกถือสภาพคล่อง.....	11
อุปสงค์ในการถือเงินกับอัตราดอกเบี้ย.....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	19
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	19
การสุ่มตัวอย่าง.....	21
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา.....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
วิเคราะห์ข้อมูล.....	24

	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม.....	25
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พหุมบุรี)...	32
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พหุมบุรี)...	36
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	40
สรุปผลการศึกษา.....	40
อภิปรายผล.....	45
ข้อเสนอแนะ.....	46
บรรณานุกรม.....	47
ภาคผนวก.....	49
ประวัติผู้วิจัย.....	55

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ตารางสำเร็จรูปสำหรับการใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างตามวิธี Yamane ที่ระดับ ความเชื่อมั่น 95%.....	20
2 ระยะเวลาในการดำเนินงานในการศึกษาทำการวิจัย.....	22
3. จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) จำแนกตามเพศ.....	25
4 จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) จำแนกตามอายุ.....	26
5 จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) จำแนกตามสถานภาพ.....	26
6 จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	27
7 จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	28
8 จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) จำแนกตามอาชีพ.....	29
9 จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) จำแนกตามประเภทของเงินฝาก.....	29
10 จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) จำแนกตามการออมต่อเดือน.....	30
11 จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) จำแนกตามแหล่งข้อมูลในการเลือก รับบริการเงินฝาก.....	31

ตารางที่	หน้า
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ด้านผลิตภัณฑ์อัตราผลตอบแทน.....	32
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร.....	33
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ด้านการบริการและการประชาสัมพันธ์.....	34
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ด้านสถานที่.....	35
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ด้านผลิตภัณฑ์และอัตราผลตอบแทน.....	36
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ด้านความทันสมัยของเครื่องมือและการรักษาความปลอดภัย.....	37
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์.....	38
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ด้านสถานที่.....	39



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการเงินในประเทศไทย ที่มีความสำคัญต่อระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ คือ ธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันที่ประกอบธุรกิจด้านการเงินชั้นนำของประเทศ โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการระดมเงินทุนจากผู้ออมในรูปแบบของการรับฝากเงินประเภทต่าง ๆ เพื่อส่งต่อไปยังผู้ขาดแคลนแต่ประสงค์จะใช้เงินทุน ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การให้สินเชื่อแก่ภาครัฐและเอกชน ซึ่งผลตอบแทนที่ได้รับ คือ ดอกเบี้ย รวมถึงการให้บริการด้านอื่น ๆ อีกด้วย เช่นการโอนเงิน ซึ่งจะให้ผลตอบแทนในรูปค่าธรรมเนียม เป็นต้น ทำให้เกิดเงินทุนหมุนเวียนซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ (อัญญา จันทวิทย์ 2546: 90)

ธนาคารพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อปริมาณเงินที่ใช้หมุนเวียนกันอยู่ในระบบเศรษฐกิจ ดังนั้นการจัดสรรเครดิตให้แก่ภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์จะจัดสรรเครดิตต่างๆ ดังกล่าวด้วยความละเอียดและรอบคอบให้มากที่สุด มิฉะนั้นอาจจะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยส่วนรวมของประเทศขึ้นได้ ทั้งนี้เนื่องจากการขยายเครดิตเครดิตของธนาคารพาณิชย์มีผลต่อการสร้างเงินฝาก ซึ่งเงินฝากดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของปริมาณเงิน ที่ใช้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งถือได้ว่าธนาคารพาณิชย์มีบทบาทสำคัญอย่างมากในการควบคุมปริมาณเงินของประเทศ (แสงจันทร์ ศรีประเสริฐ 2543: 269)

หน้าที่หลักของธนาคารพาณิชย์ คือ การรับฝากเงิน แล้วนำเงินไปบริหารให้เกิดประโยชน์ในรูปของการให้กู้ยืม หรือสินเชื่อ ด้วยเหตุนี้ธนาคารพาณิชย์จึงต้องแสวงหาเงินจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำเงินนั้นไปให้ลูกค้ากู้ยืม และนำเงินไปลงทุนหารายได้ในด้านอื่น ๆ ซึ่งแหล่งที่มาของเงินทุนสามารถจัดหามาได้ดังนี้

1. เงินฝาก ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งที่มาของเงินทุนที่สำคัญที่สุดของธนาคารพาณิชย์
2. เงินกู้ยืม ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยกู้ยืมมาจากหลายแหล่ง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย กู้ยืมจากต่างประเทศและจากสถาบันการเงินอื่น ๆ
3. เงินกองทุน คือมูลค่าของทรัพย์สินที่เหลือจากการชำระหนี้บุคคลภายนอกแล้ว ซึ่งเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย เงินสำรองต่าง ๆ และกำไรที่ยังไม่ได้จัดสรรประจำปี (จรินทร์ เทศวณิช 2545: 225-227)

อาจกล่าวได้ว่าธนาคารพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินที่บทบาทสำคัญมากที่สุดของประเทศ เนื่องจาก ธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งระดมเงินออมและแหล่งให้กู้ยืมแหล่งที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ นอกจากนี้ยังมีบทบาทต่อการกำหนดระบบการเงิน การเพิ่มหรือการลดปริมาณเงิน และเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐในการดำเนินนโยบายทางการเงิน ซึ่งแม้ว่าสถาบันการเงินในประเทศไทยมีอยู่จำนวนมากพอสมควร แต่ธนาคารพาณิชย์ยังคงเป็นสถาบันการเงินที่เก่าแก่และได้รับความเชื่อถือมานาน เพราะเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง ปลอดภัยจึงได้รับความนิยมนจากประชาชนเป็นจำนวนมาก ประกอบกับการมีสาขาและสำนักงานกระจายอยู่ทั่วประเทศ ธนาคารพาณิชย์จึงเป็นสถาบันการเงินที่สะดวกในการให้บริการทั้งทางด้านบริการรับฝาก ความคล่องตัวในการเบิกถอนเงิน ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จึงมีบทบาทอย่างมากในระบบเศรษฐกิจในฐานะผู้ดูแลเงินออมส่วนใหญ่ของประชาชน (จรินทร์ เทสวณิช 2545: 246) และเงินฝากนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเสถียรภาพและความมั่นคงของธนาคารซึ่งแต่ละธนาคารก็มีนโยบายออกมาในการที่จะระดมเงินฝากเพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเสริมสภาพคล่องของธนาคาร โดยธนาคารจะนำเงินฝากมาดำเนินธุรกิจเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และสร้างผลกำไรแก่ธนาคาร การระดมเงินฝากจึงเป็นเป้าหมายของธนาคารที่ต้องตั้งไว้ในแต่ละงวดบัญชี เพื่อที่จะนำเงินทุนนั้นมาหมุนเวียนเพื่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจต่อไป โดยปี 2550 การแข่งขันของภาคธุรกิจธนาคาร ดำเนินไปด้วยความเข้มข้น เนื่องจากธนาคารทุกแห่งพยายามขยายส่วนแบ่งทางการตลาดในท่ามกลางเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังชะลอตัว อาจกล่าวได้ว่าธนาคารธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงและมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงธนาคารหนึ่ง ที่ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนในการเลือกใช้บริการ แม้ว่าปัจจุบันจะเกิดปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและการเมืองเกิดขึ้นแต่การออมเงินเพื่อสร้างความมั่นคงของประชาชนย่อมเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงมีปัจจัยหลายส่วนที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยมีการกำหนดนโยบายการบริหารงานให้ธนาคารมุ่งที่จะพัฒนาการดำเนินการด้านลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อที่จะเพิ่มคุณภาพการให้กับชื่อเสียงของธนาคารอีกทางหนึ่งด้วย

ดังนั้นผู้ศึกษามีความต้องการที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อที่จะนำข้อมูล และผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุง รวมทั้งกำหนดนโยบายต่าง ๆ ของทางธนาคารเพื่อก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพให้สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ในปัจจุบันได้ เพราะว่าในปัจจุบันนี้การแข่งขันด้านการดำเนินงานเพื่อที่จะดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมีการแข่งขันที่สูงขึ้น จึงมีความ

จำเป็นอย่างยิ่งที่ทางธนาคารจะต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานะทางเศรษฐกิจให้ได้มากที่สุด เพื่อให้การดำเนินสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุดเช่นกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี)
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี)

ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) จำนวน 33,547 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการฝากเงินที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ช่วงเดือน กันยายน พ.ศ. 2552 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2552 จำนวน 397 คน
2. การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ทั้งประเภทฝากประจำ ประเภทฝากออมทรัพย์ และบัญชีกระแสรายวัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี)
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี)

นิยามศัพท์เฉพาะ

เงินฝาก คือ แหล่งที่มาของเงินทุนที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ เพื่อนำไปปล่อยสินเชื่อและหาผลตอบแทน คือดอกเบี้ย โดยการรับฝากเงินของธนาคารอาจแบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. เงินฝากประเภทฝากประจำ คือเงินฝากซึ่งผู้ฝากจะไถ่ถอนคืนได้เมื่อครบกำหนดระยะเวลาหรือถอนคืนเมื่อไปแจ้งกับธนาคารให้ทราบล่วงหน้าเท่านั้น ซึ่งธนาคารจะให้ดอกเบี้ยเงินฝากชนิดนี้ตามกำหนดระยะเวลาที่ฝาก เช่น 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือนหรือมากกว่านี้เป็นต้น ธนาคารจะจ่ายดอกเบี้ยให้กับเงินฝากประจำมาก เพราะธนาคารสามารถเอาเงินไปลงทุนถาวรในระยะยาวได้
2. เงินฝากประเภทออมทรัพย์ เป็นเงินฝากสำหรับผู้มีรายได้น้อย ที่จะทำการสะสมทีละน้อย ซึ่งเงินฝากประเภทนี้สามารถที่จะไถ่ถอนคืนได้ทันที แต่หากไม่ใช้เช็คในการถอนเงิน ลูกค้าจะถอนเงินได้โดยเขียนคำสั่งจ่ายในใบถอนเงิน และใช้สมุดคู่ฝาก สำหรับบันทึกรายการฝาก รายการถอน และยอดฝากคงเหลือ
3. เงินฝากกระแสรายวัน โดยเงินฝากกระแสรายวันมีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากเงินฝากอีก 2 ประเภทหลายประการ คือ เป็นเงินฝากที่จ่ายโอนโดยเช็คซึ่งสามารถใช้ชำระหนี้สินค้าและบริการอื่น ๆ ได้ เงินฝากกระแสรายวันจึงถือเป็นเงิน ธนาคารมักไม่ให้ดอกเบี้ยแก่เงินฝากประเภทนี้ เพราะถือว่าได้ให้บริการด้านความสะดวกในการชำระเงินเป็นสิ่งตอบแทนแก่ผู้ฝากแล้ว โดยเงินฝากกระแสรายวันมีอัตราการถอนสูงกว่าเงินฝากประเภทอื่น การให้กู้หรือลงทุนของธนาคารจึงต้องพิจารณาถึงสภาพคล่องเป็นสำคัญสุด และเงินฝากกระแสรายวันคือสิ่งที่แยกธนาคารพาณิชย์ออกจากธนาคารประเภทอื่น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบัน ธนาคารมีบทบาทอย่างมากในชีวิตประจำวันของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการทำหน้าในการรับฝาก และการให้กู้ยืมเพื่อการลงทุนในด้านต่าง ๆ ดังนั้นจึงมีปัจจัยหลายด้านที่มีอิทธิพลในการเข้าใช้บริการธนาคาร ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการออมหรือทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถาบันการเงิน โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ ได้แก่

1. ธนาคารพาณิชย์
2. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี)
4. ทฤษฎีปริมาณเงินกู้ (Loanable Fund Theory)
5. ทฤษฎีการเลือกถือสภาพคล่อง (Liquidity Preference Theory)
6. อุปสงค์ในการถือเงินกับอัตราดอกเบี้ย (Money Demand and the Rate of Interest)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ธนาคารพาณิชย์

1.1 ความหมายธนาคารพาณิชย์

คำว่าธนาคาร ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Bank คำในภาษาอังกฤษดังกล่าวมาจากคำในภาษาอิตาเลียนว่า Banco ซึ่งแปลว่า ม้านั่ง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มีเงินให้แลกในสมัยโบราณมักจะนั่งอยู่บนม้านั่ง คอยรับแลกเปลี่ยนเงินตราบริเวณหน้าตลาดหรือหน้าโรงสวดที่มักมีผู้คนเฝ้าแน่น จึงกลายมาเป็นคำว่า Bank ในภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตามมีผู้อ้างว่าแท้จริงแล้วคำว่า Bank มาจากคำว่า Banck ซึ่งแปลว่ากองทุนเรือนหุ้นร่วมกัน (Joint Stock Fund)

ตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของการธนาคารพาณิชย์และธนาคารพาณิชย์ไว้ว่า การธนาคารพาณิชย์คือธนาคารที่ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นหนึ่งทางหรือหลายทาง เช่น

- 1) การให้กู้ยืม
- 2) ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด

3) ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ

ทั้งนี้จะประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ อันเป็นประเพณีของธนาคารพาณิชย์ด้วยก็ได้
สำหรับธนาคารพาณิชย์คือธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธนาคารพาณิชย์ และ
หมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับให้ประกอบธนาคารพาณิชย์ด้วย

1.2 ลักษณะโดยทั่วไปของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารที่เป็นธนาคารพาณิชย์ที่จะต้องมิลักษณะดังต่อไปนี้

1) ธนาคารพาณิชย์เป็นธนาคารที่รับฝากเงินประเภทที่จ่ายคืนเมื่อทวงถาม ถึงแม้ว่า
จะมีธนาคารอื่นนอกจากธนาคารพาณิชย์ที่รับฝากเงินประเภทดังกล่าวแล้วก็ตาม แต่กิจการรับฝาก
เงินที่จ่ายคืนเมื่อทวงถามเป็นลักษณะอันสำคัญสุดของธนาคารพาณิชย์

2) ธนาคารพาณิชย์ให้กู้ระยะสั้นเป็นลักษณะสำคัญ และโดยทั่วไปก็ให้กู้ไปใน
ทางการค้า และเงินกู้จะมีการชำระคืนโดยอัตโนมัติ กิจการที่ผู้กู้นำไปลงทุนจะให้รายได้แก่ผู้กู้
ภายหลังอย่างน้อยเป็นจำนวนเพียงพอสำหรับชำระคืนเงินกู้

3) ธนาคารพาณิชย์สามารถสร้างรูปเงินฝากขึ้นได้

4) ธนาคารพาณิชย์มีลักษณะเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ที่มีเงินเหลือใช้ชั่วคราว กับผู้ที่
ต้องการกู้เงินสำหรับระยะเวลาสั้น กล่าวคือคนที่มีเงินเหลือใช้ชั่วคราว กับผู้ที่ต้องการกู้เงินสำหรับ
ระยะเวลาสั้น กล่าวคือคนที่มีเงินเหลือใช้ชั่วคราวก็เอาเงินนั้นมาฝากไว้ที่ธนาคารพาณิชย์ โดยที่
ธนาคารพาณิชย์มิได้เก็บเงินไว้เฉยๆ แต่จะนำเอาเงินที่รับฝากออกให้คนที่ต้องการกู้ในระยะสั้น
ไปอีกทีหนึ่ง ธนาคารจึงเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ที่มีเงินเหลือใช้ชั่วคราวกับผู้ที่ต้องการกู้เงิน

1.3 หน้าที่ของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ไม่ว่าจะอยู่ในระบบใดก็ตาม ต่างมีหน้าที่คล้ายคลึงกัน กล่าว
โดยทั่วไปแล้วหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์อาจจะแยกได้สามประการด้วยกันคือ หน้าที่ในการรับ
ฝากเงิน หน้าที่ในการสร้างเงินฝาก และหน้าที่ในการให้บริการอื่นๆ

1.3.1 หน้าที่ในการรับฝากเงิน (Deposit) หน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของธนาคารพาณิชย์
คือ การรับฝากเงิน ในสมัยโบราณผู้ที่นำเงินมากฝากกับธนาคารจะต้องจ่ายค่าบริการให้แก่ทาง
ธนาคาร ในฐานะที่ธนาคารเป็นผู้ดูแลรักษาเงินให้แก่ตน ซึ่งผิดกับสมัยปัจจุบันที่ธนาคารกลับต้อง
เป็นผู้จ่ายดอกเบี้ยให้แก่ผู้ที่นำเงินมาฝาก เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะกิจการธนาคารในปัจจุบันเป็นไปใน
ลักษณะที่ธนาคารเป็นฝ่ายรับผลประโยชน์จากเงินฝากอย่างมาก กล่าวคือธนาคารนำเงินไป

แสวงหาผลประโยชน์ซึ่งเกิดดอกออกผลงอกเงยขึ้นมาการรับเงินฝากของธนาคารอาจแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

- 1) การรับฝากเงินประเภทกระแสรายวัน
- 2) การรับฝากเงินประเภทประจำ
- 3) เงินฝากประเภทออมทรัพย์

1.3.2 การให้กู้หรือการสร้างเงินฝาก การสร้างเงินฝากอาจจะเรียกได้อีกหนึ่งนัยหนึ่งว่าการขยายเครดิต การสร้างเงินฝากถือได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญอย่างยิ่งของธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้เพราะการสร้างเงินฝากนอกจากจะเป็นผลให้ระบบเศรษฐกิจมีเงินและเครดิตเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการผลิต การค้าและการบริโภคเพิ่มขึ้นอย่างมากแล้ว การสร้างเงินฝากยังเป็นทางหารายได้หรือผลกำไรอันสำคัญที่สุดของธนาคารพาณิชย์อีกด้วย การขยายเครดิตของธนาคารจะกระทำโดย

- 1) การให้ลูกค้าเบิกเงินเกินบัญชีเงินฝากประเภทกระแสรายวัน
- 2) การให้ลูกหนี้มาทำสัญญาอย่างธรรมดา
- 3) การรับซื้อตั๋วเงินโดยการชั้ค่าส่วนลด

1.3.3 บริการอื่น ๆ นอกจากการรับฝากเงินและการให้กู้แล้ว ธนาคารพาณิชย์ยังทำหน้าที่ในการให้บริการประเภทอื่น ๆ อีกเช่น

- 3) ให้บริการในด้านเป็นตัวแทนของลูกค้า
- 3) ให้บริการช่วยเหลือด้านการค้าและการชำระเงินตราระหว่าง

ประเทศ

- 3) ให้บริการอื่นๆ ที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า (จรินทร์ เทศวานิช:111-

114)

2. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทยเริ่มต้นดำเนินกิจการเมื่อปี พ.ศ.2447 (ร.ศ.123) มีที่ทำการอยู่ที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ณ ตำบลบ้านหม้อ ในชื่อ “บุคคัลย์” โดยพระเจ้านั่งยาเธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย พระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงริเริ่มดำเนินกิจการ ธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม “บุคคัลย์” (BOOK CLUB) บุคคัลย์ได้ดำเนินกิจการเรื่อยมาจนถึงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทาน พระบรมราชานุญาตให้ตั้ง “บริษัทเบงกัลสยามกัมมาจล ทุนจำกัด” ขึ้นจากบุคคัลย์ นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทยโดยได้รับพระราชทานตราอาร์ม แผ่นดินให้เป็นตราประจำธนาคารต่อมาในรัช

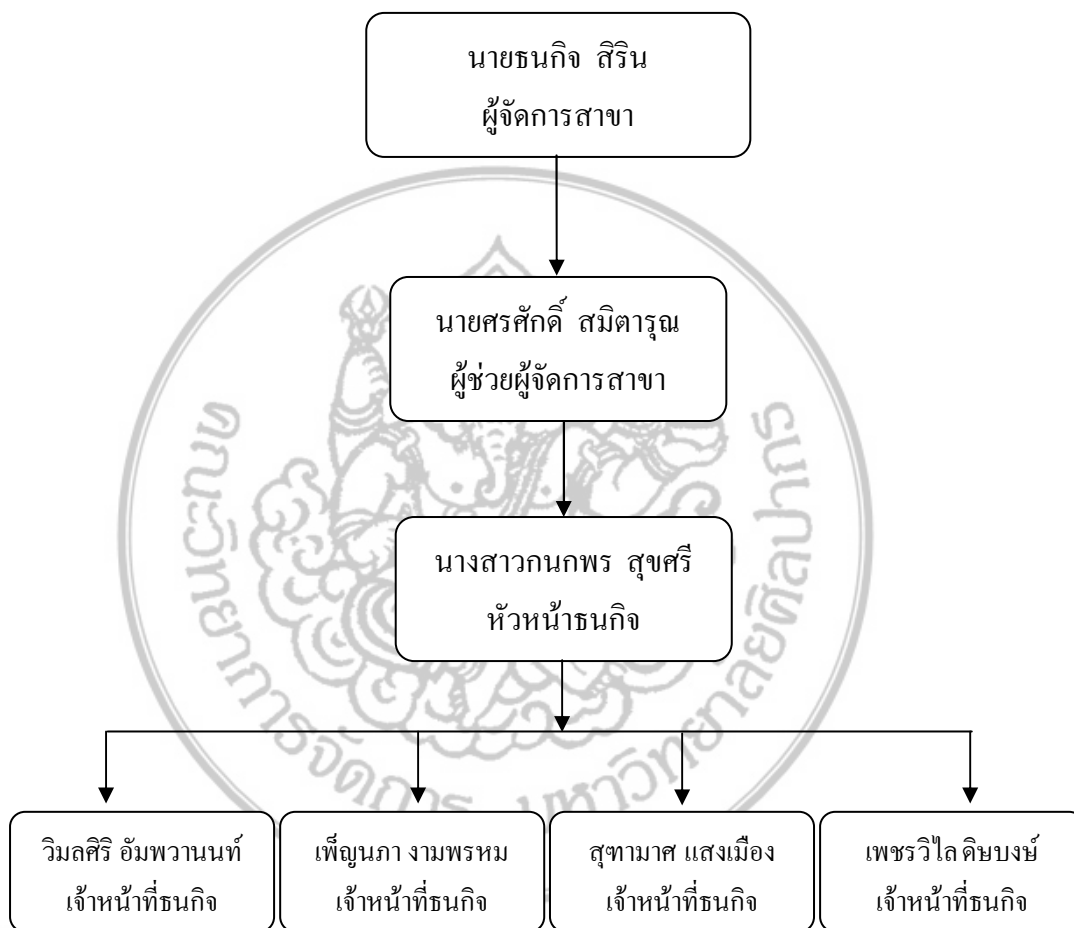
สมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงยกเลิก ตราอาร์มแผ่นดินเปลี่ยนเป็นตราครุฑ โดยมีข้อความจารึกพิเศษว่า “ตั้งโดยพระบรมราชานุญาต” อยู่ในแถบแพรเป็นกรณีพิเศษตั้งแต่นั้น มา บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกั๊ดได้ดำเนินการด้วยความเจริญรุดหน้า มาเป็นลำดับและ กิจการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ในช่วงก่อนหน้าที่จะเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ไม่นานนัก (พ.ศ.2482) ได้มีการเปลี่ยนชื่อประเทศจาก “สยาม” มาเป็น “ไทย” ส่งผลให้ชื่อของสถาบัน องค์กรต่างๆที่เคย ใช้คำว่า “สยาม” ต้องปรับเปลี่ยนมาใช้คำว่า “ไทย” แทน เพื่อความสอดคล้องและความเหมาะสม บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกั๊ด จึงเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” เพื่อให้ สอดคล้องกับสภาพการณ์ และยุคสมัยนับตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม 2482 โดยมีสำนักงานทรัพย์สิน ส่วน พระมหากษัตริย์และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้ดำเนินกิจการ รุดหน้าไปด้วยดีและเป็นรากฐานให้กับระบบธนาคารไทย จนมีธนาคารพาณิชย์อื่นๆเกิดขึ้นอีก มากมายหลายธนาคาร จวบจนกระทั่งปี พ.ศ.2514 ธนาคารไทยพาณิชย์ จึงได้ขยายงานรองรับความ เติบโตโดยย้ายสำนักงานใหญ่ จากตำบลตลาดน้อยมาอยู่ที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ซึ่งเป็นถนนสาย ธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ ในขณะนั้น ต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2518 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จด ทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับสภาพ โดยใช้ชื่อ ว่า “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” และใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “SAIM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED” ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ธนาคารไทยพาณิชย์ยังคง ดำเนินงานภายใต้ปรัชญาอันแน่วแน่ด้วยคุณภาพควบคู่ คุณธรรม และด้วยวิสัยทัศน์อันก้าวไกลใน การปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมสู่ยุค เศรษฐกิจและนโยบายการก้าวสู่ระดับมาตรฐานสากลธนาคารไทย พาณิชย์จึงได้สร้าง สำนักงานใหญ่ที่ทันสมัยสมบูรณ์พร้อมด้วยเทคโนโลยี บริเวณถนนรัชดาภิเษก ไกล่สีแยมกรัชโยธินโดยเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2539 (ธนาคารไทยพาณิชย์ 2551)

3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรมบุรี)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรมบุรี) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2536 ตั้งอยู่ที่ ตำบลพรมบุรี อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ปัจจุบันนี้มี พนักงานทั้งหมด 7 คน ซึ่งแต่ละบุคคลดำรงตำแหน่งดังนี้

- | | | |
|-------------------|------------|-----------------------------|
| 1. นายชนกิจ | สิริน | ตำแหน่งผู้จัดการสาขา |
| 2. นายศรศักดิ์ | สมิตารุณ | ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา |
| 3. นางสาวกนกพร | สุขศรี | ตำแหน่งหัวหน้าชนกิจ |
| 4. นางสาววิมลศิริ | อัมพวานนท์ | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ชนกิจ |

- | | | |
|-------------------|----------|--------------------------|
| 5. นางสาวเพ็ญภา | งามพรหม | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ชกนกิจ |
| 6. นางสาวสุทามาศ | แสงเมือง | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ชกนกิจ |
| 7. นางสาวเพชรวิไล | ดิษบงษ์ | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ชกนกิจ |



รูปที่ 1 แผนผังการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ชกนการไทยพณิชย จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พหมบุรี)

ที่มา : ธนาคารไทยพณิชย จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พหมบุรี), รายงานประจำปี พ.ศ. 2550 (สิงห์บุรี : ม.ป.ท.,2550), 21.



รูปที่ 2 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง(พรมบุรี)
ที่มา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรมบุรี), รายงานประจำปี พ.ศ.
2550 (สิงห์บุรี : ม.ป.ท.,2550), 9.

4. ทฤษฎีปริมาณเงินกู้ (Loanable fund theory)

ทฤษฎีปริมาณเงินกู้ (Loanable Fund Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาจากแนวคิดของสำนักคลาสสิก ซึ่งนักเศรษฐศาสตร์สำนักคลาสสิกได้อธิบายว่าอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงจะเป็นตัวกำหนดเงินออม เพราะดอกเบี้ยที่ได้รับ จะเป็นผลตอบแทนที่ได้จากการออมเงิน ถ้าอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงเพิ่มขึ้น ในขณะที่ปัจจัยอื่นอยู่คงที่แล้ว ประชาชนจะออมเงินมากขึ้นจากรายได้ที่ได้รับมา ในทางกลับกันถ้าอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงลดลง ประชาชนจะออมเงินน้อยลง และเกิดการบริโภคมากขึ้น (ชัยวุฒิ ชัยพันธุ์ 2546: 243) โดยทฤษฎีปริมาณเงินกู้ (Loanable Fund Theory) ได้มีการเพิ่มปัจจัยบางอย่างเข้าไปในการวิเคราะห์เพื่อให้เหมาะสมกับความเป็นจริงในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งในทฤษฎีนี้จะให้ความหมายของดอกเบี้ยว่า เป็นราคาของเงินทุนที่ให้ผู้ยืม ซึ่งจะกำหนดโดยอุปสงค์ของเงินกู้ (Demand for Loanable Fund) และอุปทานของเงินให้กู้ (Supply for Loanable Fund) (ประพันธ์ เสวตนันท์ 2537: 256-258)

อุปสงค์ของเงินกู้ประกอบด้วยการลงทุน (Investment: I) และการถือเงินไว้เฉย ๆ มิได้นำมาใช้ประโยชน์ (Hoarding: H) แต่การถือเงินไว้เฉย ๆ จะมีค่าเสียโอกาส ดังนั้นถ้าอัตรา

ดอกเบี้ยสูงในระดับหนึ่ง การถือเงินไว้เฉย ๆ จะมีผลตอบแทนในทางลบ ทำให้ผู้ถือเงินนำเงินดังกล่าวเข้ามาฝากเป็นเงินออมซึ่งเรียกว่า Disharding

อุปทานของเงินกู้ประกอบด้วย เงินออม (Saving: S) และการเปลี่ยนแปลงปริมาณเงิน (เพิ่มขึ้นหรือลดลง) โดยการขยายสินเชื่อหรือลดสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ (Money Supply: ΔM)

ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงเป็นการวิเคราะห์ในลักษณะ Flow Concept กล่าวคือ อัตราดอกเบี้ยจะสูงหรือต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับอุปสงค์ของเงินกู้ และอุปทานของเงินให้กู้ที่ไหลเข้าตลาดเงิน ซึ่งทฤษฎีปริมาณเงินกู้สามารถแสดงสมการได้ดังนี้ (ประพันธ์ เสวตนันท์ 2537: 256-258)

$$I + H = S + \Delta M$$

อาจกล่าวได้ว่า อุปสงค์ของเงินกู้ (Demand for loanable fund) นั้นจะแปรผกผันกับอัตราดอกเบี้ย โดยที่อุปสงค์ที่จะกู้ของภาครัฐหรือเอกชนก็รวม เส้นอุปสงค์จะแปรผกผันกับอัตราดอกเบี้ย (ประพันธ์ เสวตนันท์ 2543: 67)

5. ทฤษฎีการเลือกถือสภาพคล่อง (Liquidity Preference Theory)

นักเศรษฐศาสตร์สำนักคลาสสิกนั้น ได้เริ่มต้นแนวคิดที่ว่า คนจะไม่ใช้รายได้ทั้งหมดไปเพื่อการบริโภค แต่จะแบ่งรายได้ส่วนหนึ่งถือไว้ เป็นเงินออม ซึ่งเรียกกันว่าเงินพร้อมกู้ และตามทฤษฎีของ John Maynard Keynes ซึ่งอธิบายว่าอัตราดอกเบี้ยดุลยภาพในตลาดนั้นถูกกำหนดขึ้น จากเส้นความต้องการถือเงิน หรือที่เรียกว่า เส้นอุปสงค์สำหรับเงิน (Demand for Money) กับเส้นอุปทานของเงิน (Supply of Money) เคนส์แบ่งเส้นอุปสงค์สำหรับเงินออกเป็น 3 ประเภทคือ (ชัยวุฒิ ชัยพันธุ์ 2546: 268)

4.1 การถือเงินเพื่อไว้ใช้จ่าย (Transaction Motive) อันได้แก่เงินสด หรือเงินฝากธนาคาร เป็นความต้องการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีความจำเป็นในการถือเงินเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นการใช้จ่ายตามที่ต้องการหรือการวางแผนค่าใช้จ่ายไว้ เพื่อการดำรงชีพในแต่ละวัน เช่น ค่ากับข้าวประจำเดือน ค่าอาหาร ค่าประปา ค่าโทรศัพท์ ค่าเสื้อผ้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงการถือเงินประจำวันอีกด้วย (ชัยวุฒิ ชัยพันธุ์ 2546: 269) ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถือเงินเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าวคือ

4.1.1 ระดับรายได้ กล่าวได้ว่าผู้ที่มีรายได้สูงย่อมมีความจำเป็นต้องถือเงินเตรียมใช้จ่ายประจำวันจำนวนมาก และเมื่อมีรายได้สูงขึ้นความต้องการเงินเพื่อที่จะใช้จ่ายประจำวันก็จะสูงตามไปด้วย ซึ่งอาจเขียนสมการได้ดังนี้

$$L_1 = kY$$

โดยที่ L_1 = ความต้องการที่จะถือเงินเพื่อใช้จ่ายประจำวัน

k = อัตราส่วนของรายได้ที่ถือไว้เพื่อใช้จ่าย

Y = รายได้

1.2 อัตราดอกเบี้ย คือความต้องการที่จะถือเงินเพื่อใช้จ่ายประจำวันจะเปลี่ยนแปลงไปในทางอ้อมกับอัตราดอกเบี้ย กล่าวคือเมื่ออัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นและราคาหลักทรัพย์ตกต่ำลง อาจมีการนำเงินที่เตรียมไว้ใช้จ่ายประจำวันไปซื้อหลักทรัพย์เพื่อเก็งกำไร ดังนั้น เมื่ออัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น ปริมาณเงินที่ถือไว้เพื่อใช้จ่ายประจำวันจะลดลงเพราะอาจถูกนำไปซื้อหลักทรัพย์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจเขียนสมการได้ดังนี้

$$L_1 = f(Y, r)$$

โดยที่ L_1 = ความต้องการที่จะถือเงินเพื่อใช้จ่ายประจำวัน

r = อัตราดอกเบี้ย

Y = รายได้

อาจกล่าวได้ว่าอัตราดอกเบี้ยอาจมีอิทธิพลต่อความปรารถนาที่จะถือเงินเพื่อใช้จ่ายประจำวัน เพราะผู้ที่มีรายได้ในระดับสูง มีความต้องการที่จะเก็บรักษาเงินสดไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจแบ่งเงินสดจำนวนหนึ่งไปซื้อหลักทรัพย์เก็บไว้ แต่ถ้าเป็นผู้ที่มีรายได้ต่ำ อัตราดอกเบี้ยอาจจะไม่ก่ออิทธิพลต่อเงินที่จะถือไว้เลย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า อัตราดอกเบี้ยในระดับสูงๆ เท่านั้นที่อาจมีผลกระทบต่อการใช้เงินประเภทนี้ในลักษณะผกผันกัน (เท็ดสจด์ ศรีสกุลพล 2535: 86-87)

4.1.2 การถือเงินเพื่อเหตุฉุกเฉิน (Precautionary Motive) หมายถึง เงินสดหรือเงินฝากธนาคาร ที่เก็บไว้ยามฉุกเฉินเนื่องจากในอนาคตอาจเกิดเหตุการณ์ที่จำเป็นที่มีได้คาดคิดมาก่อน เช่น การเจ็บป่วย หรือ อุบัติเหตุต่าง ๆ เป็นต้น ปริมาณเงินที่ต้องการจะเก็บที่จะถือเพื่อเหตุฉุกเฉินจะสูงขึ้นเมื่อบุคคลนั้นมีรายได้สูงขึ้น และอิทธิพลของอัตราดอกเบี้ยย่อมมีอิทธิพลต่อปริมาณเงินที่จะเก็บไว้เพื่อการนี้ด้วย ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ความต้องการที่จะถือเงินไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับรายได้ และผกผันกับอัตราดอกเบี้ย แต่อย่างไรก็ตามการถือเงินประเภทนี้

อาจไม่ได้ใช้ก็ได้ จึงมีความไวต่ออัตราดอกเบี้ยไวกว่าความต้องการถือเงินประเภทไว้เพื่อใช้จ่าย (เทคส์คี้ ศรีสุรพล 2535: 86-87)

4.1.3 การถือเงินเพื่อเก็งกำไร (Speculative motive) คือการถือเงินไว้เกินความจำเป็นในการใช้จ่าย รวมทั้งถือไว้ใช้ยามฉุกเฉินด้วย เคนส์กล่าวไว้ว่า การถือเงินเพื่อเก็งกำไรถูกกำหนดโดยอัตราดอกเบี้ยเป็นสำคัญ เพราะการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยมีผลกระทบต่อมูลค่าของหลักทรัพย์ หรือพันธบัตร กล่าวคือ ถ้าอัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับสูงการถือเก็งกำไรก็จะน้อยลงด้วยเหตุผล 3 ประการคือ

- 1) ต้นทุนค่าเสียโอกาสในการถือสูง
- 2) ผู้เก็งกำไรเปลี่ยนจากการถือเงินซึ่งไม่ได้ดอกเบี้ย ไปเป็นการถือหลักทรัพย์ให้ผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยแทนเช่น หนี้บัตร เป็นต้น
- 3) ณ อัตราดอกเบี้ยสูง ราคาหลักทรัพย์มักต่ำ การถือหลักทรัพย์เพิ่มขึ้นซึ่งมีโอกาสได้กำไร (Capital Gain) เพราะแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยอาจจะตกลงมา ราคาหลักทรัพย์ก็จะสูงขึ้น ถ้าขายตอนนั้นก็จะได้กำไร ฉะนั้น ณ อัตราดอกเบี้ยสูงผู้เก็งกำไรจึงซื้อหลักทรัพย์ การถือเงินสดจึงน้อย หรืออาจกล่าวได้ว่า ณ อัตราดอกเบี้ยสูงผู้เก็งกำไรต้องการถือพันธบัตรหรือหลักทรัพย์มากกว่าเงินสด เพราะการถือเงินสดไม่ได้ดอกเบี้ย

แต่ถ้าอัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับต่ำ ต้นทุนค่าเสียโอกาสในการถือเงินจะต่ำ ผู้เก็งกำไรจะยินดีถือเงินสดไว้มาก โดยการขายหลักทรัพย์เพราะ ณ อัตราดอกเบี้ยต่ำนั้นราคาหลักทรัพย์มักจะสูง ถ้าถือหลักทรัพย์ต่อไปอัตราดอกเบี้ยมีโอกาสสูงขึ้น แล้วราคาหลักทรัพย์ก็จะตกซึ่งอาจก่อให้เกิดการขาดทุนได้ (Capital loss) ฉะนั้น ณ อัตราดอกเบี้ยระดับต่ำคนจะถือเงินสดไว้มากหรือเลือกที่จะถือครองเงินสด (Prefer Money) โดยการลดการถือหลักทรัพย์ลง

อาจกล่าวได้ว่าการถือเพื่อเก็งกำไรนี้มีความสัมพันธ์กับอัตราดอกเบี้ยอย่างผกผัน กล่าวคือถ้าอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นความต้องการถือเงินประเภทนี้จะลดลง แต่ถ้าอัตราดอกเบี้ยลดลงความต้องการถือเงินประเภทนี้จะสูงขึ้น (บุญคง หันจางสิทธิ์ 2544: 263-268)

6. อุปสงค์ในการถือเงินกับอัตราดอกเบี้ย (Money Demand and the Rate of Interest)

ทฤษฎีของโทบิน (Tobin) แสดงความหมายโดยนัยว่าจำนวนเงินที่ถือในฐานะเป็นสินทรัพย์อย่างหนึ่งขึ้นอยู่กับระดับอัตราดอกเบี้ย ซึ่งผลกระทบของการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยจะปรับปรุงสิ่งที่บอกว่าจะผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับจากการลงทุนสามารถเพิ่มขึ้น โดยการยอมรับความเสี่ยงที่มากขึ้น ณ ระดับอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้นความเสี่ยงก็จะเพิ่มขึ้นซึ่งจะตรงกับการเพิ่มจำนวนการถือหนี้บัตรในการลงทุน และผลที่ตามมาก็คือ ผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับจากการลงทุน

เพิ่มขึ้นด้วยซึ่งอาจกล่าวได้ว่าทฤษฎีของโทบิน (Tobin) แสดงความหมายโดยนัยเช่นเดียวกับทฤษฎีของเคนส์ ที่ว่าอุปสงค์ในการถือเงินในฐานะที่เป็นคลังสะสมค่าขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ยโดยมีความสัมพันธ์กันในทางลบ ในกรอบการวิเคราะห์ของโทบิน การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยสามารถพิจารณาได้ว่าเป็นการเพิ่มขึ้นของผลตอบแทนที่ได้รับจากการยอมรับความเสี่ยงเมื่อผลตอบแทนนี้เพิ่มขึ้น โดยนักลงทุนเต็มใจที่จะยอมรับความเสี่ยงมากขึ้นโดยจัดสรรการลงทุนในสัดส่วนที่มากขึ้นในทรัพย์สินที่มีความเสี่ยงคือพันธบัตร ดังนั้นจึงจัดสรรทรัพย์สินในสัดส่วนที่น้อยลงไปในทรัพย์สินที่ปลอดภัยในรูปของเงิน (จิรากรณ์ ชาวงษ์ 2544: 347-348)

นอกจากนั้นแล้วหากพิจารณาถึงในด้านของผู้ใช้บริการธนาคารคงจะหนีไม่พ้นที่จะต้องนำความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการจากธนาคารมาพิจารณาคด้วย ซึ่งขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้บริโภค นั่นคือ เมื่อพิจารณาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการธนาคารแล้วจะเห็นว่า มีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการด้วย ซึ่งปัจจัยเหล่านั้นได้แก่ การบริการของธนาคารที่จะให้แก่ลูกค้า, ทำเลที่ตั้ง, ขนาดของทำการ ตลอดจนการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ (จิรากรณ์ ชาวงษ์ 2544: 347-348)

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชลาทิพย์ เทพนิกร (2547) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการฝากเงินของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี โดยในการศึกษาปัญหาวินิจฉัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการฝากเงินของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของประชาชนที่มีต่อธนาคารพาณิชย์และเพื่อศึกษาถึงความต้องการในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดปทุมธานี โดยตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้และการศึกษาของประชาชนมีอิทธิพลต่อการใช้บริการเงินฝาก ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่เก็บจากการสุ่มตัวอย่างในเขตจังหวัดปทุมธานีในช่วงระหว่าง มกราคม 2545 ถึงเมษายน 2546 โดยมีการสรุปผลดังนี้

1. เพศมีผลต่อการฝากเงิน
2. อายุมีผลต่อการฝากเงิน
3. การศึกษามีผลต่อการฝากเงิน
4. รายได้มีผลต่อการฝากเงิน

ผลการศึกษาที่ได้วิเคราะห์ในกรอบการวิเคราะห์ครั้งนี้ว่า ปัจจัยเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลมีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และสรุปได้ว่าธนาคารพาณิชย์ ควรมีการปรับปรุงการให้บริการด้านเงินฝากในเรื่องของเทคโนโลยีที่ทันสมัย การให้บริการที่ครบวงจรของ

ธุรกรรมในการฝากเงินตั้งแต่ ฝาก, ถอน, โอน และชำระค่าบริการต่าง ๆ ให้ครอบคลุมมากขึ้น จะช่วยส่งผลให้ประชาชนเลือกใช้บริการกับธนาคารมากขึ้น แต่ควรคำนึงถึงเรื่องทำเลที่ตั้งที่มีความปลอดภัย, ความสะดวกสบาย ก็เป็นส่วนสำคัญในการพิจารณาเลือกฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ดังนี้

1. การให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะช่วยให้ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการแบบครบวงจรในการฝาก-ถอนเงินของประชาชนได้

2. การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงจึงควรมีความหลากหลายหรือทางเลือกให้กับผู้ฝากมากขึ้น

อุสาห์ แซ่มสุวรรณ (2544) ได้ศึกษาถึงปัจจัยการกำหนดการออมของครัวเรือนในประเทศไทย พ.ศ. 2527-2541 ซึ่งวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการออมของครัวเรือนในประเทศไทย และวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการออมของครัวเรือนของประเทศไทยในช่วงเวลาต่าง ๆ การศึกษาในครั้งนี้ใช้ข้อมูลทุติยภูมิที่รวบรวมจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2527-2541 นำมาวิเคราะห์ปัจจัยการออมของครัวเรือนในประเทศไทย โดยใช้วิธีสมการถดถอย และศึกษาการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการออมของครัวเรือนกับการออมของครัวเรือนในประเทศไทย โดยใช้วิธีสหสัมพันธ์อย่างง่าย

ผลการศึกษาปัจจัยการออมของครัวเรือนในประเทศไทย พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อคนค่าใช้จ่ายในการบริโภคที่ผ่านมา และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่กำหนดการออมของครัวเรือน โดยรายได้เฉลี่ยต่อคนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับการออมของครัวเรือนสำหรับค่าใช้จ่ายในการบริโภคในปีที่ผ่านมาและอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำที่แท้จริงมี

ความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการออมของครัวเรือน และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการออมของครัวเรือนกับการออมของครัวเรือนในประเทศไทยในแต่ละช่วงเวลา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดังกล่าวกับการออมของครัวเรือนมีค่าเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลา

จันทร์จิรา สุริยะชัยพร (2541) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเงินฝากของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งกล่าวได้ว่าการระดมเงินออมเพื่อให้ประชาชนทำการออมกับธนาคาร มีความจำเป็นสำหรับความอยู่รอดของธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันย่อมมีการแข่งขันการระดมเงินฝากค่อนข้างสูง ในรูปแบบที่หลากหลาย ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการมาประกอบ อาทิเช่น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ปัจจัยลักษณะความต้องการการใช้บริการของลูกค้า

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ในจำนวน 2 สาขา มองในด้านเงินฝากแต่ละประเภท คือเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน ข้อมูลทั่วไปได้ระบุว่าลักษณะทั่วไปของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารนครหลวงไทยที่สำคัญอันดับแรกก็คือ ความมั่นคงของธนาคาร การค้าประกันเงินฝากเต็มจำนวน และรองลงมาก็คือ การจ่ายอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง แต่ปัจจัยอื่นมีความสำคัญเพียงเล็กน้อยเท่านั้นก็คือ ชื่อเสียงของผู้บริหารดี น่าเชื่อถือ การบริการของผู้บริหารหรือพนักงาน สาขาทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก มีจำนวนสาขาให้บริการมากเพียงพอ และมีบริการเสริมอื่น ๆ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความต้องการให้บริการเงินฝากทุกประเภทของธนาคารนครหลวงไทยและธนาคารขนาดใหญ่ พบว่าในด้านสถานที่ ลูกค้ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่ลูกค้าเห็นด้วยที่เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารขนาดใหญ่มีความทันสมัยมากกว่า ลูกค้าธนาคารขนาดใหญ่มีความพึงพอใจและเห็นด้วยที่ธนาคารขนาดใหญ่มีการปรับปรุงการให้บริการที่มากกว่าและหลากหลายกว่าธนาคารนครหลวงไทย

ดังนั้นปัจจัยอัตราดอกเบี้ยสูงและความมั่นคงของธนาคาร ไม่ใช่ปัจจัยที่ลูกค้าใช้พิจารณาในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารเพียงปัจจัยเดียว แต่เป็นปัจจัยหลักในอันดับแรกเท่านั้น ลูกค้ายังคงพิจารณาการบริการของผู้บริหารสาขาและพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ สะดวกและรวดเร็ว และน่าเชื่อถือ อีกทั้งทำเลที่ตั้งธนาคารไปมาสะดวก อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับลูกค้าของธนาคารขนาดใหญ่ มีเหตุผลเพิ่มเติมในการเลือกใช้บริการเงินฝาก โดยพิจารณาปัจจัยที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ มีสาขามากพอเพียง มีการบริการฝากถอนเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ATM สะดวก รวดเร็ว และมีบริการเสริมอื่น ๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายโดยรวมธนาคารนครหลวงไทยยังคงต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดในการระดมเงินฝากจากประชาชน โดยใช้บริการของพนักงานที่ดีเป็นปัจจัยเสริมกับความมั่นคงของธนาคาร และจ่ายอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงกว่าให้กับลูกค้าของธนาคาร โดยใช้การตลาดเชิงรุกในการขยายฐานเงินออมเน้นผู้บริหารสาขาและพนักงานบริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ดีพร้อมทั้งวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพเทคโนโลยีให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็วต่อลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารนครหลวงไทย

สุวิทย์ โตสินรัตน์ (2540) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ของลูกค้าของธนาคารในเขตอำเภอคลอง จังกวัดแพร่ การศึกษารั้วนี้มีวัตถุประสงค์หลัก สองประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารระดับท้องถิ่น ประการที่สองคือ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการด้าน

เงินฝากของธนาคารระดับท้องถิ่น ในการศึกษารั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างลูกค้าเงินฝากบัญชีออมทรัพย์ ของธนาคารในเขต อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ รวม 3 ธนาคาร

จากการศึกษาข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารในเขต อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ผลการศึกษาแสดงว่าผู้ใช้บริการธนาคาร เป็นเพศชายเป็นส่วนใหญ่ และเป็นผู้ที่มียุทธะหว่าง 18 ปี ไปจนถึง 44 ปีรวมกันคิดเป็นร้อยละ 73.60 มีสถานภาพที่แต่งงานแล้ว อาชีพส่วนใหญ่ค้าขาย และรับจ้าง-ลูกจ้างรวมกันแล้วคิดเป็นครึ่งหนึ่งของลูกค้าทั้งหมด ระดับ การศึกษาลูกค้าอยู่ในระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรีมีอัตราร้อยละมากที่สุดซึ่งรายได้ลูกค้าอยู่ใน ระหว่าง 10,000-30,000 บาท ปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้บริการธนาคารให้น้ำหนักมากที่สุดคือ มีที่พักอาศัย อยู่ใกล้กับธนาคารและเคยใช้บริการธนาคารมานาน ซึ่งมีจำนวนรวมเกือบ 50 เปอร์เซ็นต์ของลูกค้า ทั้งหมด หากธนาคารในท้องถิ่นทำการรณรงค์ส่งเสริมการเปิดบัญชีออมทรัพย์ ลูกค้าให้ความสนใจ ในการรับของชำระช่วยมากกว่าการจัดให้มีการชิงรางวัล ถ้ามีการจัดชิงรางวัลสิ่งที่ลูกค้าต้องการมากที่สุดได้แก่ ทุนการศึกษา รองลงมาคือสิ่งของ และการให้รางวัลการท่องเที่ยวซึ่งการจัดรายการ สมมนาคุณดังกล่าวนี้ ลูกค้าสนใจที่จะฝากเพิ่มจำนวนไม่มาก ความคิดเห็นต่อการบริการของ ธนาคารในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเรียงลำดับคือ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ บ้าน ไปมาสะดวก พนักงานพูดจาสุภาพ ปัญหาของลูกค้าคือ เรื่องค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียก เก็บจากลูกค้า จำนวนสาขา การออกเยี่ยมลูกค้าของพนักงาน และสถานที่จอดรถ ข้อเสนอแนะต่อ ธนาคารคือลูกค้าต้องการให้ธนาคารมีบริการเพิ่มขึ้น เช่น บริการหักชำระรักษาพยาบาล ค่าบำรุง การศึกษา

สุธิดา สุนทรพันธุ์ (2546) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษารั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเงินฝากประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยาใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสาเหตุที่ทำให้ปริมาณเงินฝากประจำของธนาคารกรุงศรี อยุธยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ลดลง กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ ลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย และพนักงานของธนาคารอีกจำนวน 40 ราย

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี มีสถานภาพ สมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว รายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,001-30,000 บาทต่อเดือน ลูกค้านิยมฝากเงินประเภทฝากประจำประเภท 3 เดือน มีเงินฝากไม่ เกิน 50,000 บาทมากที่สุด และส่วนใหญ่ฝากเงินกับธนาคารไม่เกิน 5 ปี ส่วนพนักงานของธนาคาร

พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน

ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการเงินฝากประจำของธนาคารพบว่า ปัจจัยทางด้านผลตอบแทนคือ อัตราดอกเบี้ยของเงินฝากประจำสูงกว่าเงินฝากประเภทอื่น ๆ ปัจจัยด้านสถานภาพของธนาคารคือธนาคารมีผลประกอบการที่ดี ปัจจัยด้านการให้บริการคือ ธนาคารมีสถานที่พักระหว่างการรอรับบริการ และปัจจัยทางด้านทำเลที่ตั้งคือธนาคารมีสถานที่ทำงานสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย สาเหตุสำคัญที่ทำให้ปริมาณเงินฝากประจำของธนาคารลดลงจากการสอบถามพนักงานของธนาคารพบว่า ปัจจัยภายในองค์กรในด้านนโยบายของธนาคารคือธนาคารทำการลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อลดต้นทุนดอกเบี้ยจ่าย พนักงานของธนาคารคือพนักงานส่วนหนึ่งลาออกไปทำให้ลูกค้าของธนาคารที่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวอันดีกับพนักงานเหล่านั้นหันไปฝากเงินกับสถาบันการเงินอื่นแทน ด้านการให้บริการของพนักงานคือ ธนาคารให้บริการที่ล่าช้าทำให้ลูกค้าไม่ประทับใจ ส่วนปัจจัยภายนอกองค์กรได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจและการดำเนินนโยบายการเงินของรัฐบาลคือ การที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีนโยบายลดอัตราดอกเบี้ยเพื่อกระตุ้นระบบเศรษฐกิจ ธนาคารพาณิชย์จึงลดอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับนโยบายของทางการ นอกจากนี้ยังมีการแข่งขันการระดมเงินฝากของสถาบันการเงินอื่น ๆ มากขึ้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมุ่งสำรวจในเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ ด้านเงินฝากของผู้ที่เข้ามาใช้บริการธนาคาร อันจะเป็นประโยชน์ในด้านการบริหาร และหาแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ต่อไป โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาจะแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลเอกสาร

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้มีการรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสาร (Documentary Research) เพื่อเป็นการศึกษาว่ามีนักวิจัยท่านใดได้ทำการศึกษาในประเด็นดังกล่าวไว้บ้าง เพื่อหากรอบแนวคิดทฤษฎี และเค้าโครงในงานวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยการศึกษาจากหนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ผลงานวิจัย และเอกสารต่างๆ เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์

2. ข้อมูลภาคสนาม

ในการสำรวจข้อมูลภาคสนาม (Field Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อหาความรู้ความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเงินฝากอย่างแท้จริง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ที่เข้ามาใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชากรบางส่วนของผู้ที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) โดยใช้ตารางสำเร็จรูป Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 1 ตารางสำเร็จรูปสำหรับการใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างตามวิธี Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ขนาด ประชากร (N)	ขนาดของตัวอย่าง(n) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน					
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%	±6%
500	b	b	b	b	222	83
1,000	b	b	b	385	286	91
1,500	b	b	638	441	316	94
2,000	b	b	714	476	333	95
2,500	b	1,250	769	500	345	96
3,000	b	1,364	811	517	353	97
3,500	b	1,458	843	530	359	97
4,000	b	1,538	870	541	364	98
4,500	b	1,607	891	549	367	98
5,000	b	1,667	909	556	370	98
6,000	b	1,765	938	566	375	98
7,000	b	1,842	959	574	378	99
8,000	b	1,905	976	580	381	99
9,000	b	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
∞	10,000	2,500	1,111	625	400	100

หมายเหตุ : b หมายถึงค่าที่ใช้ไม่ได้

ที่มา : อองอาจ นัยพัฒน์ . วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา, 2548), 125

ดังนั้นลูกค้าบริการที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) จำนวน 33,547 (ข้อมูล ณ วันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ.2551) ซึ่งคำนวณโดยใช้ตาราง สำเร็จรูป Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 397 คน

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเป็นการสุ่มจากสมาชิกของกลุ่มประชากรเป้าหมายที่จะหาได้ คือ สุ่มจากประชากรที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม แจกให้กับผู้ใช้บริการกับทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยมีกรชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นที่ต้องทำการศึกษาในครั้งนี้ให้กลุ่มตัวอย่างทราบ เพื่อก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาแบ่งออก 3 ระยะดังนี้

1. ระยะที่ 1 เดือนมิถุนายน-เดือนสิงหาคม ทำการค้นคว้าข้อมูล และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจากหนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ผลงานวิจัย และเอกสารต่างๆ เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์ รวมทั้งส่งหัวข้อเรื่อง

2. ระยะที่ 2 เดือนกันยายน-เดือนพฤศจิกายน ทำการลงภาคสนาม โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ที่มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ในวันจันทร์- วันศุกร์ เนื่องจากเป็นเวลาราชการในการทำงานของธนาคาร

3. ระยะที่ 3 เดือนธันวาคม- เดือนมกราคม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล แปลความหมาย และสรุปผลการศึกษา

ตารางที่ 2 ตารางแสดงแผนระยะเวลาในการดำเนินงานในการศึกษาทำการวิจัย

กิจกรรม	เดือน									
	ปี พ.ศ. 2551							ปี พ.ศ.2552		
	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	ม.ค
1. ค้นหาข้อมูลการศึกษาจากเอกสารรวมทั้งส่งหัวข้อเรื่อง	←	→								
2. ลงภาคสนามเก็บรวบรวมข้อมูล				←	→					
3. วิเคราะห์ข้อมูลแปลความหมายรวมทั้งสรุปผล							←	→		

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นเอง ภายใต้การควบคุมและคำแนะนำของท่านอาจารย์ที่ปรึกษาโดยวิธีดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี)

2. สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ซึ่งประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 3 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) โดยวิธีตอบคำถามในแต่ละข้อจะกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว โดยยึดเกณฑ์ประเมิน (Rate) ตามแนวคิดของ (Likert Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2535: 100)

ความคิดเห็นมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5
ความคิดเห็นมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4
ความคิดเห็นปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3
ความคิดเห็นน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
ความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1

เกณฑ์ระดับการประเมินระดับความคิดเห็น

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลด้านความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) โดยวิธีการตอบคำถามในแต่ละข้อ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามเพียงคำตอบเดียวโดยยึดเกณฑ์ประเมิน (Rate) ตามแนวคิดของ (Likert Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2535: 100)

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5
มีความพึงพอใจมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4
มีความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3
มีความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1

เกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวลอย กาญจนเสถียร ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

5. หลังจากปรับปรุงแบบสอบถามแล้ว หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งผู้วิจัยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา วงเวียนสระแก้ว

(ลพบุรี) โดยการหาสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีของ Cronbachs Alpha จำนวน 50 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.884

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการออกแบบสอบถามเพื่อให้ต้องการทราบข้อมูลที่ต้องการ รวมทั้งค้นคว้าจากวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาดำเนินการเป็นแนวทางของกรอบความคิดรวมทั้งค้นคว้าข้อมูลจากวารสาร และหนังสือ รวมทั้งรายงานประจำปีของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เมื่อได้ข้อมูลจากทุกส่วนจึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษาถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้ โปรแกรม SPSS ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. นำข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ถึงความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พหุมบุรี) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 ชุด โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งผู้ศึกษาได้เสนอการศึกษาตามลำดับขั้นดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พหุมบุรี)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พหุมบุรี)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	162	40.8
หญิง	235	59.2
รวม	397	100

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 397 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 และเป็นเพศชายจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	22	5.5
21 – 30 ปี	172	43.3
31 – 40 ปี	138	34.8
41 – 50 ปี	52	13.1
51 – 60 ปี	12	3.0
มากกว่า 60 ปี	1	0.3
รวม	397	100

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 397 คน ผู้ที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปีมีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 อายุระหว่าง 31 – 40 ปีมีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 อายุระหว่าง 41 – 50 ปีมีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 อายุต่ำกว่า 20 ปีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 อายุระหว่าง 51 – 60 ปีมีจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 3.0 และอายุมากกว่า 60 ปีมีจำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	152	38.3
สมรส	223	56.2
หม้าย	12	3.0
หย่าร้าง	10	2.5
รวม	397	100

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 397 คน มีสถานภาพโสดจำนวน 152 คนคิดเป็นร้อยละ 38.3 สถานภาพสมรสจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 สถานภาพหม้ายจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 3.0 และสถานภาพหย่าร้างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	130	32.7
10,001- 20,000 บาท	181	45.6
20,001- 30,001 บาท	53	13.3
30,001- 40,000 บาท	19	4.8
40,001- 50,000 บาท	5	1.3
50,001- 60,000 บาท	2	0.5
60,001- 70,000 บาท	2	0.5
70,001- 80,000 บาท	3	0.8
มากกว่า 80,000 บาท	2	0.5
รวม	397	100

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 397 คน รายได้ระหว่าง 10,001- 20,000 บาทจำนวน 181 คนคิดเป็นร้อยละ 45.6 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 130 คนคิดเป็นร้อยละ 32.7 รายได้ระหว่าง 20,001- 30,001 บาทจำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 13.3 รายได้ระหว่าง 30,001- 40,000 บาทจำนวน 19 คนคิดเป็นร้อยละ 4.8 รายได้ระหว่าง 40,001- 50,000 บาทจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 1.3 รายได้ระหว่าง 50,001- 60,000 บาทจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.5 รายได้ระหว่าง 60,001- 70,000 บาทมีจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.5 และรายได้มากกว่า 80,000 บาทจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.5

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยม	18	4.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	14.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย	88	22.2
อาชีวศึกษา (ปวช,ปวส)	86	21.6
ปริญญาตรี	127	32.0
ปริญญาโท	17	4.3
สูงกว่าปริญญาโท	3	0.8
รวม	397	100

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 397 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 127 คนคิดเป็นร้อยละ 32.0 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 88 คนคิดเป็นร้อยละ 22.2 การศึกษาระดับอาชีวศึกษา (ปวช,ปวส)จำนวน 86 คนคิดเป็นร้อยละ 21.6 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 58 คนคิดเป็นร้อยละ 14.6 การศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมจำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 4.5 การศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 4.3 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโทจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 0.8

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	41	10.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	6.5
พนักงานบริษัทเอกชน	229	57.7
นักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ	26	6.6
ค้าขายส่วนตัว	43	10.8
อื่น ๆ	32	8.1
รวม	397	100

จากตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 397 คน มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 229 คนคิดเป็นร้อยละ 57.7 อาชีพค้าขายส่วนตัวจำนวน 43 คนคิดเป็นร้อยละ 10.8 อาชีพข้าราชการจำนวน 41 คนคิดเป็นร้อยละ 10.3 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 26 คนคิดเป็นร้อยละ 6.6 อาชีพนักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และอื่น ๆ จำนวน 32 คนคิดเป็นร้อยละ 8.1

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทเงินฝาก

ประเภทเงินฝาก	ผู้ให้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
เงินฝากประเภท ฝากประจำ	48	12.1
เงินฝากประเภท ฝากออมทรัพย์	334	86.6
บัญชีกระแสรายวัน	5	1.3
รวม	397	100

จากตารางที่ 9 ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 397 คน มีผู้ที่มีใช้บริการเงินฝากประเภท ฝากสะสมทรัพย์จำนวน 334 คนคิดเป็นร้อยละ 86.6 ใช้บริการเงินฝากประเภท ฝากประจำจำนวน 48 คนคิดเป็นร้อยละ 12.1 ใช้บริการบัญชีกระแสรายวันจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการออมต่อเดือน

เงินออม	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	149	37.5
1,001- 2,000 บาท	136	34.3
2,001- 3,001 บาท	49	12.3
3,001- 4,000 บาท	23	5.8
4,001- 5,000 บาท	23	5.8
มากกว่า 5,000 บาท	17	4.3
รวม	397	100

จากตารางที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 397 คน มีการออมเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 บาทจำนวน 149 คนคิดเป็นร้อยละ 37.5 การออมเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 1,001- 2,000 บาทจำนวน 136 คนคิดเป็นร้อยละ 34.3 การออมเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 2,001- 3,001 บาทจำนวน 49 คนคิดเป็นร้อยละ 12.3 การออมเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 3,001- 4,000 บาทจำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 5.8 การออมเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 4,001- 5,000 บาทจำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 5.8 และมีการออมเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 5,000บาทจำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลในการเลือกรับบริการเงินฝาก

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
แผ่นพับใบปลิวของธนาคาร	54	13.6
พนักงานธนาคาร	204	51.4
เพื่อน ญาติ คนรู้จัก	98	24.7
สื่อ	29	7.3
อื่น ๆ	12	3.0
รวม	397	100

จากตารางที่ 11 ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 397 คน มีผู้ที่ทราบแหล่งข้อมูลในการเลือกรับบริการเงินฝากจากพนักงานธนาคารจำนวน 204 คนคิดเป็นร้อยละ 51.4 ทราบแหล่งข้อมูลในการเลือกรับบริการเงินฝากจากเพื่อน ญาติ คนรู้จักจำนวน 98 คนคิดเป็นร้อยละ 24.7 ทราบแหล่งข้อมูลในการเลือกรับบริการเงินฝากจากแผ่นพับใบปลิวของธนาคารจำนวน 54 คนคิดเป็นร้อยละ 13.6 ทราบแหล่งข้อมูลในการเลือกรับบริการเงินฝากจากสื่อจำนวน 29 คิดเป็นร้อยละ 7.3 และทราบแหล่งข้อมูลในการเลือกรับบริการเงินฝากจากแหล่งอื่น ๆ จำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 3.0

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลิตภัณฑ์และอัตราผลตอบแทน

ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์	ระดับความเห็น					Mean	S.D.	ระดับความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. อัตราดอกเบี้ยที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า	51 (12.9)	54 (13.6)	259 (65.2)	24 (6.0)	9 (2.3)	3.29	0.85	ปานกลาง
2. ประเภทบัญชีเงินฝากตรงตามความต้องการ	81 (20.4)	177 (44.6)	131 (33.0)	6 (1.5)	2 (0.5)	3.83	0.78	มาก
3. มีบริการบัตร ATM และบัตรเครดิต	96 (24.2)	144 (36.3)	143 (36.0)	12 (3.0)	2 (0.5)	3.80	0.86	มาก
รวม						3.64		มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ด้านผลิตภัณฑ์และอัตราผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 ซึ่งมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของความคิดเห็นต่อการใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอัตราผลตอบแทนรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ประเภทบัญชีเงินฝากตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีบริการบัตร ATM และบัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และอัตราดอกเบี้ยที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.29

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร

ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์	ระดับความเห็น					Mean	S.D.	ระดับความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความมีชื่อเสียงในด้านฐานะทางการเงิน	80 (20.2)	179 (45.1)	114 (28.7)	20 (5.0)	4 (1.0)	3.78	0.86	มาก
2. ผลประกอบการของธนาคารดีมาโดยตลอด	78 (19.6)	165 (41.6)	128 (32.2)	23 (5.8)	3 (0.8)	3.74	0.87	มาก
3. มีการปรับโครงสร้างด้านการพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ	5 (1.3)	22 (5.5)	137 (34.5)	175 (44.1)	58 (14.6)	3.65	0.84	มาก
รวม						3.72		มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 ซึ่งมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของความคิดเห็นต่อการใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ความมีชื่อเสียงในด้านฐานะทางการเงินมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ผลประกอบการของธนาคารดีมาโดยตลอดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 มีการปรับโครงสร้างด้านการพัฒนาองค์กรอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการให้บริการและการประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์	ระดับความเห็น					Mean	S.D.	ระดับความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การบริการของพนักงานมีความสะดวกและรวดเร็ว	91 (22.9)	171 (43.1)	114 (28.7)	21 (5.3)	0 (0)	3.84	0.84	มาก
2. ผู้บริหาร/พนักงานมีความสุภาพ น่าเชื่อถือ	75 (18.9)	161 (40.6)	141 (35.5)	20 (5.0)	0 (0)	3.73	0.82	มาก
3. มีเทคโนโลยีให้บริการที่ทันสมัย	69 (17.4)	164 (41.3)	132 (33.2)	29 (7.3)	3 (0.8)	3.67	0.87	มาก
4. การได้รับคำแนะนำและชักชวนจากพนักงานธนาคาร	3 (0.8)	31 (7.8)	129 (32.5)	146 (36.8)	88 (22.1)	3.71	0.92	มาก
5. ความสัมพันธ์เป็นส่วนตัวกับพนักงานให้บริการหรือผู้บริหาร	15 (3.8)	50 (12.6)	139 (35.0)	122 (30.7)	71 (17.9)	3.46	1.04	ปานกลาง
6. มีการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	60 (15.1)	163 (41.0)	136 (34.3)	34 (8.6)	4 (1.0)	3.60	0.88	มาก
รวม						3.67		มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ด้านการให้บริการและการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67 ซึ่งมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของความคิดเห็นต่อการใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการและการประชาสัมพันธ์รายชื่อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้การบริการของพนักงานมีความสะดวกและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ผู้บริหาร/พนักงานมีความสุภาพ น่าเชื่อถือนี้อีกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 การได้รับคำแนะนำและชักชวนจากพนักงานธนาคารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 มีเทคโนโลยีให้บริการที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และความสัมพันธ์เป็นส่วนตัวกับพนักงานให้บริการหรือ ผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรมบุรี) ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่

ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์	ระดับความเห็น					Mean	S.D.	ระดับความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สถานที่ทำงานหรือที่บ้าน	94 (23.7)	144 (36.3)	123 (31.0)	28 (7.0)	8 (2.0)	3.73	0.97	มาก
2. การเดินทางมีความสะดวก	89 (22.4)	160 (40.3)	122 (30.7)	19 (4.8)	7 (1.8)	3.77	0.91	มาก
3. บรรยากาศโดยรอบธนาคาร มีความสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมแก่การเข้าใช้	64 (16.1)	173 (43.6)	136 (34.3)	22 (5.5)	2 (0.5)	3.69	0.82	มาก
4. สถานที่จอดรถว่างขวาง มียามดูแลรักษาความปลอดภัย	39 (9.8)	132 (33.3)	172 (43.3)	42 (10.6)	12 (3.0)	3.36	0.90	ปานกลาง
รวม						3.64		มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรมบุรี) ด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 ซึ่งมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของความคิดเห็นต่อการใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานที่รายชื่อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้การเดินทางมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สถานที่ทำงานหรือที่บ้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 บรรยากาศโดยรอบธนาคาร มีความสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมแก่การเข้าใช้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และสถานที่จอดรถว่างขวาง มียามดูแลรักษาความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สาขาปากบาง (พรหมบุรี)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ด้านผลิตภัณฑ์และ
อัตราผลตอบแทน

ความพึงพอใจในการใช้ บริการเงินฝากของธนาคาร ไทยพาณิชย์	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. อัตราดอกเบี้ยที่ให้ ผลตอบแทนที่คุ้มค่า	122 (30.7)	129 (32.5)	121 (30.5)	22 (5.5)	3 (0.8)	3.87	0.94	มาก
2. มีบริการบัตร ATM และ บัตรเครดิตที่หลากหลาย	92 (23.1)	186 (46.9)	102 (25.7)	16 (4.0)	1 (0.3)	3.89	0.81	มาก
รวม						3.88		มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ด้านผลิตภัณฑ์และอัตราผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 ซึ่งมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของความพึงพอใจใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามด้านผลิตภัณฑ์และอัตราผลตอบแทนเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้การมีบริการบัตร ATM และบัตรเครดิตที่หลากหลายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และอัตราดอกเบี้ยที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ด้านความทันสมัยของเครื่องมือและการรักษาความปลอดภัย

ความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความทันสมัยของเครื่องมือที่ให้บริการ	71 (17.9)	199 (50.1)	111 (28.0)	15 (3.7)	1 (0.3)	3.81	0.77	มาก
2. การดูแลรักษาความปลอดภัย	90 (22.7)	172 (43.3)	110 (27.7)	23 (5.8)	2 (0.5)	3.82	0.87	มาก
รวม						3.82		มาก

จากตารางที่ 17 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ด้านความทันสมัยของเครื่องมือและการรักษาความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 ซึ่งมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของความพึงพอใจใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความทันสมัยของเครื่องมือและการรักษาความปลอดภัยรายชื่อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้การดูแลรักษาความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และความทันสมัยของเครื่องมือที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำด้านต่างๆ	115 (29.0)	156 (39.3)	109 (27.4)	14 (3.5)	3 (0.8)	3.92	0.88	มาก
2. พนักงานให้การต้อนรับอย่างสุภาพ	116 (29.2)	163 (41.0)	102 (25.7)	15 (3.8)	1 (0.3)	3.95	0.85	มาก
3. พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว	98 (24.7)	180 (45.3)	101 (25.5)	17 (4.3)	1 (0.3)	3.90	0.83	มาก
4. พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	97 (24.4)	172 (43.3)	101 (25.5)	26 (6.5)	1 (0.3)	3.85	0.87	มาก
5. จำนวนพนักงานที่คอยให้บริการอย่างทั่วถึง	100 (25.2)	165 (41.6)	109 (27.4)	20 (5.0)	3 (0.8)	3.85	0.88	มาก
6. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	125 (31.5)	178 (44.8)	85 (21.4)	8 (2.0)	1 (0.3)	4.16	2.19	มาก
7. การดูแลเอาใจใส่ และเยี่ยมเยียนลูกค้า	111 (28.0)	163 (41.0)	93 (23.4)	27 (6.8)	3 (0.8)	3.89	0.92	มาก
8. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	105 (26.4)	155 (39.1)	108 (27.2)	25 (6.3)	4 (1.0)	3.84	0.92	มาก
ผลงานวิจัยนี้ศึกษา ระดับปริญญาตรี						รวม	3.92	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 ซึ่งมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของความพึงพอใจในการบริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์รายชื่อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 พนักงานให้การต้อนรับอย่างสุภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำด้านต่างๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว 3.90 การดูแลเอาใจใส่ และเยี่ยมเยียนลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.89 จำนวนพนักงานที่คอยให้บริการอย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ด้านสถานที่

ความพึงพอใจในการใช้ บริการเงินฝากของธนาคาร ไทยพาณิชย์	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. สถานที่ตั้งทำให้เดินทางสะดวก	100 (25.2)	156 (39.3)	120 (30.2)	19 (4.8)	2 (0.5)	3.84	0.88	มาก
2. สถานที่จอดรถเพียงพอ	73 (18.4)	152 (38.3)	132 (33.2)	36 (9.1)	4 (1.0)	3.64	0.92	มาก
3. จำนวนที่นั่งสำหรับรอรับบริการ	61 (15.4)	170 (42.8)	143 (36.0)	21 (5.3)	2 (0.5)	3.67	0.82	มาก
4. การจัดสถานที่ภายในธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วนเหมาะสม	65 (16.4)	174 (43.8)	137 (34.5)	19 (4.8)	2 (0.5)	3.71	0.81	มาก
5. การตกแต่งภายในอาคารสวยงาม	60 (15.1)	179 (45.1)	148 (37.3)	10 (2.5)	0 (0)	3.73	0.74	มาก
รวม						3.72		มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 ซึ่งมีความเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานที่รายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้สถานที่ตั้งทำให้เดินทางสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 การตกแต่งภายในอาคารสวยงามมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 การจัดสถานที่ภายในธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วนเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 จำนวนที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และสถานที่จอดรถเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 397 ชุด โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการธนาคาร ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี)

ผู้ให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 และเป็นเพศชายจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8

ผู้ให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปีมีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 อายุระหว่าง 31 – 40 ปีมีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 อายุระหว่าง 41 – 50 ปีมีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 อายุต่ำกว่า 20 ปีมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 อายุระหว่าง 51 – 60 ปีมีจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 3.0 และอายุมากกว่า 60 ปีมีจำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.3

ผู้ให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสดจำนวน 152 คนคิดเป็นร้อยละ 38.3 สถานภาพสมรสจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 สถานภาพหย่าร้างจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 3.0 และสถานภาพหย่าร้างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้ระหว่าง 10,001- 20,000 บาทจำนวน 181 คนคิดเป็นร้อยละ 45.6 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 130 คนคิดเป็นร้อยละ 32.7 รายได้ระหว่าง 20,001- 30,001 บาทจำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 13.3 รายได้ระหว่าง 30,001- 40,000 บาทจำนวน 19 คนคิดเป็นร้อยละ 4.8 รายได้ระหว่าง 40,001- 50,000 บาทจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 1.3 รายได้ระหว่าง 70,001- 80,000 บาทจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 0.8 รายได้ระหว่าง 50,001- 60,000 บาทจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.5 รายได้ระหว่าง 60,001- 70,000 บาทมีจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.5 และรายได้มากกว่า 80,000 บาทจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.5

ผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ที่ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 127 คนคิดเป็นร้อยละ 32.0 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 88 คนคิดเป็นร้อยละ 22.2 การศึกษาระดับอาชีวศึกษา (ปวช,ปวส)จำนวน 86 คนคิดเป็นร้อยละ 21.6 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 58 คนคิดเป็นร้อยละ 14.6 การศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมจำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 4.5 การศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 4.3 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโทจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 0.8

ผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ที่ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 229 คนคิดเป็นร้อยละ 57.7 อาชีพค้าขายส่วนตัวจำนวน 43 คนคิดเป็นร้อยละ 10.8 อาชีพข้าราชการจำนวน 41 คนคิดเป็นร้อยละ 10.3 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 26 คนคิดเป็นร้อยละ 6.6 อาชีพนักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และอื่น ๆ จำนวน 32 คนคิดเป็นร้อยละ

8.1

ผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ที่ตอบแบบสอบถามมีผู้ที่มิใช้บริการเงินฝากประเภท ฝากสะสมทรัพย์จำนวน 334 คนคิดเป็นร้อยละ 86.6 ใช้บริการเงินฝากประเภท ฝากประจำจำนวน 48 คนคิดเป็นร้อยละ 12.1 ใช้บริการบัญชีกระแสรายวันจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 1.3

ผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ที่ตอบแบบสอบถามมีการออมเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 บาทจำนวน 149 คนคิดเป็นร้อยละ 37.5 การออมเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 1,001- 2,000 บาทจำนวน 136 คนคิดเป็นร้อยละ 34.3 การออมเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 2,001- 3,001 บาทจำนวน 49 คนคิดเป็นร้อยละ 12.3 การออมเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 3,001- 4,000 บาทจำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 5.8 การออมเฉลี่ยต่อ

เดือนระหว่าง 4,001- 5,000 บาทจำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 5.8 และมีการออมเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 5,000 บาทจำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 4.3

ผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ที่ตอบแบบสอบถามทราบแหล่งข้อมูลในการเลือกรับบริการเงินฝากจากพนักงานธนาคารจำนวน 204 คนคิดเป็นร้อยละ 51.4 ทราบแหล่งข้อมูลในการเลือกรับบริการเงินฝากจากเพื่อน ญาติ คนรู้จักจำนวน 98 คนคิดเป็นร้อยละ 24.7 ทราบแหล่งข้อมูลในการเลือกรับบริการเงินฝากจากแผ่นพับใบปลิวของธนาคารจำนวน 54 คนคิดเป็นร้อยละ 13.6 ทราบแหล่งข้อมูลในการเลือกรับบริการเงินฝากจากสื่อจำนวน 29 คิดเป็นร้อยละ 7.3 และทราบแหล่งข้อมูลในการเลือกรับบริการเงินฝากจากแหล่งอื่น ๆ จำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 3.0

ส่วนที่ 2 **ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) เป็นรายด้านมีดังนี้**

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์และอัตราผลตอบแทน

ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ด้านอัตราผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 ซึ่งมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของความคิดเห็นต่อการใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามด้านผลิตภัณฑ์และอัตราผลตอบแทนรายชื่อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ประเภทบัญชีเงินฝากตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีบริการบัตร ATM และบัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และอัตราดอกเบี้ยที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค้ำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

2.2 ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร

ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 ซึ่งมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของความคิดเห็นต่อการใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารรายชื่อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ความมีชื่อเสียงในด้านฐานะทางการเงินมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ผลประกอบการของธนาคารดีมาโดยตลอดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 มีการปรับโครงสร้างด้านการพัฒนาองค์กรอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

2.3 ด้านการให้บริการและการประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ด้านการให้บริการและการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67 ซึ่งมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของความคิดเห็นต่อการใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการและการประชาสัมพันธ์รายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้การบริการของพนักงานมีความสะดวกและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ผู้บริหาร/พนักงานมีความสุภาพ น่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 การได้รับคำแนะนำและชักชวนจากพนักงานธนาคารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 มีเทคโนโลยีให้บริการที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และความสัมพันธ์เป็นส่วนตัวกับพนักงานให้บริการหรือ ผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

2.4 ด้านสถานที่

ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ด้านสถานที่มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 ซึ่งมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของความคิดเห็นต่อการใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานที่รายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้การเดินทางมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สถานที่ทำงานหรือที่บ้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 บรรยากาศโดยรอบธนาคาร มีความสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมแก่การเข้าใช้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และสถานที่จอดรถกว้างขวาง มียามดูแลรักษาความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) เป็นรายด้านมีดังนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์และอัตราผลตอบแทน

ความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ด้านผลิตภัณฑ์และอัตราผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 ซึ่งมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามด้านผลิตภัณฑ์และอัตราผลตอบแทนเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้การมีบริการบัตร ATM และบัตรเครดิตที่หลากหลายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และอัตราดอกเบี้ยที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค้ำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

3.2 ความทันสมัยของเครื่องมือและการรักษาความปลอดภัย

พึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ด้านความทันสมัยของเครื่องมือและการรักษาความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 ซึ่งมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความทันสมัยของเครื่องมือและการรักษาความปลอดภัยรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้การดูแลรักษาความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และความทันสมัยของเครื่องมือที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

3.3 ด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 ซึ่งมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์รายชื่อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 พนักงานให้การต้อนรับอย่างสุภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำด้านต่างๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว 3.90 การดูแลเอาใจใส่ และเยี่ยมเยียนลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 จำนวนพนักงานที่คอยให้บริการอย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

3.4 ด้านสถานที่

ความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) ด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 ซึ่งมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานที่รายชื่อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้สถานที่ตั้งทำให้เดินทางสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 การตกแต่งภายในอาคารสวยงามมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 การจัดสถานที่ภายในธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 จำนวนที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และสถานที่จอดรถเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และ อัตราดอกเบี้ยที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ทฤษฎีปริมาณเงินกู้ (Loanable Fund Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาจากแนวคิดของสำนัก คลาสสิก (ประพันธ์ เสวตนันท์ 2537: 256-258) โดยนักเศรษฐศาสตร์สำนักคลาสสิกได้อธิบายว่า อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง จะเป็นตัวกำหนดเงินออม เพราะดอกเบี้ยที่ได้รับ จะเป็นผลตอบแทนที่ได้ จากการออมเงิน เนื่องจากปัจจุบันนี้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ได้ถูกกำหนดอัตรา ดอกเบี้ยจากธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์) ดังนั้นย่อมส่งผลให้ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีอัตราดอกเบี้ยใกล้เคียงกับ ธนาคารอื่น ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้ทางธนาคารมิได้ใช้กลยุทธ์ทางด้านอัตราดอกเบี้ยสูงในการดึงดูด ลูกค้าเพื่อที่จะให้เข้ารับบริการด้านเงินฝากกับทางธนาคารได้ ประกอบกับตัวอย่างที่ได้จากการวิจัย ครั้งนี้เป็นบุคคลที่อยู่ในช่วงอายุ 21 – 30 ปี ซึ่งเป็นบุคคลที่เริ่มมีการทำงานประจำ มีรายรับจาก เงินเดือนประจำที่ค่อนข้างต่ำในขณะที่มีค่าภาระในการใช้จ่ายในปัจจุบันที่ค่อนข้างสูง อัตรา ดอกเบี้ยจึงไม่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเลือกที่จะทำให้เกิดการออมมากขึ้น และผลการศึกษาในครั้งนี้ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จิรา สุริยะชัยพร ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้ บริการเงินฝากของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัย อัตราดอกเบี้ยสูงและความมั่นคงของธนาคาร ไม่ใช่ปัจจัยที่ลูกค้าใช้พิจารณาในการเลือกใช้บริการ เงินฝากกับธนาคารเพียงปัจจัยเดียว แต่เป็นปัจจัยหลักในอันดับแรกเท่านั้น ลูกค้ายังคงพิจารณาการ บริการของผู้บริหารสาขาและพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ สะดวกและรวดเร็ว และ น่าเชื่อถือ อีกทั้งทำเลที่ตั้งธนาคารไปมาสะดวก อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน

และจากการศึกษายังพบว่า นอกเหนือจากปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทนแล้วยังคงมี ปัจจัยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ด้านการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ และ ด้านสถานที่ ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) อยู่ในระดับมาก โดยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการ ให้บริการและการประชาสัมพันธ์เป็นหลัก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับความเห็น มาก จึงแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการให้บริการและการประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อ การเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พรหมบุรี) มีค่าซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของโทบิน (Tobin) ในบางส่วน ที่กล่าวว่านอกจาก อุปสงค์ใน

การถือเงินในฐานะที่เป็นคลังสะสมค่า ขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ยแล้วยังต้องพิจารณาถึงในด้านของ ผู้ใช้บริการธนาคารซึ่งจะต้องนำความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการจากธนาคารมาพิจารณาด้วย โดยขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้บริโภค นั่นคือ เมื่อพิจารณาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการ ธนาคารแล้วจะเห็นได้ว่า มีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการด้วย ซึ่งปัจจัยเหล่านั้นได้แก่ การบริการของธนาคารที่จะให้แก่ลูกค้า ทำเลที่ตั้ง ขนาดของทำการตลอดจนการโฆษณาและการ ประชาสัมพันธ์ (จิราภรณ์ ชาวงษ์ 2544: 347-348)

จากการศึกษาด้านความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทย พาณิชยกรรม จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) ในแต่ละด้านพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์ โดยที่ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจกับตัวของพนักงาน เป็นสำคัญ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มาก เนื่องจากหลักและหัวใจสำคัญของธนาคารคือ งานด้านการบริการและพนักงาน อาจกล่าวได้ว่าพนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) สามารถสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝาก ให้แก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นส่วนของพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงาน ให้การต้อนรับอย่างสุภาพ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำด้านต่างๆ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า ถือเป็นความสำเร็จที่เกิดขึ้นของทางธนาคาร โดยพนักงานจะเป็นผู้ที่ทำให้เกิดความประทับใจ ดังกล่าว ขอมส่งผลถึงผลการดำเนินงานของทางธนาคารด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ธนาคารควรที่จะเพิ่มเครื่องฝาก ถอน เงินอัตโนมัติ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง โดยที่ธนาคารควรที่จะเตรียมธนบัตรในช่วงวันหยุดหลายวัน และในช่วงสิ้นเดือนเพื่อที่จะรองรับการให้บริการของลูกค้าเนื่องจากโดยมากลูกค้าที่ใช้บริการทางธนาคาร เป็นผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนเป็นส่วนใหญ่
2. ธนาคารควรจัดการประชาสัมพันธ์ หรือจัดนิทรรศการเพื่อประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข้อมูลอัตราผลตอบแทนที่ลูกค้าจะได้รับ เพื่อเป็นการแจ้งข้อมูลให้แก่ลูกค้า
3. ควรมีการวิจัยโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือ ตัวแปรในแต่ละด้านให้มากกว่านี้เพื่อที่จะทำให้งานวิจัยมีความละเอียดเพิ่มมากขึ้น และควรทำการวิจัยเปรียบเทียบกับธนาคารไทย พาณิชยกรรม จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) กับธนาคารไทยพาณิชย์สาขาอื่นๆ ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากเหมือนหรือต่างกันและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการแต่ละสาขา

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- จรินทร์ เทศวานิช. การเงินการธนาคาร. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2545.
- _____. เงิน ตลาดการเงิน สถาบันการเงิน. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2544.
- จิราภรณ์ ชาววงษ์. เศรษฐศาสตร์มหภาค ทฤษฎีและนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โด โชน่า, 2544.
- จันทร์จิรา สุริยะชัยพร. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด มหาชน จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2543.
- ชลทิพย์ เทพนิกร. “พฤติกรรมทางการเงินของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี” สำนักวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ 2548.
- ชัยวุฒิ ชัยพันธ์. หลักและทฤษฎีเศรษฐศาสตร์พื้นฐาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- เทอดศักดิ์ ศรีสุรพล. เศรษฐศาสตร์มหภาค 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์การศาสนา, 2535.
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) [Online]. 2 December 2551. Available from <http://www.scb.co.th/index.shtml>
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากบาง (พหลมบุรี). 2550. รายงานประจำปี 2550. สិងห์บุรี: ม.ป.ท., 2550.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย [Online] 19 January 2552. Available from <http://www.bot.or.th/Thai/Pages/BOTDefault.aspx>
- บุญชม ศรีสะอาด. งานวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น, 2535.
- บุญคง หันจางสิทธิ์. เศรษฐศาสตร์มหภาค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- ประพันธ์ เสวตนันท์. ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์มหภาค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537
- _____. เศรษฐศาสตร์มหภาค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

- สุธิตา สุนทรพันธ์. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2546.
- สุวิทย์ โตสิตารัตน์. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ของลูกค้าของธนาคารในเขตอำเภอลอง จังหวัดแพร่” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2540.
- แสงจันทร์ ศรีประเสริฐ. เศรษฐศาสตร์การเงินการธนาคาร (Economic of Money and Banking). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พีทีทักซ์อักษร, 2543.
- องอาจ นัยพัฒน์. วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา, 2548
- อัญญา ชันชวิทย์. กลไกของตลาดการเงินในระบบเศรษฐกิจไทย. กรุงเทพมหานคร: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2546
- อุสาห์ แซ่มสุวรรณ. บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ ภาคปลาย ปีการศึกษา 2543. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี)

.....

1. แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานวิจัยในหัวข้อเรื่องความคิดเห็นและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ปากบาง (พรหมบุรี) โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
2. ข้อมูลของแบบสอบถามทุกฉบับในครั้ง นี้ จะไม่นำเสนอหรือเปิดเผยเป็นรายบุคคลต่อสาธารณชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ดังนั้นจึงขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงทุกประการ
3. แบบสอบถามฉบับนี้ มีทั้งหมด 3 ตอนใคร่ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่องว่างและตอบคำถามที่ท่านเห็นว่าถูกต้องตรง
เหมาะสมกับตัวท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. () ชาย 2. () หญิง

2. อายุ

1. () ต่ำกว่า 20 ปี 2. () 21- 30 ปี
3. () 31- 40 ปี 4. () 41- 50 ปี
5. () 51- 60 ปี 6. () มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพการสมรส

1. () โสด 2. () สมรส
3. () หม้าย 4. () หย่าร้าง

4. รายได้

1. () ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. () 10,001- 20,000 บาท
3. () 20,001- 30,001 บาท 4. () 30,001- 40,000 บาท
5. () 40,001- 50,000 บาท 6. () 50,001- 60,000 บาท
7. () 60,001- 70,000 บาท 8. () 70,001- 80,000 บาท
9. () มากกว่า 80,000 บาท

5. ระดับการศึกษา

1. () ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น 2. () มัธยมศึกษาตอนต้น
3. () มัธยมศึกษาตอนปลาย 4. () อาชีวศึกษา (ปวช./ปวส.)
5. () ปริญญาตรี 6. () ปริญญาโท
7. () สูงกว่าปริญญาโท

6. อาชีพ

1. () ข้าราชการ 2. () พนักงานรัฐวิสาหกิจ
3. () พนักงานบริษัทเอกชน 4. () นักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ
5. () ค้าขายส่วนตัว 6. () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. เงินฝากธนาคารกรุงเทพที่ท่านใช้บริการอยู่

1. () เงินฝากประเภท ฝากประจำ 2. () เงินฝากประเภท ฝากออมทรัพย์
3. () บัญชีกระแสรายวัน

8. การออมเฉลี่ยต่อเดือน

1. () ต่ำกว่า 1,000 บาท 2. () 1,001- 2,000 บาท
 3. () 2,001- 3,001 บาท 4. () 3,001- 4,000 บาท
 5. () 4,001- 5,000 บาท 6. () มากกว่า 5,000 บาท

9. ท่านทราบข้อมูลในการให้บริการด้านเงินฝากจากหน่วยงานใด

1. () แผ่นพับใบปลิวของธนาคาร 2. () พนักงานธนาคาร
 3. () เพื่อน ญาติ คนรู้จัก 4. () สื่อ โปสเตอร์.....
 5. () อื่น ๆ โปสเตอร์.....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในระดับความคิดเห็นให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝาก ของธนาคาร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. อัตราดอกเบี้ยที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า					
2. ประเภทบัญชีเงินฝากตรงตามความต้องการ					
3. มีบริการบัตร ATM และบัตรเครดิต					
4. ความมีชื่อเสียงในด้านฐานะทางการเงิน					
5. ผลประกอบการของธนาคารดีมาโดยตลอด					
6. มีการปรับโครงสร้างด้านการพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ					
7. การได้รับคำแนะนำและชักชวนจากพนักงานธนาคาร					
8. ความสัมพันธ์เป็นส่วนตัวกับพนักงานให้บริการหรือ ผู้บริหาร					
9. มีการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ					
10. การบริการของพนักงานมีความสะดวกและรวดเร็ว					

ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการเงินฝาก ของธนาคาร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. มีเทคโนโลยีให้บริการที่ทันสมัย					
13. ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สถานที่ทำงานหรือที่บ้าน					
14. การเดินทางมีความสะดวก					
15. บรรยากาศโดยรอบธนาคาร มีความสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมแก่การเข้าใช้					
16. สถานที่จอดรถกว้างขวาง มียามดูแลรักษาความปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ใน () ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

บริการด้านเงินฝากของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. อัตราดอกเบี้ยที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า					
2. มีบริการบัตร ATM และบัตรเครดิตที่หลากหลาย					
3. ความทันสมัยของเครื่องมือที่ให้บริการ					
4. การดูแลรักษาความปลอดภัย					
5. พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำด้านต่างๆ					
6. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ					
7. พนักงานให้การต้อนรับอย่างสุภาพ					
6. พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว					
7. พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค					

บริการด้านเงินฝากของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
10. การดูแลเอาใจใส่ และยิ้มเยินลูกค้า					
11. สถานที่ตั้งทำให้เดินทางสะดวก					
12. สถานที่จอดรถเพียงพอ					
13. จำนวนที่นั่งสำหรับรอรับบริการ					
14. การจัดสถานที่ภายในธนาคารแบ่งเป็นส่วน ส่วน เหมาะสม					
15. การตกแต่งภายในอาคารสวยงาม					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวนุจรี ชมเชย
วันเดือนปีเกิด	26 ธันวาคม 2529
ที่อยู่	160 หมู่ 5 ตำบลบ้านแปง อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี
E – Mail Address	casnowa605@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2547	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนพิบูลวิทยาลัย ลพบุรี
พ.ศ. 2551	ศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ ทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี