

**แนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค  
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง จังหวัดเลย**  
**APPROACH TO INCREASE THAWICHOKE SAVINGS DEPOSITS OF BANK FOR  
AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES, WANGSAPHUNG  
BRANCH LOEI PROVINCE**

สุทธาทิพย์ แทนวิสุทธิ<sup>1</sup>  
อมรรวรรณ รังกุล<sup>2</sup>  
เสรี แข็งแอ<sup>3</sup>

**บทคัดย่อ**

รายงานการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ซึ่งมียอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคลดลงจากปีบัญชี 2554 จนถึงปีบัญชี 2556 กว่า 31.49 % ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาดังกล่าวถึงสถานการณ์ทั่วไปขององค์กร การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค จากนั้นได้มีการใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง ผลการศึกษา พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร การศึกษาระดับประถมศึกษา ที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ ในส่วนธนาคารยังมีการส่งเสริมการตลาดที่ยังไม่เพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร การที่มีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์ โดยผู้ศึกษาได้นำมาสร้างแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง ทั้งสิ้น 3 โครงการ 1.) โครงการสะสมแต้มกับทวีโชค 2.) โครงการดีดีมีรางวัล 3.) ทวีโชคบอกต่อหากดำเนินการตามโครงการทั้ง 3 โครงการ คาดว่าจะสามารถทำให้ยอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคเพิ่มขึ้นได้ตามเป้าหมายของธนาคาร

**คำสำคัญ :** การเพิ่มยอดเงินฝาก ออมทรัพย์ทวีโชค

**Abstract**

The purpose of this research was to investigate approaches to increase Thawichoke saving deposits of Bank of Agriculture and Agricultural Cooperatives, Wangsaphung Branch, Loei province. Comparing deposits of the bank from the year 2011 to 2013, it was shown that the deposits had greatly decreased for 31.49 percentages. This study accordingly analyzed the general situations of the bank, SWOT analysis. The questionnaire had been used as research instrument to explore customer behavior and satisfaction. The study found that most of the customers were farmers who had education background in primary level. Thus, they might have not enough interpretation of the product. Also, it was found that the bank promotion was not enough attractive. The cause was from lacking of information and staff to provide the product information to the target customers. As the result, four approaches were specified to increase the Thawichoke saving deposits of the bank. The approaches comprised of; 1.) SaSom Tam with Tawieechoke 2.) Dee DeeMee Rang Wan 3.) Tawichoke Bok Tor.

**Keywords:** Increase saving deposits , Thawichoke saving deposits

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40002

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40002

<sup>3</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40002

## บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจเชิงรุกเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปที่มีบทบาทในการอำนวยความสะดวก บริการรับฝากเงินจากประชาชนทั่วไป และให้บริการทางการเงินต่าง ๆ นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังมีบทบาทในการส่งเสริมการพัฒนาชนบทในมิติต่าง ๆ [1] เช่น การเสริมสร้างความมั่นคงของครัวเรือนด้วยการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีระดับการออมเงินที่สูงขึ้น เป็นต้น รวมถึงการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลด้วย ดังนั้นเพื่อความอยู่รอด และความยั่งยืนขององค์กร ธ.ก.ส. จึงต้องตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบดังกล่าว เพื่อให้มีผลประกอบการที่เหมาะสมอันหมายถึง การมีผลกำไรในการดำเนินงานที่ไม่เป็นการเอาเปรียบประชาชนอยู่บนพื้นฐานการยอมรับได้ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และไม่เป็นการแกล้งประมาทของแผ่นดิน ธ.ก.ส. จึงต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารสัดส่วนทางการเงินด้านการปล่อยเงินกู้และด้านเงินรับฝากให้มีสัดส่วนและมีต้นทุนดำเนินงานที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านเงินรับฝากจากประชาชนเพื่อให้มีต้นทุนดำเนินงานที่เหมาะสมภายใต้ผลิตภัณฑ์เงินฝากที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

ธ.ก.ส. มีผลิตภัณฑ์เงินฝากที่หลากหลายประเภท แยกเป็น ผลิตภัณฑ์หลัก เช่น เงินฝากประจำ พันธบัตร ธ.ก.ส. สลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. เงินฝากออมทรัพย์ และมีผลิตภัณฑ์เงินฝากย่อยที่มุ่งเน้นตามแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค เป็นผลิตภัณฑ์เงินฝากย่อยในกลุ่มเงินฝากออมทรัพย์มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ฝากรายย่อยทั่วไปที่ต้องการเก็บออมเงินไว้เพื่อสร้างความมั่นคงของครัวเรือนและไว้ใช้จ่ายยามจำเป็น อีกทั้งต้องการดอกเบี้ยและลุ้นรับโชคต่างๆ ที่ธนาคารจัดไว้ให้ 3 ระดับ คือ ระดับสาขา ระดับจังหวัด และระดับประเทศ

จากปีบัญชี 2554 เป็นต้นมา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง มีจำนวนเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคลดลงจนถึงปีบัญชี 2556 กว่า 108 ล้านบาท ร้อยละ 31.49 โดยมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเมื่อปีบัญชี 2557 รวมถึงการมีธนาคารพาณิชย์อื่นเปิดดำเนินการในเขตอำเภอวังสะพุง รวม 5 ธนาคาร 6 สาขา ทำให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการธนาคารได้อย่างหลากหลาย เพื่อให้ ธ.ก.ส. ได้มีส่วนแบ่งเงินฝากต่อธนาคารอื่น ๆ ในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น แนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากของผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค จึงมีส่วนสำคัญในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดได้

## วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กรและผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง จังหวัดเลย
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจผู้ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง จังหวัดเลย
3. เพื่อจัดทำแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง จังหวัดเลย

## วิธีดำเนินการศึกษา

1. การศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง ในการศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง มีรายละเอียดและขั้นตอนดังนี้

- 1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป โดย PESTE Analysis
- 1.2 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร (SWOT Analysis) [2]

## 2. การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง

การศึกษาแบบสำรวจ (Exploratory Research) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากประชาชนผู้มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังสะพุง จังหวัดเลย ณ วันที่ 30 เมษายน 2558

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษารั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค

- 2.3.1 แบบสอบถาม สำหรับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง โดยหาความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนค่า 5 ระดับ (Likert Scale) เกณฑ์การให้คะแนน

- 5 หมายถึงพึงพอใจในการใช้บริการระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึงพึงพอใจในการใช้บริการระดับมาก
- 3 หมายถึงพึงพอใจในการใช้บริการระดับปานกลาง
- 2 หมายถึงพึงพอใจในการใช้บริการระดับน้อย
- 1 หมายถึงพึงพอใจในการใช้บริการระดับน้อยที่สุด
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3. จัดทำแนวทางการเพิ่มยอดผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง การนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และผลที่ได้จากแบบสอบถาม มาจัดทำแนวทางการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค โดยจัดทำเป็นโครงการ 3 โครงการ

## ผลการศึกษา

ศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กรและผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง จังหวัดเลย

### การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป

ทางด้านการเมือง สังคมและวัฒนธรรม และเทคโนโลยี ส่งผลที่เป็นผลดีต่อองค์กรเนื่องจากนโยบายที่สนับสนุนการดำเนินการขององค์กร รวมถึงการมีเทคโนโลยีที่เข้ามาอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าผู้ให้บริการมากขึ้น ในด้านเศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพจะส่งผลกระทบต่อองค์กรเนื่องจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจภายในอำเภอ และสภาพแวดล้อมทั่วไปของอำเภอที่เป็นภูเขาและที่ราบสูง ส่งผลต่อการเดินทางมาใช้บริการ

### การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค

ผลิตภัณฑ์ออมทรัพย์ทวีโชคของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุงเป็นผลิตภัณฑ์เงินฝากประเภทมีรางวัล ลูกค้านำฝากถอนได้ปกติ โดยไม่ถูกหักส่วนลดใดๆ ดอกเบี้ยไม่เสียภาษี และไม่มีกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดโครงการ รวมถึงการมีนโยบายรัฐที่ส่งผลดีต่อการดำเนินงาน และเทคโนโลยีที่ก้าวหน้านำไปสู่ความรู้และแรงกระตุ้นความต้องการเพิ่มมากขึ้น ในขณะเดียวกัน การที่ผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ยังขาดสื่อประชาสัมพันธ์ การจัดโปรโมชั่นที่จูงใจลูกค้า อัตราดอกเบี้ยที่ไม่จูงใจ อีกทั้งความไม่แน่นอนของ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง จำนวนคู่แข่งปริมาณมาก พร้อมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัย ลูกค้าจึงสามารถเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างธนาคารได้ง่าย

การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง จังหวัดเลย โดยการสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถาม พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.3 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 39.2 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม ร้อยละ 50 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 38.3 ด้านพฤติกรรมผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน ติดต่อดูธุรกรรมด้านฝาก-ถอน ร้อยละ 85.3 ลูกค้ามีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในระดับน้อย ร้อยละ 59 เน้นการเปิดบัญชีออมทรัพย์ทวีโชคเพื่อลุ้นรางวัล ร้อยละ 57.3 ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่มีบัญชีกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพียงแห่งเดียว ดังตารางที่ 1

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่างๆ ผู้ศึกษาจึงได้มีการจัดทำโครงการเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง จังหวัดเลย ทั้งสิ้น 3 โครงการ ดังนี้

- 1) โครงการสะสมแต้มกับทวีโชค งบประมาณ 21,000 บาท เพื่อกระตุ้นการฝากของลูกค้าผู้ให้บริการเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค
- 2) โครงการดีดีมีความรู้ งบประมาณ 4,000 บาท เพื่อให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์มากขึ้น ทำให้สามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจผลิตภัณฑ์ได้ดีขึ้น
- 3) โครงการทวีโชคบอกต่อ งบประมาณ 24,000 เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อการให้บริการ และเกิดการบอกต่อกันเป็นวงกว้าง

### สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยทางด้านการเมืองและเทคโนโลยีมีผลดีต่อองค์กรและผลิตภัณฑ์ เนื่องจากการรับนโยบายการช่วยเหลือเกษตรกรที่เอื้อประโยชน์ในการดำเนินงานรวมถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการและสื่อมีเดียที่ส่งแรงกระตุ้นความต้องการให้เพิ่มมากขึ้น ธนาคารรองรับนโยบายจากรัฐบาลทำให้มีฐานลูกค้าเกษตรกรเป็นจำนวนมาก รวมถึงความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อฐานะทางการเงินที่มั่นคงของธนาคาร เมื่อศึกษาด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรและมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร[3]

ซึ่งผู้ให้บริการด้านธุรกรรมการฝาก-ถอน โดยมาทำธุรกรรมกับธนาคาร 1-2 ครั้งต่อเดือน ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง[4] ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารจากธนาคาร สื่อโฆษณา การประชาสัมพันธ์ผ่านหัวหน้ากลุ่มลูกค้า และการนำเสนอบริการ

และผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ ด้านการบริการโดยรวมผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจระดับมาก แต่ให้ความพึงพอใจระดับปานกลางในการใส่ใจบริการของพนักงาน และผลจากการวิเคราะห์พบว่าธนาคารมีจุดอ่อนในด้านพนักงานใหม่ที่ขาดทักษะการให้บริการและนำเสนอผลิตภัณฑ์ ผู้ศึกษาจึงนำผลที่ได้และนำแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจและการจัดการสิ่งจูงใจ[5]มาจัดทำเป็นโครงการเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มยอดเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง จังหวัดเลย จำนวน 3 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 สละสลวยกับทวีโชค โครงการที่ 2 ดีดีมีความรู้ โครงการที่ 3 ทวีโชคบอกต่อ

### เอกสารอ้างอิง

- [1] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.(2558). **วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม**. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2558, จาก [http://www.baac.or.th/content-about.php?content\\_group\\_sub=0003](http://www.baac.or.th/content-about.php?content_group_sub=0003)
- [2] อภิชัย ศรีเมือง.(2555). **SWOT : เทคนิควิเคราะห์ธุรกิจอย่างเฉียบคมสไตล์ผู้บริหารมืออาชีพ**. นนทบุรี : ริงค์ปียอนด์ บุ๊คส์.
- [3] พิทยา นาผล.(2544).**ความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม ที่มีต่อบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- [4] จุรีรัตน์ สาขา.(2555). **การวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายปุ๋ยเคมีของสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาด ธ.ก.ส.ขอนแก่น จำกัด**.รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [5] อมรรวรรณ รัญกุล.(2556).**การบริหารทรัพยากรมนุษย์**.วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

**ตารางที่ 1** จำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังสะพุง

สิ่งที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>1.ด้านผลิตภัณฑ์</b>			
1.1 ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร	3.54	0.74	มาก
1.2 เงื่อนไขและข้อตกลงต่างๆ	3.16	0.51	ปานกลาง
1.3 ชื่อผลิตภัณฑ์จดจำได้ง่าย	3.15	0.50	ปานกลาง
1.4 มีลักษณะสอดคล้องต่อความต้องการ	3.50	0.59	มาก
<b>2. ด้านราคา</b>			
2.1 อัตราดอกเบี้ย	2.81	0.56	ปานกลาง
2.2 อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	2.80	0.59	ปานกลาง

สิ่งที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>			
3.1 จำนวนช่องให้บริการ	3.61	0.54	มาก
3.2 ท่าเล ที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.97	0.16	มาก
3.3 สถานที่จอดรถเพียงพอต่อลูกค้าผู้เข้ารับบริการ	3.37	0.48	ปานกลาง
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>			
4.1 การให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร	2.77	0.66	ปานกลาง
4.2 การโฆษณาผ่านสื่อ/สื่อท้องถิ่น	2.61	0.66	ปานกลาง
4.4 พนักงานออกไปนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ	2.53	0.72	น้อย
<b>5. ด้านการบริการ</b>			
5.1 พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส	3.48	0.59	มาก
5.2 พนักงานใส่ใจบริการ	3.21	0.68	ปานกลาง
5.3 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาได้	3.52	0.54	มาก
5.4 การให้บริการ ติดต่อสื่อสาร ถูกต้องและทำความเข้าใจได้ง่าย	3.66	0.53	มาก
<b>6. ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>			
6.1 บรรยากาศภายในที่ดี สะอาด ตกแต่งทันสมัย	3.41	0.49	มาก
6.2 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์	3.72	0.45	มาก
6.3 มีที่นั่งเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.48	0.50	มาก
6.4 พนักงานแต่งตัวสุภาพเรียบร้อย	3.54	0.50	มาก
<b>7. ด้านกระบวนการ</b>			
7.1 มีความหลากหลายในการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	3.31	0.46	ปานกลาง

สิ่งที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
7.2 มีขั้นตอนในการทำธุรกรรมที่สะดวกและรวดเร็ว	3.24	0.47	ปานกลาง
7.3 ขั้นตอนในการเปิดบัญชีไม่ซับซ้อน	3.26	0.44	ปานกลาง