

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์



นายนาวิ อีระชาญณรงค์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพาณิชยศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาการตลาด

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. ๒๕๒๒

001215

I 15946903

A STUDY OF CLIENTS' OPINION TOWARD DEPOSIT
SERVICES PROVIDED BY COMMERCIAL BANKS

MR. NARWEE TEERACHANGNARONG

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Commerce
Department of Marketing
Graduate School
Chulalongkorn University

1979

4

สาเหตุใหญ่ทำให้ผู้บริการเกิดความไม่พอใจ ส่วนปัญหา รองลงไปได้แก่ ระเบียบการต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ บางอย่างก่อความยุ่งยากต่อผู้ใช้บริการมาก การสำรวจครั้งนี้นอกจากจะทราบปัญหาดังกล่าวยังปรากฏว่า สิ่งจูงใจที่ผู้ใช้บริการนิยมมากได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว และความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร

ข้อเสนอแนะสำหรับวิธานพันธ์นี้คือ ธนาคารพาณิชย์ต้องพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะด้านการแสดงออกต่อผู้ใช้บริการ พนักงานจะต้องใช้ความสุ่มเยือกเย็น การปรับปรุงข้อบังคับต่าง ๆ ต่อการใช้บริการควรสะดวกมากขึ้น ธนาคารจะต้องปรับปรุงให้บริการฝากและถอนได้ทุกสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร บริการอีกประการหนึ่งที่ธนาคารน่าจะสนใจคือ เพิ่มความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการที่จะฝากและถอนเงินจำนวนมาก โดยธนาคารอาจจัดส่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแก่เงินฝากหรือถอนของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

จากการศึกษาสรุปได้ว่า บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในสถานะที่ยังต้องการปรับปรุงแก้ไขในสาระสำคัญหลายอย่าง แต่ก็มีแนวโน้มที่จะกระทำให้สำเร็จได้ หากได้รับความสนใจจากธนาคารพาณิชย์และผู้ใช้บริการ ซึ่งในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์บางแห่งก็เริ่มมีการตื่นตัวดำเนินการบ้างแล้ว ดังนั้นคาดว่าบริการเงินฝากของธนาคารจะมีบริการสมบูรณ์ที่สุดได้ในไม่ช้า

THESIS TITLE A STUDY OF CLIENTS' OPINION TOWARD DEPOSIT SERVICES
 PROVIDED BY COMMERCIAL BANKS.

NAME MR. NARWEE TEERACHANGNARONG

THESIS ADVISOR MR. SATAYAPHORN TANTEM SAPYA
 MISS NONGNIT SIRIPOKAKIJ

DEPARTMENT MARKETING

ACADEMIC YEAR 1979

ABSTRACT

Since the Commercial Bank system was found in Thailand, its activities have expanded rapidly. During the last decade, not only has the amount of deposits been steadily increased but also the number of clients grown considerable. People of all ages from children to senior citizens have widely enjoyed banking services. Commercial banks have branched out widely and have practically become a part of everyone's everyday life.

The purpose of this thesis is to study the attitude of banks' clients towards the services provided by the banks. The result of this study would be a useful information to both the banks and the public at large.

The study basically employed a survey method. The population is the users of Commercial Bank's services. The sample comprising mainly single females of not exceeding 30 years of age with rather high level of education with average income between 2001-4000 bahts. The sample's occupation is either employee of commercial firms or State Enterprise.

The study found that the major problem encountered by the banks' clients was from the banks' personnels and in particular the treatments services they gave to the clients. This was the primary factors that caused dissatisfaction expressed in the sample. Another factors expressed was unnecessary procedures, formalities, rules and regulations relative to the banking services. The study also found that positive attitude was created when the services were repaid and when high security services was provided by the banks.

From the study, it was prepared that an increase in efficiency of banking service must come from an improvement in banks' personnel & public relations and a modification of their procedures, formality rules and regulations to cater the clients. The improvements in services should be an increase in depositing and withdrawing facility in ~~Bank~~ ^{Bongkok} metropolis and special security service for customers withdrawing a large sum of money.

To implement such changes support must be given from the banks per se. At present many banks are aware of the problems and start to improve the services. It is hoped that in the near future the service system provided by Commercial Banks would be efficiently improved.

กิตติกรรมประกาศ



ในการเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่ออาจารย์
สัตยาพร ตันเต็มทรัพย์ และอาจารย์ นงนิตย์ ศิริโกศากิจ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้สละ
เวลาให้ความคิดแนะนำ ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จขึ้น
มาได้และขอกราบขอบพระคุณต่อคณะกรรมการตรวจวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาเพื่อ
การตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่อง และให้คำแนะนำต่าง ๆ

อนึ่ง วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะไม่อาจสำเร็จลุล่วง หากมิได้รับความร่วมมือจากบุคคล
หลายฝ่าย ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์, แนวความคิด, รวมทั้งให้ความร่วมมือเป็นอย่าง
ดี ท่านเหล่านั้นได้แก่

๑. คุณจิระ คงสมจิตร สาขาราชวิธี ธนาคารกรุงเทพจำกัด
๒. คุณวิชัย พุทธิบุตร สำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด
๓. คุณอนันต์ ชินโสภณทรัพย์ สาขาสะพานกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด
๔. ร้อยตรี สุรศักดิ์ บุรณะผลิต กรมการเงิน กระทรวงกลาโหม
๕. ร้อยตรี เอกชัย อ้อมพงษ์ กรมการเงิน กระทรวงกลาโหม
๖. ร้อยตำรวจตรี กฤษฎา กายจนสถิตย์ กองพลาธิการ กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย
๗. คุณศักดิ์ดา นำชัยสีวัฒนา
๘. คุณวีระพล นาคะวิภัง

ผู้เขียนจึงขอขอบพระคุณอย่างสูงต่อทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ๖

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... ๖

กิตติกรรมประกาศ..... ๗

บทที่

๑. บทนำ..... ๑

ลักษณะของปัญหา..... ๑

วัตถุประสงค์ของการศึกษา..... ๒

ประโยชน์ที่จะได้จากการศึกษา..... ๒

ขอบเขตของการศึกษา..... ๓

วิธีการศึกษา - เลือกวิธีการวิจัย..... ๓

- กำหนดจำนวนตัวอย่าง..... ๔

- วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง..... ๔

- การสร้างแบบสอบถาม..... ๔

- การออกงานสนาม..... ๕

- การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล..... ๖

๒. บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์..... ๗

ความหมายของบริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์..... ๗

ความสำคัญของบริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์..... ๗

ความต้องการในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์..... ๘

ประเภทของบริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์..... ๘

เชื่ค..... ๓๕

๓. ความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์..... ๔๖

โครงสร้างของธนาคารพาณิชย์..... ๕๕

การให้ความคุ้มครองต่อเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน..... ๖๓



บทที่

๔. การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล.....	๗๔
หมวดที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์และสอบถาม.....	๗๕
หมวดที่ ๒ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝาก.....	๗๗
๕. ข้อเสนอแนะ.....	๑๔๘
ภาคผนวก.....	๑๕๓
แบบสอบถาม.....	๑๕๔
ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติในเรื่อง	
ดอกเบี้ยและส่วนลด.....	๑๕๗
บรรณานุกรม.....	๑๕๙
ประวัติผู้เขียน.....	๑๖๒

รายการตารางประกอบ

	หน้า
ตารางที่ ๑	ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์..... ๗๔
ตารางที่ ๒	จำนวนของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์..... ๗๗
ตารางที่ ๓	จำนวนของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์จำแนกตาม เพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์..... ๗๘
ตารางที่ ๔	จำนวนของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์จำแนกตาม อายุของผู้ให้สัมภาษณ์..... ๘๐
ตารางที่ ๕	จำนวนผู้ให้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม การศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์..... ๘๑
ตารางที่ ๖	จำนวนของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ จำแนก ตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์..... ๘๒
ตารางที่ ๗	จำนวนผู้ให้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม อาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์..... ๘๓
ตารางที่ ๘	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์..... ๘๔
ตารางที่ ๙	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามเพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์..... ๘๕
ตารางที่ ๑๐	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์..... ๘๖
ตารางที่ ๑๑	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการเปิดบัญชีเงินฝากธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์..... ๘๗
ตารางที่ ๑๒	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการเปิดบัญชีเงินฝากธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์..... ๘๘
ตารางที่ ๑๓	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการเปิดบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์..... ๘๙
ตารางที่ ๑๔	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการนำเงินสดหรือเช็คเข้าบัญชีธนาคาร... ๙๐

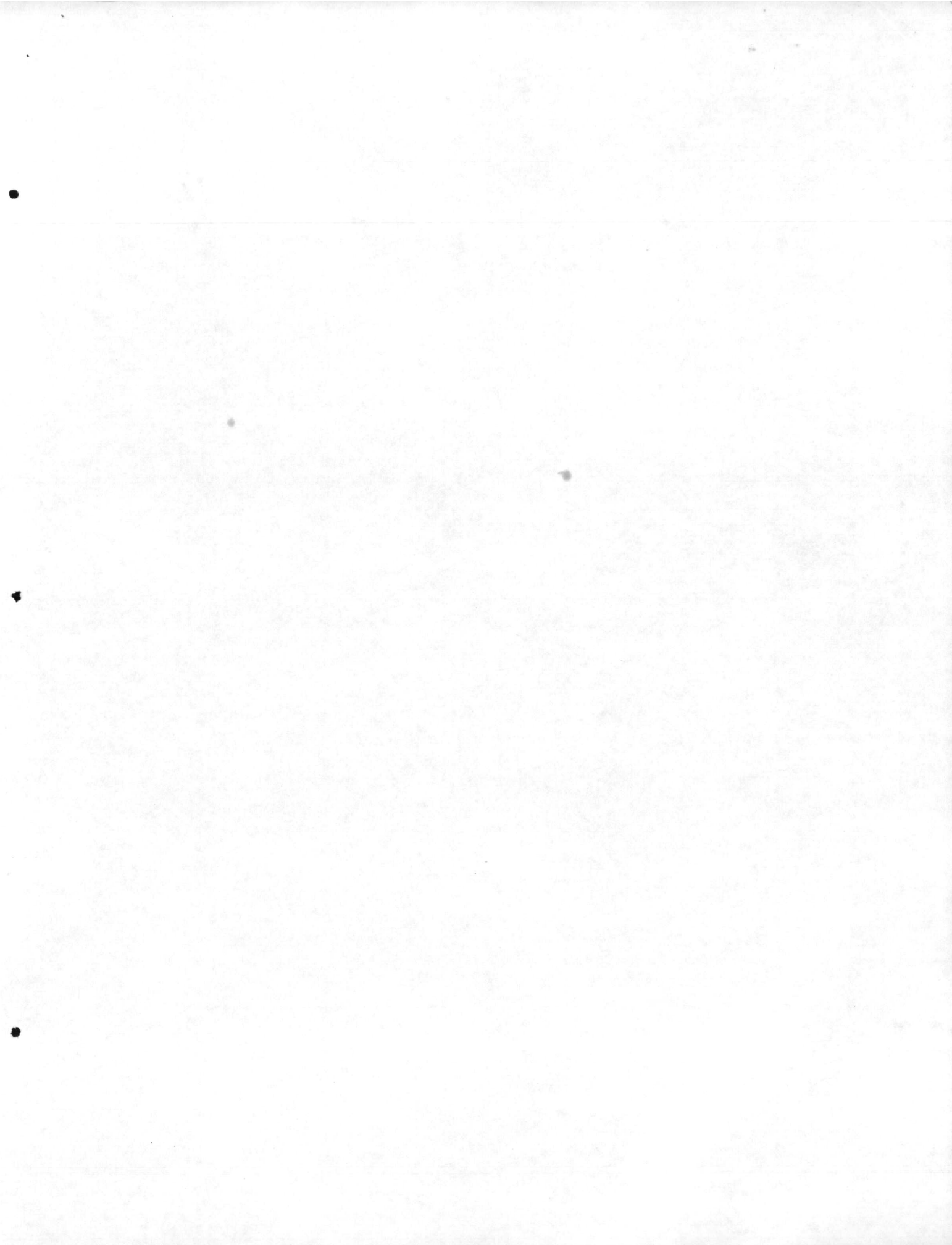
สารบัญตารางประกอบ (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๑๕	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากที่มีต่อการนำเงินสดหรือ เช็ค เข้าบัญชีธนาคาร จำแนกตาม เพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๙๑
ตารางที่ ๑๖	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากที่มีต่อการนำเงินสดหรือ เช็ค เข้าบัญชีธนาคาร จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๙๒
ตารางที่ ๑๗	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากที่มีต่อการนำเงินสดหรือ เช็ค เข้าบัญชีธนาคาร จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๙๓
ตารางที่ ๑๘	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากที่มีต่อการนำเงินสดหรือ เช็ค เข้าบัญชีธนาคาร จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๙๔
ตารางที่ ๑๙	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากที่มีต่อการนำเงินสดหรือ เช็ค เข้าบัญชีธนาคาร จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๙๕
ตารางที่ ๒๐	การถอนเงินของผู้ใช้บริการ เงินฝากของธนาคารพาณิชย์.....	๙๖
ตารางที่ ๒๑	แสดงการ เบิก เงินของผู้ใช้บริการ เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม เพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๙๗
ตารางที่ ๒๒	การ เบิกเงินของผู้ใช้บริการ เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอายุ.....	๙๘
ตารางที่ ๒๓	การ เบิกเงินของผู้ใช้บริการ เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามการศึกษา..	๙๙
ตารางที่ ๒๔	การ เบิกเงินของผู้ใช้บริการ เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้.....	๑๐๐
ตารางที่ ๒๕	การ เบิกเงินของผู้ใช้บริการ เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอาชีพ.....	๑๐๑
ตารางที่ ๒๖	บริการผิดพลาดที่พบเห็นในธนาคารพาณิชย์.....	๑๐๒
ตารางที่ ๒๗	บริการผิดพลาดที่พบเห็นในธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม เพศ/สถานภาพส่วนตัว...	๑๐๓
ตารางที่ ๒๘	บริการผิดพลาดที่พบเห็นในธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์....	๑๐๔
ตารางที่ ๒๙	บริการผิดพลาดที่พบเห็นในธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์	๑๐๕
ตารางที่ ๓๐	บริการผิดพลาดที่พบเห็นในธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์..	๑๐๖
ตารางที่ ๓๑	บริการผิดพลาดที่พบเห็นในธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์...	๑๐๗
ตารางที่ ๓๒	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ใน เขต.. กรุงเทพมหานคร.....	๑๐๘
ตารางที่ ๓๓	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ใน เขต กรุงเทพมหานครจำแนกตาม เพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๐๙

ตารางที่ ๓๔	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๑๐
ตารางที่ ๓๕	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๑๑
ตารางที่ ๓๖	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๑๒
ตารางที่ ๓๗	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๑๓
ตารางที่ ๓๘	เหตุผลในการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์.....	๑๑๔
ตารางที่ ๓๙	เหตุผลการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามเพศ/สถานภาพส่วนตัว	๑๑๕
ตารางที่ ๔๐	เหตุผลการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอายุ.....	๑๑๖
ตารางที่ ๔๑	เหตุผลในการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามการศึกษา.....	๑๑๗
ตารางที่ ๔๒	เหตุผลในการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้.....	๑๑๘
ตารางที่ ๔๓	เหตุผลในการใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอาชีพ.....	๑๑๙
ตารางที่ ๔๔	สิ่งสำคัญในการจูงใจผู้ให้บริการเงินฝากนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคาร...	๑๒๐
ตารางที่ ๔๕	สิ่งสำคัญที่สุดในการจูงใจผู้ให้บริการเงินฝากนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคาร จำแนกตามเพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๒๒
๑ ตารางที่ ๔๖	สิ่งสำคัญที่สุดในการจูงใจผู้ให้บริการเงินฝากของธนาคาร จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๒๓
๕ ตารางที่ ๔๗	สิ่งสำคัญที่สุดในการจูงใจผู้ให้บริการเงินฝากนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคาร จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๒๔
๕ ตารางที่ ๔๘	สิ่งสำคัญที่สุดในการจูงใจผู้ให้บริการเงินฝากนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคาร จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๒๕
ตารางที่ ๔๙	สิ่งสำคัญที่สุดในการจูงใจผู้ให้บริการเงินฝากนิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคาร จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๒๖
ตารางที่ ๕๐	ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อสำนักงานใหญ่หรือสาขาว่าควรจะมีใหญ่โต มั่นคงหรือไม่.....	๑๒๗

ตารางที่ ๕๑	ความเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อสำนักงานใหญ่หรือสาขาว่าควรจะให้ใหญ่โต มั่นคงหรือไม่ จำแนกตามข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๒๘
ตารางที่ ๕๒	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อสำนักงานใหญ่หรือสาขาว่าควรจะให้ใหญ่โต มั่นคงหรือไม่ จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๒๙
ตารางที่ ๕๓	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อสำนักงานใหญ่หรือสาขาว่าควรจะให้ใหญ่โต มั่นคงหรือไม่ จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๓๐
ตารางที่ ๕๔	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อสำนักงานใหญ่หรือสาขาว่าควรจะให้ใหญ่โต มั่นคงหรือไม่ จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๓๑
ตารางที่ ๕๕	ความเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อสำนักงานใหญ่หรือสาขาว่าควรจะให้ใหญ่โต มั่นคงหรือไม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๓๒
ตารางที่ ๕๖	ความเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อสถานที่จอดรถของธนาคารพาณิชย์.....	๑๓๓
ตารางที่ ๕๗	ความเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อสถานที่จอดรถของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามเพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๓๔
ตารางที่ ๕๘	ความเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อสถานที่จอดรถของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๓๕
ตารางที่ ๕๙	ความเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อสถานที่จอดรถของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๓๖
ตารางที่ ๖๐	ความเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อสถานที่จอดรถของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๓๗
ตารางที่ ๖๑	ความเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อสถานที่จอดรถของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์.....	๑๓๘
ตารางที่ ๖๒	ความเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อวิธีการ เสนอบริการ เงินฝากให้ ประชาชนนิยมใช้บริการ เงินฝากของธนาคารพาณิชย์.....	๑๓๙
ตารางที่ ๖๓	ความเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อวิธีการ เสนอบริการ เงินฝากให้ประชาชน นิยมใช้บริการ เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม เพศ/สถานภาพส่วนตัว....	๑๔๐
ตารางที่ ๖๔	ความเห็นของผู้ใช้บริการ เงินฝากต่อวิธีการ เสนอบริการ เงินฝากให้ประชาชน นิยมใช้บริการ เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์	๑๔๑



ตารางที่ ๖๕	ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อวิธีการ เสนอบริการเงินฝากให้ประชาชน นิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคาร จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์...	๑๔๒
ตารางที่ ๖๖	ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อวิธีการ เสนอบริการเงินฝากให้ประชาชน นิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์	๑๔๓
ตารางที่ ๖๗	ความเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากต่อวิธีการ เสนอบริการเงินฝากให้ประชาชน นิยมใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์..	๑๔๔
ตารางที่ ๖๘	ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงเพิ่มเติมระเบียบการและการเสนอบริการเงินฝาก ของธนาคารพาณิชย์.....	๑๔๕