

บทที่ 2

การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ และศึกษาถึงปัญหาในการให้บริการด้านเงินฝากของลูกค้า การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำเสนอเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝาก

- เพศ
- อายุ
- อาชีพ
- สถานภาพสมรส
- การศึกษา
- รายได้

ส่วนที่ 2 การใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้า

- จำนวนธนาคารที่ลูกค้าใช้
- ประเภทเงินฝาก
- จำนวนครั้งที่มาใช้บริการด้านเงินฝากในหนึ่งเดือน
- เวลาที่ใช้ในการ ฝาก - ถอน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร

- สิ่งจูงใจที่ทำให้มาใช้บริการด้านเงินฝาก
- เหตุผลสำคัญที่มาใช้บริการด้านเงินฝากที่สาขา
- จำนวนช่องเคาน์เตอร์ที่ให้บริการด้านเงินฝาก
- การจัดช่องทางเดินให้เข้ารับบริการตามคิว

- ขั้นตอนในการให้บริการ
- การบริการของพนักงาน
- อุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำรายการ ผาก - ถอน
- บริการเสริมที่สาขามีไว้ให้แก่ลูกค้า

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้า

- ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการด้านเงินฝาก
- ปัญหาอื่น ๆ นอกจากด้านพนักงานที่ลูกค้าพบเมื่อมาใช้บริการด้านเงินฝาก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	191	45.48
หญิง	229	54.52
รวม	420	100.00

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 54.52 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 45.48 เป็นเพศชาย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15 - 24	20	4.76
25 - 34	76	18.10
35 - 44	186	44.29
45 - 54	122	29.05
มากกว่า 55	16	3.80
รวม	420	100.00

อายุของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุอยู่ในช่วง 35 - 44 ปี ร้อยละ 44.29

อายุ 45 - 54 ปี ร้อยละ 29.05 อายุ 25 - 34 ปี ร้อยละ 18.10 อายุ 15 - 24 ปี ร้อยละ 4.76
อายุมากกว่า 55 ปี ร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	29	6.90
รับราชการ	88	20.96
ลูกจ้างเอกชน	92	21.91
ธุรกิจส่วนตัว (เจ้าของกิจการ)	182	43.33
อื่น ๆ	29	6.90
รวม	420	100.00

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าของกิจการร้อยละ 43.33 เป็นลูกจ้างเอกชนร้อยละ 21.90 รับราชการร้อยละ 20.95 เป็นนักศึกษาร้อยละ 6.90 และอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ สามล้อถีบ นายหน้า ค้าที่ดิน นายหน้าประกันชีวิต มีร้อยละ 6.90

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	46	10.95
สมรส	306	72.86
อื่น ๆ	68	16.19
รวม	420	100.00

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้สมรสแล้วร้อยละ 72.86 รองลงมาคือสถานภาพ หม้าย หย่า ร้อยละ 16.19 และเป็นโสดร้อยละ 10.95

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าชั้นมัธยมต้น	151	35.95
มัธยมปลาย, ปวช., ปวส.	147	35.00
ปริญญาตรี	88	20.95
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	12	2.86
อื่น ๆ (ระบุ)	22	5.24
รวม	420	100.00

ลูก้าที่ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาค้นคว้าชั้นมัธยมต้นร้อยละ 35.95 มัธยมปลาย, ปวช., ปวส. ร้อยละ 35.00 ปริญญาตรีร้อยละ 20.95 และอื่น ๆ ได้แก่ ผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษาหรือพอรู้หนังสือบ้างแต่ไม่ได้เทียบชั้นเรียนร้อยละ 5.24 ลำดับสุดท้ายลูก้าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 2.86

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1,000 - 5,000	78	18.57
5,001 - 10,000	71	16.90
10,001 - 20,000	117	27.86
20,001 - 40,000	96	22.86
มากกว่า 40,001	58	13.81
รวม	420	100.00

ลูก้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท/เดือน ร้อยละ 27.86 รองลงมาเป็นผู้มีรายได้เฉลี่ย 20,001 - 40,000 บาท/เดือน ร้อยละ 22.86 รายได้เฉลี่ย 1,000 - 5,000 บาท/เดือน ร้อยละ 18.57 รายได้เฉลี่ย 5,001 - 10,000 บาท/เดือน ร้อยละ 16.90 และลำดับสุดท้ายรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไปร้อยละ 13.81

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าเงินฝากผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการเงินฝากที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ เป็นชายร้อยละ 45.48 หญิงร้อยละ 54.52 อายุตั้งแต่ 15 ปี จนถึงมากกว่า 55 ปี ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 35-44 ปี มีร้อยละ 44.29 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยที่สุด คืออายุมากกว่า 55 ปี มีร้อยละ 3.80 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ มีร้อยละ 43.33 สำหรับผู้ที่คือนักศึกษา และอาชีพอื่น ๆ เช่น ตามลือธิบ นายหน้าค้าที่ดิน นายหน้าประกันชีวิตนั้นมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากัน มีร้อยละ 6.90 ทั้ง 2 กลุ่มอาชีพ สถานภาพสมรสของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งโสด สมรส และอื่น ๆ ได้แก่ หม้าย หย่า ในกลุ่มตัวอย่างนี้ผู้สมรสแล้วมีจำนวนสูงสุด คือ ร้อยละ 72.86 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษา ตั้งแต่ไม่ได้รับการศึกษาไปจนถึงสูงกว่าระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่แล้วลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าชั้นมัธยมกับกลุ่มระดับการศึกษาชั้นมัธยมปลาย ปวช. และปวส. เป็นจำนวนร้อยละ 35.95 และ 35.00 ตามลำดับ ลูกค้าเงินฝากที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท/เดือน มีจำนวนร้อยละ 27.86 ซึ่งเป็นจำนวนมากที่สุดในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การมาใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้า

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนธนาคารที่ใช้บริการ

จำนวน (แห่ง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	105	25.00
2	139	33.10
3	84	20.00
4	84	20.00
มากกว่า 4	8	1.90
รวม	420	100.00

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร 2 แห่ง มีร้อยละ 33.10 ลูกค้าจำนวนร้อยละ 25.00 ที่ใช้บริการด้านเงินฝากจากธนาคารเพียงแห่งเดียว และลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร 3 และ 4 แห่ง มีจำนวนเท่า ๆ กัน คือ ร้อยละ 20.00 สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารมากกว่า 4 แห่งมีร้อยละ 1.90

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทบัญชี

ประเภทบัญชี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ออมทรัพย์	331	78.81
ประจำ	68	16.19
เงินสะสม	21	5.00
รวม	420	100.00

จากลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้บริการด้านเงินฝากออมทรัพย์ร้อยละ 78.81 เงินฝากประจำร้อยละ 16.19 และเงินฝากเงินสะสมร้อยละ 5.00

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ ด้านเงินฝากในเวลา 1 เดือน

จำนวน (ครั้ง/เดือน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	30	7.14
2	38	9.05
3	65	15.48
4	72	17.14
มากกว่า 4	215	51.19
รวม	420	100.00

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้านเงินฝากของสาขา มากกว่า 4 ครั้งในหนึ่งเดือนร้อยละ 51.19 ลำดับต่อมา 4 ครั้งร้อยละ 17.14 3 ครั้งร้อยละ 15.48 2 ครั้งร้อยละ 9.05 และ 1 ครั้งร้อยละ 7.14

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเวลาในการใช้บริการ (การให้บริการในที่นี้ คือ การฝาก-ถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์)

เวลา (นาที)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 5	209	49.76
6 - 10	92	21.91
11 - 15	88	20.95
มากกว่า 15	31	7.38
รวม	420	100.00

ในการมาใช้บริการ ฝาก - ถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์แต่ละครั้งของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เวลา 1 - 5 นาที ร้อยละ 49.76 ลำดับรองลงมาใช้เวลา 6 - 10 นาทีร้อยละ 21.91 ใช้เวลา 11 - 15 นาทีร้อยละ 20.95 และมากกว่า 15 นาทีมีร้อยละ 7.38

การใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้า

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 ราย ส่วนใหญ่ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร 2 แห่งขึ้นไป สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร มากกว่า 4 แห่ง มี 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.90 เป็นกลุ่มที่น้อยที่สุด

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมาใช้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร มากกว่า 4 ครั้ง ในหนึ่งเดือนมี ร้อยละ 51.19 และแต่ละครั้งที่มาใช้บริการ ฝาก - ถอน หน้าเคาน์เตอร์ใช้เวลา 1 - 5 นาที สำหรับผู้ที่ใช้เวลามากกว่า 15 นาทีมีร้อยละ 7.38 ซึ่งเป็นจำนวนที่น้อยที่สุดในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นในการใช้บริการด้านเงินฝาก

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้ามาใช้
บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่

สิ่งจูงใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อยู่ใกล้บ้าน ไปมาสะดวก	225	53.57
การบริการที่ประทับใจของพนักงาน	92	21.90
จากการรับฟังโฆษณา/ประชาสัมพันธ์	32	7.62
จากคำบอกเล่าของผู้ที่เคยมาใช้บริการ	50	11.91
อื่น ๆ (ระบุ)	21	5.00
รวม	420	100.00

สิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้ามาใช้ บริการด้านเงินฝากกับสาขา ส่วนใหญ่แล้วจะด้วยเหตุผลที่ว่า อยู่ใกล้บ้าน ไปมาสะดวกร้อยละ 53.57 รองลงมาเป็นการบริการที่ประทับใจจากพนักงานร้อยละ 21.90 จากคำบอกเล่าของผู้ที่เคยมาใช้บริการร้อยละ 11.91 จากการรับฟังโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ร้อยละ 7.62 สิ่งจูงใจอื่น ๆ ได้แก่ ชอบพอสนิทสนมกับพนักงานคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษได้รับการชักชวนให้มาใช้ บริการด้านเงินฝาก และต้องการใช้บริการด้านสินเชื่อมีร้อยละ 5.00

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผลสำคัญที่ทำให้ลูกค้ามาใช้
บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่

เหตุผล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผลตอบแทนสูง	21	5.00
รับเงินเดือนผ่านธนาคาร	109	25.95
ธนาคารมีความมั่นคงสูง	117	27.86
มีบริการที่ทันสมัยด้านเทคโนโลยีใหม่	50	11.90
ความมีอรรถาศัยของพนักงาน	115	27.38
อื่น ๆ (ระบุ)	8	1.91
รวม	420	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 27.86 ให้เหตุผลที่มาใช้บริการด้านเงินฝาก เพราะธนาคารมีความมั่นคงสูงร้อยละ 27.38 ให้เหตุผลว่ามาใช้บริการเพราะความมีอรรถาศัยของพนักงาน ลำดับต่อมา คือ รับเงินเดือนผ่านธนาคารร้อยละ 25.95 การมีบริการที่ทันสมัยด้านเทคโนโลยีใหม่ร้อยละ 11.90 และธนาคารให้ผลตอบแทนสูงร้อยละ 5.00 เหตุผลอื่น ๆ มีร้อยละ 1.91 ได้แก่

- ลูกค้าได้รับเช็คจิคคร่อมของสาขามาแล้ว จำเป็นต้องเปิดบัญชีเพื่อถอนเงินสดออก
- ลูกค้าซื้อบ้านจัดสรรโครงการที่เป็นลูกค้าสินเชื่อ จึงต้องมาเปิดบัญชีเพื่อให้สะดวกในการชำระหนี้

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นต่อจำนวนช่อง
เคาน์เตอร์ที่ให้บริการด้านเงินฝาก

ช่องเคาน์เตอร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอ	319	76.00
ไม่พอ ควรเพิ่มอีก	101	24.00
รวม	420	100.00

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าจำนวนช่องเคาน์เตอร์ที่สาขาเปิดให้บริการอยู่ในปัจจุบัน
พอเพียงแล้วร้อยละ 76.00 ส่วนที่เห็นว่ายังไม่พอและควรเพิ่มอีกมีร้อยละ 24.00

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดช่อง
ทางเดินสำหรับให้บริการลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ ให้เข้ารับบริการตามคิว

การจัดช่องทางเดิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วยว่าควรทำต่อไป	285	68.00
ไม่เห็นด้วย	135	32.00
รวม	420	100.00

ลูกค้าเงินฝากที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการจัดช่องทางเดินสำหรับการให้บริการ
ตามคิวว่าควรทำต่อไปจำนวนร้อยละ 68.00 ส่วนลูกค้าที่ไม่เห็นด้วยมีร้อยละ 32.00

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อขั้นตอนในการให้บริการด้านเงินฝากของสาขา

ขั้นตอนในการให้บริการด้านเงินฝาก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เหมาะสมดีแล้ว	229	54.52
นานเกินไป	191	45.48
รวม	420	100.00

ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของสาขาส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสมดีแล้วมีร้อยละ 54.52 และที่เห็นว่านานเกินไปมีร้อยละ 45.48

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อการบริการของพนักงานด้านเงินฝากของสาขา

การบริการของพนักงานด้านเงินฝาก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ให้ความสนใจต่อผู้ที่มาใช้บริการเท่าเทียมกัน	125	29.76
พูดจาไพเราะ	76	18.10
แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	69	16.43
ทำงานรวดเร็ว ถูกต้อง	130	30.95
อื่น ๆ	20	4.76
รวม	420	100.00

ลูกค้าเงินฝากผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการของพนักงานด้านเงินฝากของสาขาทำงานได้รวดเร็วถูกต้องมีร้อยละ 30.95 เห็นว่าพนักงานให้ความสนใจต่อผู้ที่มาใช้บริการเท่าเทียมกันร้อยละ 29.76 พนักงานพูดจาไพเราะ ร้อยละ 18.10 พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ร้อยละ 16.43 อื่น ๆ ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ และให้บริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้า มีร้อยละ 4.76

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นต่ออุปกรณ์เครื่องใช้ที่สาขามีไว้ให้บริการแก่ลูกค้าเงินฝาก

อุปกรณ์เครื่องใช้ที่สาขามีให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอ	315	75.00
ไม่พอ ควรเพิ่มอีก	105	25.00
รวม	420	100.00

ความคิดเห็นของลูกค้าเงินฝากผู้ตอบแบบสอบถาม ต่ออุปกรณ์เครื่องใช้ที่สาขามีไว้ให้บริการแก่ลูกค้าเงินฝาก เห็นว่าพอเพียงแล้วร้อยละ 75.00 ที่เห็นว่ายังไม่พอควรเพิ่มอีกร้อยละ 25.00

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการเสริมที่ธนาคารมีให้แล้วว่าควรปรับปรุง

บริการเสริมที่ธนาคารมีให้แล้วควรปรับปรุง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้ำดื่ม	135	32.14
หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร พร้อมที่นั่งพักรอ	114	27.14
เสียงเพลง	71	16.91
โทรทัศน์	62	14.76
ดอกไม้ประดับ	21	5.00
อื่น ๆ	17	4.05
รวม	420	100.00

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้านน้ำดื่มมีร้อยละ 32.14 ปรับปรุงด้านหนังสือพิมพ์ และนิตยสาร พร้อมที่นั่งพักรอร้อยละ 27.14 ปรับปรุงด้านเสียงเพลงในที่ทำการร้อยละ 16.91 ปรับปรุงการให้บริการด้านโทรทัศน์ รายการโทรทัศน์ที่ให้ลูกค้าดูร้อยละ 14.76 ปรับปรุงดอกไม้ประดับร้อยละ 5.00 อื่น ๆ ได้แก่ มีกาแฟเสิร์ฟ และเพิ่มที่นั่งสำหรับลูกค้าชั้นพิเศษมีร้อยละ 4.05

ความคิดเห็นในการใช้บริการด้านเงินฝาก

สิ่งงใจของลูกค้ำผู้ตอบแบบสอบถามในการมาใช้บริการด้านเงินฝากที่สาขา คือ ธนาคาร อยู่ใกล้บ้านไปมาสะดวกมีร้อยละ 53.57 ลำดับรองลงมา คือ การบริการที่ประทับใจของพนักงาน จากคำบอกเล่าของผู้ที่เคยมาใช้บริการ และจากการรับฟังโฆษณาประชาสัมพันธ์

สำหรับเหตุผลสำคัญที่ทำให้ลูกค้ำมาใช้บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าเพราะธนาคารมีความมั่นคงสูง ความมี ัธยาศัยของพนักงาน และต้องรับเงินเดือนผ่านธนาคารตามการกำหนดของหน่วยงาน ซึ่งเหตุผลข้างต้น นี้มีสัดส่วนผู้ตอบใกล้เคียงกันคือร้อยละ 27.86 ร้อยละ 27.38 และร้อยละ 25.95 ตามลำดับ ลูกค้ำผู้ตอบ แบบสอบถามร้อยละ 76 เห็นว่าจำนวนช่องเคาน์เตอร์ที่ให้บริการด้านเงินฝากนั้นพอเพียงแล้ว ส่วนความ คิดเห็นเกี่ยวกับการจัดคิวในการเข้ารับบริการ ฝาก - ถอนเงิน ของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยว่าควรทำ ต่อไปมีร้อยละ 68.00 และที่ไม่เห็นด้วยมีร้อยละ 32.00 ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อขั้นตอนในการให้ บริการด้านเงินฝากของสาขาเห็นว่าเหมาะสมดีแล้วร้อยละ 54.52 เห็นว่านานเกินไปร้อยละ 45.48 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อการบริการของพนักงานด้านเงินฝากของสาขาที่เห็นว่า ทำงานรวดเร็วถูกต้องร้อยละ 30.95 ให้ความสนใจต่อผู้มาใช้บริการเท่าเทียมกันร้อยละ 29.76 สำหรับ ที่เห็นว่าพูดจาไพเราะ แต่งกายสะอาดเรียบร้อยมีร้อยละ 18.10 และ 16.43 ตามลำดับ สำหรับอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่สาขามีไว้ให้บริการแก่ลูกค้ำเงินฝากร้อยละ 75.00 เห็นว่าพอเพียงแล้ว ในด้านความคิดเห็น เกี่ยวกับบริการเสริมของธนาคาร ลูกค้ำเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด คือ บริการน้ำดื่มมี 135 ราย คิดเป็น ร้อยละ 32.14

ส่วนที่ 4 ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการเงินฝากของลูกค้า

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาด้านพนักงานที่ให้บริการเกี่ยวกับเงินฝาก ที่ลูกค้าพบมากที่สุดเมื่อมาใช้บริการด้านเงินฝากของสาขา

ปัญหาด้านพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานไม่สุภาพ	75	17.86
พนักงานบริการล่าช้า	105	25.00
พนักงานไม่สนใจให้บริการ	92	21.90
พนักงานเลือกบริการลูกค้าเป็นบางราย	110	26.19
อื่น ๆ (ระบุ)	38	9.05
รวม	420	100.00

ปัญหาด้านพนักงานที่ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดเมื่อมาใช้บริการด้านเงินฝากที่สาขา คือพนักงานเลือกบริการลูกค้าเป็นบางรายร้อยละ 26.19 พนักงานให้บริการล่าช้าร้อยละ 25.00 พนักงานไม่สนใจให้บริการร้อยละ 21.90 พนักงานไม่สุภาพร้อยละ 17.86 อื่น ๆ ได้แก่ พนักงานตอบคำถามไม่ชัดเจน และพนักงานทำงานผิดพลาดร้อยละ 9.05

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาอื่น ๆ ที่พบบ่อย
นอกจากด้านพนักงานเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการด้านเงินฝาก

ปัญหาด้านอื่น ๆ ที่พบนอกจากด้าน พนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ที่จอดรถไม่พอ	117	27.86
เครื่องคอมพิวเตอร์ช้าข้อบ่งชี้	96	22.86
ระบบรักษาความปลอดภัยยังไม่ดีพอ	63	15.00
ขั้นตอนการให้บริการเงินฝากซับซ้อน เสียเวลา (ต้องรอนาน)	92	21.90
ความชัดเจนของป้ายแนะนำในการใช้ บริการด้านเงินฝาก	46	10.95
อื่น ๆ	6	1.43
รวม	420	100.00

ปัญหาด้านอื่น ๆ ที่ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามพบบ่อยเมื่อมาใช้บริการด้านเงินฝากของ
สาขา อันดับแรกเป็นปัญหาด้านที่จอดรถไม่พอมีร้อยละ 27.86 เครื่องคอมพิวเตอร์ช้าข้อบ่งชี้
ร้อยละ 22.86 ขั้นตอนในการให้บริการซับซ้อนเสียเวลา (ต้องรอนาน) ร้อยละ 21.90 ระบบรักษาความปลอดภัย
ยังไม่ดีพอร้อยละ 15.00 ความชัดเจนของป้ายแนะนำในการใช้บริการด้านเงินฝากร้อยละ 10.95 ปัญหา
ด้านอื่น ๆ ได้แก่ ทางเดินเข้าออกไม่สะดวก ประกาศข่าวสารเรื่องดอกเบี้ย และในการเรียกเก็บค่า
ธรรมเนียมต่าง ๆ เกี่ยวกับการ ฝาก - ถอนเงิน ควรแจ้งรายละเอียดให้ชัดเจน ร้อยละ 1.43

ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการเงินฝากของลูกค้า

ปัญหาด้านพนักงานที่ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด เมื่อมาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ คือ พนักงานเลือกให้บริการกับลูกค้าบางราย ร้อยละ 26.19 พนักงานบริการล่าช้าร้อยละ 25.00 พนักงานไม่สนใจให้บริการร้อยละ 21.90 พนักงานไม่สุภาพเรียบร้อย 17.86 อื่น ๆ ได้แก่ พนักงานตอบคำถามไม่ชัดเจน และพนักงานทำงานผิดพลาด ร้อยละ 9.05

สำหรับปัญหาด้านอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ ที่จอดรถไม่พอ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ขั้นตอนในการให้บริการด้านเงินฝากซับซ้อนเสียเวลา (ต้องรอนาน)