

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม

- ข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ตารางที่ 1)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

- แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามสิ่งที่น่าสนใจให้ลูกค้ามาใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ (ตารางที่ 2)
- แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ (ตารางที่ 3)
- แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามจำนวนครั้งต่อเดือนที่เข้ามาติดต่อใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ (ตารางที่ 4)
- แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามเวลาในการรับบริการฝากเงินและถอนเงินในแต่ละครั้งของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ (ตารางที่ 5)
- แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามการดำเนินการเมื่อบัญชีเงินฝากประเภทประจำครบกำหนดของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ (ตารางที่ 6)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

3.1 ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำในด้านต่างๆ

- แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกายภาพจำแนกตามเงินฝากประเภทประจำ (ตารางที่ 21)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

- แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านผลิตภัณฑ์ (ตารางที่ 22)
- แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านราคา (ตารางที่ 23)
- แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านสถานที่ (ตารางที่ 24)
- แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านการส่งเสริมการตลาด (ตารางที่ 25)
- แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านพนักงาน (ตารางที่ 26)
- แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกระบวนการ (ตารางที่ 27)
- แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกายภาพ (ตารางที่ 28)
- แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามเงินฝากประเภทประจำและตามปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำในด้านต่างๆ (ตารางที่ 29)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=177)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	52	29.4
หญิง	125	70.6
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.0
20 - 30 ปี	0	0.0
31 - 40 ปี	30	17.0
41 - 50 ปี	74	41.8
51 - 60 ปี	49	27.7
60 ปีขึ้นไป	24	13.6
อาชีพ		
ข้าราชการ	40	22.6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	7.9
พนักงานบริษัทเอกชน	27	15.3
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	85	48.0
อื่นๆ	11	6.2
สถานภาพสมรส		
โสด	43	24.3
สมรส	131	74.0
อื่นๆ	3	1.7

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน (N=177)	ร้อยละ
ระดับรายได้		
น้อยกว่า 5,000 บาท	0	0.0
5,001 – 15,000 บาท	11	6.2
15,001 – 25,000 บาท	20	11.3
25,001 – 35,000 บาท	33	18.6
35,001 – 45,000 บาท	83	46.9
มากกว่า 45,000 บาท	30	17.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	0	0.0
มัธยมศึกษา	5	2.8
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	7	4.0
ปริญญาตรี	148	83.6
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	14	7.9
อื่นๆ	3	1.7
การใช้บริการด้านเงินฝากประจำกับธนาคารอื่น		
1 แห่ง	55	31.1
2 แห่ง	84	47.5
3 แห่ง	20	11.3
4 แห่ง	13	7.3
มากกว่า 4 แห่ง	5	2.8

จากตารางที่ 1 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.4 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.7 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0 < อายุ 60 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 13.6ตามลำดับ อายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุระหว่าง 21-30 ปี ไม่พบว่าเป็นลูกค้า ลูกค้าส่วนใหญ่มี อาชีพเป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมามีอาชีพรับราชการคิดเป็นร้อย ละ 22.6 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 15.3 มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจคิด เป็นร้อยละ 7.9 และอื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน พ่อบ้าน ข้าราชการบำนาญคิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ ลูกค้าส่วนใหญ่มีสถานภาพทางครอบครัวสมรสมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมา มีสถานภาพ โสดคิดเป็น ร้อยละ 24.3 และหย่าร้าง ม่าย คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ ทางด้านระดับรายได้ ลูก ค้าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 35,001-45,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมา มี รายได้ระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.6 มีรายได้มากกว่า 45,000 บาทคิดเป็น ร้อยละ 17.0 มีรายได้ระหว่าง 15,001 -25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.3 มีรายได้ระหว่าง 5,001- 15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ และมีระดับรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท ไม่พบว่าเป็นลูกค้า สำหรับการศึกษพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 83.6 รองลงมาคือระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าคิดเป็นร้อยละ 7.9 ประกาศนียบัตรวิชาชีพคิดเป็นร้อย ละ 4.0 มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.8 และอื่นๆ ได้แก่ ทหาร ตำรวจคิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ และลูกค้ามีการใช้บริการด้านเงินฝากประจำกับธนาคารอื่นๆ อีก 2 แห่งมากที่สุดคือคิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาใช้บริการธนาคารอื่นๆ อีกเพียง 1 แห่งคิดเป็นร้อยละ 31.1 ใช้บริการธนาคารอื่นอีก 3 แห่งคิดเป็นร้อยละ 11.3 ใช้บริการธนาคารอื่นๆ อีก 4 แห่งคิดเป็นร้อยละ 7.3 และมากกว่า 4 แห่งคิด เป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคาร
อาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามสิ่งที่มุ่งใจให้ลูกค้ามาใช้บริการเงินฝาก
ประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

สิ่งที่มุ่งใจ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นธนาคารของรัฐ มีความมั่นคง	168	94.9
ประเภทของระยะเวลาฝากประจำ	72	40.7
อัตราผลตอบแทนด้านดอกเบี้ย	141	79.6
เดินทางไปใช้บริการได้สะดวก	42	23.7
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของธนาคาร	19	10.7
ความมีอัธยาศัย มนุษยสัมพันธ์ การบริการของพนักงาน	80	45.1
ที่ทำการของธนาคารสะดวก โอ้โถง น่าเชื่อถือ	31	17.5
ขั้นตอนของการใช้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	62	35.1

หมายเหตุ : ลูกค้าสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากลูกค้าจำนวน 177 คน

จากตารางที่ 2 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีสิ่งที่มุ่งใจให้มาใช้บริการเงินฝากประจำของธนาคาร
อาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ คือเป็นธนาคารของรัฐ มีความมั่นคงคิดเป็นร้อยละ 94.9 รองลงมา
อันดับ 2 คือ อัตราผลตอบแทนด้านดอกเบี้ยคิดเป็นร้อยละ 79.6 และอันดับที่ 3 คือ ความมีอัธยาศัย
มนุษยสัมพันธ์ การบริการของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 45.1 อันดับที่ 4 คือประเภทของระยะเวลา
ฝากประจำคิดเป็นร้อยละ 40.7 อันดับที่ 5 คือขั้นตอนของการใช้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อน
คิดเป็นร้อยละ 35.1 อันดับที่ 6 คือเดินทางไปใช้บริการได้สะดวกคิดเป็นร้อยละ 23.7 อันดับที่ 7 คือ
ที่ทำการของธนาคารสะดวก โอ้โถง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 17.5 และอันดับสุดท้ายสิ่งที่มุ่งใจ
น้อยที่สุด คือมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 10.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ระยะเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน (N=177)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 เดือน	12	6.7
3 – 6 เดือนขึ้นไป	18	10.2
7 – 12 เดือนขึ้นไป	20	11.3
13 – 23 เดือนขึ้นไป	19	10.7
24 เดือนขึ้นไป	108	61.0

จากตารางที่ 3 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เป็นระยะเวลามากกว่า 24 เดือนขึ้นไป มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ ระยะเวลา 7-12 เดือนขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 11.3 ระยะเวลา 13-24 เดือน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ระยะเวลา 3-6 เดือนคิดเป็นร้อยละ 10.2 และระยะเวลาน้อยที่สุดคือใช้บริการน้อยกว่า 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามจำนวนครั้งต่อเดือนที่เข้ามาติดต่อใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

จำนวนครั้ง/เดือน ที่เข้ามาติดต่อใช้บริการ	จำนวน (N=177)	ร้อยละ
จำนวน 1 ครั้ง	73	41.2
จำนวน 2 ครั้ง	14	8.0
จำนวน 3 ครั้ง	50	28.2
จำนวน 4 ครั้ง	15	8.5
มากกว่า 4 ครั้ง	21	11.8
อื่น ๆ	4	2.2

จากตารางที่ 4 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาติดต่อใช้บริการด้านเงินฝากประเภทประจำจะมาใช้บริการที่ธนาคารจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาจะเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารจำนวน 3 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 28.2 มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 11.8 จำนวน 4

ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 8.5 จำนวน 2 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 8.0 และมีลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการ 3 เดือนต่อครั้งหรือแล้วแต่สะดวก เมื่อมีเวลาว่าง และไม่แน่นอนคิดเป็นร้อยละ 2.2

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามเวลาในการรับบริการการฝากเงินและถอนเงินในแต่ละครั้งของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

เวลาในการรับบริการ ฝาก-ถอน	จำนวน (N=177)	ร้อยละ
1 – 2 นาที	0	0
3 – 4 นาที	52	29.4
5 – 6 นาที	103	58.2
7 – 8 นาที	14	7.9
มากกว่า 8 นาที	8	4.5

จากตารางที่ 5 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ใช้เวลาการรับบริการฝากเงิน/ถอนเงินเป็นเวลา 5-6 นาที คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาจะใช้เวลา 3-4 นาที คิดเป็นร้อยละ 29.4 ใช้เวลา 7-8 นาที คิดเป็นร้อยละ 7.9 และใช้เวลาบริการนานมากกว่า 8 นาทีคิดเป็นร้อยละ 4.5 เวลาการรับบริการฝาก-ถอน 1-2 นาที ไม่พบว่ามีลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามการดำเนินการเมื่อบัญชีเงินฝากประเภทประจำครบกำหนดของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

การดำเนินการเมื่อบัญชีเงินฝาก ประเภทประจำครบกำหนด	จำนวน	ร้อยละ
ปรับสมุดคู่ฝากเพื่อคิดดอกเบี้ย	174	98.3
ถอนดอกเบี้ย	132	74.6
ถอนดอกเบี้ยและเงินต้น	41	23.2
ฝากเงินเพิ่มเมื่อยอดฝากเดิมครบกำหนด	20	11.3
อื่น ๆ	16	9.0

หมายเหตุ : ลูกค้าสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากลูกค้าจำนวน 177

จากตารางที่ 6 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เมื่อบัญชีเงินฝากประเภทประจำครบกำหนดระยะเวลาฝากจะมาดำเนินการปรับสมดุลคู่ฝากเพื่อคิดดอกเบี้ยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาอันดับที่ 2 จะดำเนินการถอนดอกเบี้ยคิดเป็นร้อยละ 74.6 อันดับที่ 3 จะดำเนินการถอนดอกเบี้ยและเงินต้นคิดเป็นร้อยละ 23.2 อันดับที่ 4 จะนำเงินมาฝากเพิ่มเมื่อยอดเงินฝากเดิมครบกำหนดคิดเป็นร้อยละ 11.3 และอันดับที่ 5 อื่นๆ ลูกค้าจะไม่มาดำเนินการใดๆ เลย จะมาติดต่อเมื่อต้องการทราบยอดคงเหลือและให้ธนาคารทบทวนดอกเบี้ยรวมเงินต้นและฝากต่อโดยลูกค้าไม่ต้องมาดำเนินการใดๆ หรือลูกค้าบางรายจะดำเนินการปิดบัญชีเพื่อรับเงินสด หรือดำเนินการโอนย้ายหรือเปลี่ยนธนาคารอื่นต่อไป โดยคิดเป็นร้อยละ 9.0

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ

3.1 ข้อมูลแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านต่างๆ
 ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านผลิตภัณฑ์

ความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการใช้บริการเงินฝาก ประเภทประจำในด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น												
	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยน้อยที่สุด		ไม่เห็นด้วย		ค่าเฉลี่ย	S.D.	เปิดผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1.ธนาคารมีช่วงวันและเวลาที่ให้บริการที่เหมาะสม สะดวกในการเข้าใช้บริการฝาก/ถอน	72	40.7	85	48.0	20	11.3	0	0.0	0	0.0	4.29	.66	มากที่สุด
2.ธนาคารมีระยะเวลาของเงินฝากประเภทที่ให้เลือกใช้บริการ	38	21.5	104	58.7	35	19.8	0	0.0	0	0.0	4.02	.64	มาก
3.เงินฝากประเภทประจำ 3,6,12,24 เดือน ธนาคารคิดดอกเบี้ยให้สูงกว่าเป็นรายวัน	124	70.1	42	23.7	11	6.2	0	0.0	0	0.0	4.64	.60	มากที่สุด
4.เงินฝากประเภทประจำ 3,6,12,24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากธนาคารจะทบทวนดอกเบี้ยที่ได้รับรวมกับเงินต้นทันที	53	29.9	112	63.3	12	6.8	0	0.0	0	0.0	4.23	.56	มากที่สุด
5.เงินฝากประเภทประจำ 3,6,12,24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากและธนาคารคิดดอกเบี้ยให้แล้วสามารถถอนดอกเบี้ยบางส่วนหรือทั้งจำนวนได้	124	70.1	42	23.7	11	6.2	0	0.0	0	0.0	4.64	.60	มากที่สุด
6.เงินฝากประเภทประจำ 3,6,12,24 เดือน ของธนาคารสามารถถอนเงินต้นบางส่วนได้โดยที่ธนาคารกำหนดฝากยังคงอยู่ ณ วันฝากเดิม	125	70.6	47	26.6	5	2.8	0	0.0	0	0.0	4.68	.53	มากที่สุด
7.เงินฝากประเภทประจำ 24 เดือน ยอดเงินฝากตั้งแต่ 500,000 บาท สามารถขอรับดอกเบี้ยรายเดือนได้	124	70.1	46	26.0	7	3.9	0	0.0	0	0.0	4.66	.55	มากที่สุด
8.เงินฝากประเภทประจำ 3,6,12,24 เดือน สามารถถอนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ทีละจำนวนๆ ของธนาคารได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาท	62	35.0	32	18.1	31	17.5	30	17.0	22	12.4	3.46	1.43	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด 3.41 – 4.20 เห็นด้วยมาก 2.61 – 3.40 เห็นด้วยน้อย 1.81 – 2.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.00 – 1.80 ไม่เห็นด้วย

ตารางที่ 7 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านผลิตภัณฑ์

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝาก ประเภทประจำในด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น												
	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยน้อยที่สุด		ไม่เห็นด้วย		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
9. สมุดฝากประจำมีตัวเลข คำอธิบาย ชัดเจน ดูง่าย มีความกะทัดรัด สวยงาม และคงทน	45	25.4	90	50.1	42	23.7	0	0.0	0	0.0	4.02	.71	มาก
10. ธนาคารมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยให้บริการฝาก-ถอน	42	23.7	104	58.8	31	17.5	0	0.0	0	0.0	4.06	.64	มาก
11. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.00	0.00	-
รวม											4.27	.69	มากที่สุด

การแปลผล : จำนวนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด 3.41 – 4.20 เห็นด้วยมาก 2.61 – 3.40 เห็นด้วยน้อย 1.81 – 2.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.00 – 1.80 ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 7 พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.27 คือในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และมีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องต่างๆ มีดังนี้ ลูกค้านิยมใช้บริการธนาคารสามารถถอนเงินได้ทันทีโดยที่ยอดครบกำหนดฝากยังคงอยู่ ณ วันฝากเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เงินฝากประเภทประจำ 24 เดือน ยอดเงินฝากตั้งแต่ 500,000 บาท สามารถขอรับดอกเบี้ยรายเดือน ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เงินฝากประเภทประจำ 3,6,12,24 เดือน ธนาคารคิดดอกเบี้ยให้ลูกค้าเป็นรายวันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ธนาคารคิดดอกเบี้ยให้แล้วสามารถถอนดอกเบี้ยบางส่วนหรือทั้งจำนวนได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ธนาคารมีช่วงวันและเวลาเปิดทำการที่เหมาะสม สะดวกในการใช้บริการฝาก-ถอนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากธนาคารจะทบทวนดอกเบี้ยที่ได้รับรวมกับเงินต้นที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ 4.02 และเงินฝากออมทรัพย์ที่ทันสมัยให้บริการฝาก-ถอนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 สมุดฝากประจำมีตัวเลข คำอธิบาย ชัดเจน ดูง่าย มีความกะทัดรัด สวยงามและคงทนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เงินฝากประเภทประจำ 3,6,12,24 ถ้าสำหรับธนาคารมีระยะเวลาของเงินฝากประเภทที่นำเสนอไว้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และเงินฝากประเภทประจำ 3,6,12,24 เดือน สามารถถอนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ทันทีสาขาอื่นๆ ของธนาคารได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านราคา

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝาก ประเภทประจำในด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น												
	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยน้อยที่สุด		ไม่เห็นด้วย		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากประจำทุกประเภทในอัตราที่สูงและเหมาะสม	32	18.1	93	52.5	32	18.1	15	8.5	5	2.8	3.75	.95	มาก
2. ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่ปิดบัญชีครั้งแรกในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม	41	23.2	104	58.7	32	18.1	0	0.0	0	0.0	4.05	.66	มาก
3. ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะฝากเพิ่มในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม	31	17.5	93	52.5	53	30.0	0	0.0	0	0.0	3.88	.68	มาก
4. ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะต้องคงเหลือในบัญชีฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม	42	23.2	72	40.7	52	29.4	12	6.8	0	0.0	3.80	.87	มาก
5. ธนาคารไม่มีการคิดค่าปรับในการมีบัญชีเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ไม่ต่อเนื่องไปบัญชี และ/หรือมีข้อเสนองบเงินในบัญชีต่ำกว่าที่กำหนดเกินกว่า 1 ปี หรือมากกว่านั้น	104	58.7	61	34.5	12	20.3	0	0.0	0	0.0	4.52	.62	มากที่สุด
6. ธนาคารมีการคิดค่าธรรมเนียมการฝากถอนข้ามเขตเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม	31	17.5	102	57.6	36	20.3	8	4.5	0	0.0	3.88	.74	มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.00	0.00	-
รวม											3.98	.75	มาก

การแปลผล : ค่าเฉลี่ย 4.21 ... 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด 3.41 ... 4.20 เห็นด้วยมาก 2.61 ... 3.40 เห็นด้วยโดย 1.81 ... 2.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.00 ... 1.80 ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 8 พบว่าความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.98 คือในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีความคิดเห็นในระดับที่น้อยมากที่สุด ในเรื่องธนาคารไม่มีการคิดค่าปรับในกรณีที่มีบัญชีเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ไม่เคลื่อนไหวบัญชีและ/หรือมียอดเงินคงเหลือในบัญชีต่ำกว่ากำหนดเกินกว่า 1 ปี หรือมากกว่านั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และมีความคิดเห็นในระดับที่น้อยมากในเรื่อง ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่เปิดบัญชีครั้งแรกในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะฝากเพิ่มในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ธนาคารมีการคิดค่าธรรมเนียมการฝากและถอนข้ามเขตเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะต้องคงเหลือในบัญชีฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และธนาคารอาคารสงเคราะห์มีการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากประจำทุกประเภทในอัตราที่สูงและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ที่ติดต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านสถานที่

ความคิดเห็นของผู้ที่ติดต่อการใช้บริการเงินฝาก ประเภทประจำในด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น												S.D.	แปลผล
	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยน้อยที่สุด		ไม่เห็นด้วย		ค่าเฉลี่ย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
1. ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่ไกลจากที่ทำงานหรือที่พักของท่าน	32	18.1	83	46.9	39	22.0	12	6.8	11	6.2	3.64	1.05	มาก	
2. ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ในเขตที่สามารถหาขนพาหนะในการเดินทางเพื่อมาใช้บริการของธนาคารได้ง่าย	24	13.6	72	40.7	62	35.0	19	10.7	0	0.0	3.57	.86	มาก	
3. ธนาคารมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจอดรถภายในบริเวณธนาคาร	9	5.1	73	41.2	42	23.7	32	18.1	21	11.9	3.10	1.12	น้อย	
4. ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและอยู่ในที่ร่ม	10	5.6	31	17.5	83	46.9	32	18.1	21	11.9	2.87	1.02	น้อย	
5. ธนาคารมีสถานที่ให้บริการและมีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และสะดวกสบาย ไม่แออัดจนเกินไป	22	12.4	72	40.7	62	35.0	21	11.9	0	0.0	3.54	.68	มาก	
6. ธนาคารมีการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกอย่างมีระบบ	44	24.8	61	34.5	72	40.7	0	0.0	0	0.0	3.84	.80	มาก	
7. ธนาคารมีห้องนํ้าที่สะอาดและเพียงพอให้บริการลูกค้า	21	11.9	114	64.4	42	23.7	0	0.0	0	0.0	3.88	.59	มาก	
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.00	0.00	-	
รวม											3.49	.90	มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด 3.41 – 4.20 เห็นด้วยมาก 2.61 – 3.40 เห็นด้วยน้อย 1.81 – 2.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.00 – 1.80 ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 9 พบว่าความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีต่อการให้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.49 คือ ในระดับเห็นด้วยมาก และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องต่างๆ มีดังนี้ ธนาคารมีห้องนำที่สะอาดและเพียงพอไว้บริการลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ธนาคารมีการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกอย่างมีระบบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ธนาคารมีอาคารสำนักงานหรือที่พักมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ในเขตที่สามารถหาขนพาหนะในการเดินทางเพื่อมาใช้บริการของธนาคารได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และธนาคารมีสถานที่ให้บริการและมีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และสะดวกสบาย ไม่แออัดจนเกินไปมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และมีระดับความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีดังนี้ ธนาคารมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจองรถภายในบริเวณธนาคารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและอยู่ในร่มมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีต่อการให้บริการเงินฝากประเภทประจำด้าน

การส่งเสริมการตลาด

ความคิดเห็นของลูกจ้างต่อการให้บริการเงินฝากประเภทประจำในด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น												
	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยน้อยที่สุด		ไม่เห็นด้วย		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1.ธนาคารมีป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและประชาสัมพันธ์ แนะนำการเข้าใช้บริการอย่างชัดเจน	33	18.6	83	46.9	41	23.2	20	11.3	0	0.0	3.73	.90	มาก
2.ธนาคารช่วยรักษาค่าประโยชน์ของลูกค้าโดยแจ้งให้ลูกค้าทราบเสมอ เมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นหรือลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	21	11.9	113	63.8	21	11.9	17	9.6	5	2.8	3.72	.90	มาก
3.ธนาคารมีปฏิทินและ/หรือของชำร่วยมอบให้ลูกค้าเงินฝากทุกภายในเทศกาลปีใหม่	41	23.2	93	52.5	21	11.9	12	6.8	10	5.6	3.81	1.05	มาก
4.ธนาคารมีการเชื่อมโยงและมอบของขวัญให้เฉพาะลูกค้าเงินฝากภายในเทศกาลปีใหม่	21	11.9	52	29.4	13	35.6	20	11.3	21	11.9	3.18	1.15	น้อย
5.ธนาคารมีการออกแผ่นพับ ไปรษณีย์ ป้ายผ้าและจัดนิทรรศการเพื่อประชาสัมพันธ์เงินฝากอย่างต่อเนื่อง	0	0.0	52	29.4	83	46.9	32	18.0	10	5.6	3.00	.84	น้อย
6.อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.00	0.00	-
รวม											3.48	.96	มาก

การแปลผล : ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด 3.41 – 4.20 เห็นด้วยมาก 2.61 – 3.40 เห็นด้วยน้อย 1.81 – 2.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.00 – 1.80 ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 10 พบว่าความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.48 คือในระดับเห็น
ดีมาก และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องต่างๆ มีดังนี้ ธนาคารมีปฏิทินและ/หรือของชำร่วยมอบให้ลูกค้าเงินฝากทุกรายในเทศกาลปีใหม่ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.81 ธนาคารมีป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและประชาสัมพันธ์แนะนำการเข้าใช้บริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ธนาคารช่วยรักษาผลประโยชน์ของ
ลูกค้าโดยแจ้งให้ลูกค้าทราบเสมอเมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นหรือลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อย
ในเรื่องต่างๆ มีดังนี้ ธนาคารมีการเขียนเวียนและมอบของขวัญให้เฉพาะลูกค้าเงินฝากรายใหญ่ในเทศกาลปีใหม่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ธนาคารมีการออกแผ่นพับ
โบสเตอร์ ป้ายผ้าและจัดนิทรรศการเพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากอย่างต่อเนื่องค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านพนักงาน

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทประจำในด้านพนักงาน	ระดับความคิดเห็น												
	เห็นส่วนมากที่สุด		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยน้อยที่สุด		ไม่เห็นด้วย		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเมื่อมาใช้บริการฝาก/ถอนไม่ต้องรอนาน	15	8.5	83	46.9	54	30.5	25	14.1	0	0.0	3.50	.84	มาก
2. พนักงานที่ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการฝาก/ถอน	20	11.3	113	63.8	32	18.0	12	6.8	0	0.0	3.80	.73	มาก
3. พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ และสามารถให้คำแนะนำได้	31	17.5	84	47.5	62	35.0	0	0.0	0	0.0	3.82	.71	มาก
4. พนักงานที่ให้บริการมีอัตราข้อผิดพลาดที่ต่ำ	32	18.1	114	64.4	31	17.5	0	0.0	0	0.0	4.01	.60	มาก
5. พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้	10	5.6	126	71.2	41	23.2	0	0.0	0	0.0	3.82	.51	มาก
6. พนักงานที่ให้บริการให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาค	31	17.5	138	78.0	8	4.5	0	0.0	0	0.0	4.13	.45	มาก
7. พนักงานที่ให้บริการมีความกล้าหาญซื่อสัตย์ และขอขอบคุณเมื่อการบริการสิ้นสุดทุกครั้งเสมอ	22	12.4	104	58.8	51	28.8	0	0.0	0	0.0	3.84	.62	มาก
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.00	0.00	-
รวม											3.84	.63	มาก

ถ้อยแปลผล : ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 เห็นส่วนมากที่สุด 3.41 – 4.20 เห็นด้วยมาก 2.61 – 3.40 เห็นด้วยน้อย 1.81 – 2.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.00 – 1.80 ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 11 พบว่าความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีต่อการให้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.84 คือในระดับเห็นด้วยมาก และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องต่างๆ มีดังนี้ พนักงานที่ให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 พนักงานที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 พนักงานที่ให้บริการมีกรกล่าว ทักทายสวัสดิ์และขอขอบคุณเมื่อการบริการสิ้นสุดทุกครั้งเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 พนักงานให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถให้คำแนะนำได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 พนักงานที่ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการฝาก-ถอนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 สำหรับพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เมื่อมาใช้บริการฝาก-ถอนไม่ต้อรอนานมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.50

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ศึกษาที่มีต่อการให้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกระบวนการ

ความคิดเห็นของผู้ศึกษาต่อการให้บริการเงินฝากประเภทประจำในด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น														
	เห็นด้วยมากที่สุด			เห็นด้วยมาก			เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยน้อยที่สุด		ไม่เห็นด้วย		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. ขั้นตอนการกรอกเอกสารการเปิดบัญชีใหม่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	30	17.0	106	59.9	31	17.5	10	5.6	0	0.0	0	0.0	3.88	.75	มาก
2. ขั้นตอนการกรอกใบฝากเงินหรือใบถอนเงินสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	32	18.1	114	64.4	22	12.4	9	5.1	0	0.0	0	0.0	3.95	.71	มาก
3. ขั้นตอนการปรับสมุดฝากเพื่อทราบยอดเงินคงเหลือ หรือดอกเบี้ยครบกำหนดสามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว	30	17.0	112	63.3	28	15.8	7	3.9	0	0.0	0	0.0	3.93	.70	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้าฝาก-ถอนแต่ละรายมีการเรียงตามลำดับก่อนหลังเสมอ	15	8.5	159	89.8	3	1.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.07	.31	มาก
5. ขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อนำมาฝากมีการตรวจนับต่อหน้าลูกค้าเสมอ	41	23.2	124	70.0	12	6.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.16	.52	มาก
6. ขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อลูกค้าถอนเงินมีการตรวจสอบและอธิบายถึงสิทธิประโยชน์ที่น่าพอใจให้ลูกค้าทราบเสมอ	31	17.5	72	40.7	62	35.0	9	5.1	3	1.7	3	1.7	3.67	.88	มาก
7.อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.00	0.00	-
รวม													3.94	.64	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด 3.41 - 4.20 เห็นด้วยมาก 2.61 - 3.40 เห็นด้วยน้อย 1.81 - 2.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.00 - 1.80 ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 12 พบว่าความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.94 คือในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีความคิดเห็นในระดับที่น้อยมากในเรื่องต่างๆ มีดังนี้ ขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อนำเงินมาฝากมีการตรวจนับต่อหน้าลูกค้ำเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ขั้นตอนการให้บริการลูกค้ำฝาก-ถอนแต่ละรายมีการเรียงตามลำดับก่อนหลังเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ขั้นตอนการกรอกใบฝากเงินหรือใบถอนเงินสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ขั้นตอนการปรับสมุดฝากเพื่อทราบยอดเงินคงเหลือ หรือดอกเบี้ยครบกำหนด สามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ขั้นตอนการกรอกเอกสารการเบิบัญชีใหม่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อถูกค้ำถอนเงินมีการตรวจสอบและอธิบายนับตรงที่นำจ่ายให้ถูกค้ำทราบเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกายภาพ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกายภาพ	ระดับความคิดเห็น												S.D.	แปลผล
	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยน้อยที่สุด		ไม่เห็นด้วย		ค่าเฉลี่ย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
1.ธนาคารมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำที่สะอาดและหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ	32	18.1	83	46.9	41	23.2	21	11.8	0	0.0	3.71	.90	มาก	
2.เพื่อความเป็นส่วนตัวและรวดเร็วในการปรับสมุดคู่ฝากของลูกค้าทางธนาคารจึงติดตั้งเครื่องปรับสมุดไว้บริการ	55	31.1	77	43.5	31	17.5	10	5.6	4	2.3	3.95	.96	มาก	
3.ธนาคารมีการเปิดไฟที่เพียงพอให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม	52	29.4	111	62.7	14	7.9	0	0.0	0	0.0	4.21	.57	มากที่สุด	
4.ธนาคารมีเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา	52	29.4	125	70.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.29	.46	มากที่สุด	
5.อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.00	0.00	-	
รวม											4.04	.72	มาก	

การแปลผล : ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด 3.41 - 4.20 เห็นด้วยมาก 2.61 - 3.40 เห็นด้วยน้อย 1.81 - 2.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.00 - 1.80 ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 13 พบว่าความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.04 คือในระดับเห็นด้วยมาก และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องต่างๆ มีดังนี้ ธนาคารมีเจ้าหน้าที่ที่ตรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรับผิดชอบอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ธนาคารมีการเปิดไฟฟ้เพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องต่างๆ มีดังนี้ เพื่อความรวดเร็วในการรับสมุดคู่ฝากของลูกค้ทางธนาคารจึงติดตั้งเครื่องรับสมุดไว้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และธนาคารมีการจัดตั้งอำนาจความสะดวกอื่น ๆ เช่น น้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำที่สะอาด และหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ตารางที่ 14 สรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านต่างๆ มีดังนี้

ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.27	มากที่สุด
2. ด้านกายภาพ	4.04	มาก
3. ด้านราคา	3.98	มาก
4. ด้านกระบวนการ	3.94	มาก
5. ด้านพนักงาน	3.84	มาก
6. ด้านสถานที่	3.49	มาก
7. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.48	มาก
รวม	3.86	มาก

จากตารางที่ 14 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.86 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.27 ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน ของธนาคารสามารถถอนเงินต้นบางส่วนได้โดยที่ยอดครบกำหนดฝากยังคงอยู่ ณ วันฝากเต็มค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เงินฝากประเภทประจำ 24 เดือนยอดเงินฝากตั้งแต่ 500,000 บาท สามารถขอรับดอกเบี้ยรายเดือน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน ธนาคารคิดดอกเบี้ยให้ลูกค้าเป็นรายวันค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝาก และธนาคารคิดดอกเบี้ยให้แล้วสามารถถอนดอกเบี้ยบางส่วนหรือทั้งจำนวนได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ธนาคารมีช่วงวันและเวลาเปิดทำการที่เหมาะสมสะดวกในการเข้าใช้บริการฝาก-ถอนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากธนาคารจะทบทวนดอกเบี้ยที่ได้รับรวมกับเงินต้นทันทีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีระดับความคิดเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยให้บริการฝาก-ถอนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 สมุดคู่ฝากประจำมีตัวเลข คำอธิบาย ชัดเจน ง่าย มีความกะทัดรัด สวยงามและลงทุนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ธนาคารมีระยะเวลาของเงินฝากประจำหลาย

ประเภทที่น่าสนใจไว้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน สามารถถอนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ที่สาขาอื่นๆ ของธนาคารได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาทค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.04 ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องธนาคารมีเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลาค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ธนาคารมีการเปิดไฟฟ้างเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องความเป็นส่วนตัวและรวดเร็วในการปรับสมุดคู่ฝากของลูกค้าทางธนาคารจึงคิดตั้งเครื่องปรับสมุดไว้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ธนาคารมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม พร้อมแก้วน้ำที่สะอาด และหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ด้านราคามีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.98 ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องธนาคารไม่มีการคิดค่าปรับในกรณีที่บัญชีเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ไม่เคลื่อนไหวบัญชีและ/หรือ มียอดเงินคงเหลือในบัญชีต่ำกว่ากำหนดเกินกว่า 1 ปี หรือมากกว่านั้นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่เปิดบัญชีครั้งแรกในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะฝากเพิ่มในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ธนาคารมีการคิดค่าธรรมเนียมการฝาก-ถอนข้ามเขตเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะต้องคงเหลือในบัญชีฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากประจำทุกประเภทในอัตราที่สูงและเหมาะสมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.94 ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อนำมาฝากมีการตรวจนับต่อหน้าลูกค้าเสมอค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ขั้นตอนการให้บริการลูกค้าฝาก-ถอนแต่ละรายการเรียงตามลำดับก่อนหลังเสมอค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ในเรื่องขั้นตอนการกรอกใบฝากเงินหรือใบถอนเงินสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ขั้นตอนการปรับสมุดคู่ฝากเพื่อทราบยอดเงินคงเหลือ หรือดอกเบี้ยครบกำหนด สามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็วค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ขั้นตอนการกรอกเอกสารการเปิดบัญชีใหม่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ขั้นตอน

การตรวจนับเงินเมื่อลูกค้าถอนเงินมีการตรวจสอบและอธิบายถึงชนิดธนบัตรที่นำจ่ายให้ลูกค้าทราบเสมอค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ด้านพนักงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.84 ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีการให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาคค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 พนักงานที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 พนักงานที่ให้บริการมีการกล่าวทักทายสวัสดิ์และขอบคุณเมื่อการบริการสิ้นสุดทุกครั้งเสมอค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 พนักงานให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถให้คำแนะนำได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 พนักงานที่ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการฝาก-ถอนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เมื่อมาใช้บริการฝาก-ถอนไม่ต้องรอนานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.49 ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้บริการลูกค้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ธนาคารมีการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกอย่างมีระบบค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่ทำงานหรือที่พักค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ในเขตที่สามารถหาขนพาหนะในการเดินทางเพื่อมาใช้บริการของธนาคารได้ง่ายค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ธนาคารมีสถานที่ให้บริการและมีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอและสะดวกสบาย ไม่แออัดจนเกินไปค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยในเรื่อง ธนาคารมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจ่อครรถภายในบริเวณธนาคารค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและอยู่ในที่ร่มค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87

ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.48 ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีปฏิทินและ/หรือของชำร่วยมอบให้ลูกค้าเงินฝากทุกรายในเทศกาลปีใหม่มค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ธนาคารมีป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและประชาสัมพันธ์แนะนำการเข้าใช้บริการอย่างชัดเจนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ธนาคารช่วยรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยแจ้งให้ลูกค้าทราบเสมอเมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นหรือลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยในเรื่องธนาคารมีการเยี่ยมชมและมอบของขวัญให้เฉพาะลูกค้าเงินฝากรายใหญ่ในเทศกาลปีใหม่มค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ธนาคารมีการออกแผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายผ้าและจัดนิทรรศการเพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากอย่างต่อเนื่องค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

3.2 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำในด้านต่างๆ จำแนกตามประเภทเงินฝาก

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเงินฝากประเภทประจำ

การให้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านผลิตภัณฑ์	เงินฝากประเภทประจำ				
	3 เดือน ค่าเฉลี่ย	6 เดือน ค่าเฉลี่ย	12 เดือน ค่าเฉลี่ย	24 เดือน ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยรวม
1.ธนาคารมีช่วงวันและเวลาเปิดทำการที่เหมาะสมสะดวกในการเข้าใช้บริการฝาก-ถอน	4.38 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มากที่สุด)	4.29 (มากที่สุด)
2.ธนาคารมีระยะเวลาของเงินฝากประจำหลายประเภทที่น่าสนใจไว้บริการ	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.38 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.02 (มาก)
3.เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน ธนาคารคิดดอกเบี้ยให้ลูกค้าเป็นรายวัน	4.69 (มากที่สุด)	4.40 (มากที่สุด)	4.38 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
4.เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากธนาคารจะทบดอกเบี้ยที่ได้รับรวมกับ เงินต้นทันที	4.26 (มากที่สุด)	4.40 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)
5.เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากและธนาคารคิดดอกเบี้ยให้แล้วสามารถถอนดอกเบี้ยบางส่วนหรือทั้งจำนวนได้	4.79 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	4.36 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
6.เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน ของธนาคารสามารถถอนเงินต้นบางส่วนได้โดยที่ยอดครบกำหนดฝากยังคงอยู่ ณ วันฝากเดิม	4.72 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.85 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
7.เงินฝากประเภทประจำ 24เดือนยอดเงินฝากตั้งแต่ 500,000 บาท สามารถขอรับดอกเบี้ยรายเดือนได้	4.69 (มากที่สุด)	3.00 (น้อย)	3.85 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
8.เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน สามารถถอนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ที่สาขาอื่นๆ ของธนาคารได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาท	4.31 (มากที่สุด)	1.60 (ไม่เห็นด้วย)	1.92 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)	3.46 (มาก)
9.สมุดคู่ฝากประจำมีตัวเลข คำอธิบาย ชัดเจน ดูง่าย มีความกะทัดรัด สวยงาม และคงทน	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)
10.ธนาคารมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยให้บริการฝาก-ถอน	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)

การแปลผล : ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด 3.41 – 4.20 เห็นด้วยมาก 2.61 – 3.40 เห็นด้วยน้อย 1.81 – 2.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.00 – 1.80 ไม่เห็นด้วย

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ ด้าน ผลลัพธ์จำแนกตามเงินฝากประเภทประจำ

การให้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านผลิตภัณฑ์	เงินฝากประเภทประจำ				
	3 เดือน	6 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
11.อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
รวม	4.38 (มากที่สุด)	3.80 (มาก)	3.98 (มาก)	4.14 (มาก)	4.27 (มากที่สุด)

การแปลผล : ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด 3.41 – 4.20 เห็นด้วยมาก 2.61 – 3.40 เห็นด้วยน้อย 1.81 – 2.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.00 – 1.80 ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 15 พบว่าความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านผลิตภัณฑ์ มีดังนี้

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 3 เดือนในด้านผลิตภัณฑ์ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับด้วยมากที่สุดในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากและธนาคารคิดดอกเบี้ยให้แล้วสามารถถอนดอกเบี้ยบางส่วนหรือทั้งจำนวนได้ เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือนของธนาคารสามารถถอนเงินต้นบางส่วนได้โดยที่ยอดครบกำหนดฝากยังคงอยู่ ณ วันฝากเดิม เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน ธนาคารคิดดอกเบี้ยให้ลูกค้าเป็นรายวัน เงินฝากประเภทประจำ 24 เดือนยอดเงินฝากตั้งแต่ 500,000 บาท สามารถขอรับดอกเบี้ยรายเดือนได้ ธนาคารมีช่วงวันและเวลาเปิดทำการที่เหมาะสมสะดวกในการเข้าใช้บริการฝาก-ถอน เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน สามารถถอนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ที่สาขาอื่นๆ ของธนาคารได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาท เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากธนาคารจะทบดอกเบี้ยที่ได้รับรวมกับเงินต้นทันที และลูกค้าเห็นด้วยมากในเรื่องสมุดคู่ฝากประจำมีตัวเลข คำอธิบาย ชัดเจน ดูง่ายมีความกะทัดรัด สวยงาม และคงทน ธนาคารมีระยะเวลาของเงินฝากประจำหลายประเภทที่น่าสนใจไว้บริการ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 6 เดือนในด้านผลิตภัณฑ์ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากและธนาคารคิดดอกเบี้ยให้แล้วสามารถถอนดอกเบี้ย บางส่วนหรือทั้งจำนวนได้ เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน ธนาคารคิดดอกเบี้ยให้ลูกค้าเป็นรายวัน เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน เมื่อ

ครบกำหนดระยะเวลาฝากธนาคารจะทบดอกเบี้ยที่ได้รับรวมกับเงินต้นทันที ลูกค้านั้นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีช่วงวันและเวลาเปิดทำการที่เหมาะสมสะดวกในการเข้าใช้บริการฝาก-ถอน ธนาคารมีระยะเวลาของเงินฝากประจำหลายประเภทที่ น่าสนใจไว้บริการ เรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน ของธนาคารสามารถถอนเงินต้นบางส่วนได้โดยที่ยอดครบกำหนดฝากยังคงอยู่ ณ วันฝากเดิม สมุดคู่ฝากประจำมีตัวเลข คำอธิบาย ชัดเจน ดูง่ายมีความกะทัดรัด สวยงาม และคงทน ลูกค้านั้นด้วยน้อยในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 24 เดือนยอดเงินฝากตั้งแต่ 500,000 บาท สามารถขอรับดอกเบี้ยรายเดือนได้ และลูกค้านั้นเห็นด้วยในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน สามารถถอนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ที่สาขาอื่นๆ ของธนาคารได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาท

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 12 เดือนในด้านผลิตภัณฑ์ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน ของธนาคารสามารถถอนเงินต้นบางส่วนได้โดยที่ยอดครบกำหนดฝากยังคงอยู่ ณ วันฝากเดิม ธนาคารมีระยะเวลาของเงินฝากประจำหลายประเภทที่น่า สนใจไว้บริการ เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือนธนาคารคิดดอกเบี้ยให้ลูกค้าเป็นรายวัน เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือนเมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากธนาคารจะทบดอกเบี้ยที่ได้รับรวมกับเงินต้นทันที เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากและธนาคารคิดดอกเบี้ยให้แล้วสามารถถอนดอกเบี้ยบางส่วนหรือทั้งจำนวนได้ ลูกค้านั้นเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีช่วงวันและเวลาเปิดทำการที่เหมาะสมสะดวกในการเข้าใช้บริการฝาก-ถอนเงินฝากประเภทประจำ 24 เดือนยอดเงินฝากตั้งแต่ 500,000 บาท สามารถขอรับดอกเบี้ยรายเดือนได้ สมุดคู่ฝากประจำมีตัวเลข คำอธิบาย ชัดเจน ดูง่าย มีความกะทัดรัด สวยงาม และคงทน และลูกค้านั้นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน สามารถถอนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ที่สาขาอื่นๆ ของธนาคาร ได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาท

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 24 เดือนในด้านผลิตภัณฑ์ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 24 เดือน ยอดเงินฝากตั้งแต่ 500,000 บาท สามารถขอรับดอกเบี้ยรายเดือนได้ เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน ธนาคารคิดดอกเบี้ยให้ลูกค้าเป็นรายวัน เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน ของธนาคารสามารถถอนเงินต้นบางส่วนได้โดยที่ยอดครบกำหนดฝากยังคงอยู่ ณ วันฝากเดิม เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือนเมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากและธนาคารคิดดอกเบี้ยให้แล้วสามารถถอนดอกเบี้ยบางส่วนหรือทั้งจำนวนได้ ธนาคารมีช่วงวันและเวลาเปิดทำการที่เหมาะสมสะดวกในการเข้าใช้บริการฝาก-ถอน เรียงตามลำดับ ลูกค้านั้นเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีระยะเวลาของเงินฝากประจำหลายประเภทที่น่าสนใจไว้

บริการ เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากธนาคารจะทยอยดอกเบี้ยที่ได้รับรวมกับเงินต้นทันที และเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน สามารถถอนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ที่สาขาอื่นๆ ของธนาคารได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาท

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านราคาจำแนกตามเงินฝากประเภทประจำ

การใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านราคา	เงินฝากประเภทประจำ				
	3 เดือน	6 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
1.ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากประจำทุกประเภทในอัตราที่สูงและเหมาะสม	4.04 (มาก)	3.60 (มาก)	3.77 (มาก)	3.04 (น้อย)	3.75 (มาก)
2.ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่เปิดบัญชีครั้งแรกในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)
3.ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะฝากเพิ่มในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)	3.72 (มาก)	3.88 (มาก)
4.ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะต้องคงเหลือในบัญชีฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)
5.ธนาคารไม่มีการคิดค่าปรับในกรณีที่บัญชีเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ไม่เคลื่อนไหวบัญชี และ/หรือ มียอดเงินคงเหลือในบัญชีต่ำกว่ากำหนดเกินกว่า 1 ปี หรือมากกว่านั้น	4.72 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	3.85 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
6.ธนาคารมีการคิดค่าธรรมเนียมการฝากถอนข้ามเขตเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม	3.74 (มาก)	3.60 (มาก)	3.77 (มาก)	4.28 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)
7.อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
รวม	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	3.77 (มาก)	3.98 (มาก)

การแปลผล : ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด 3.41 – 4.20 เห็นด้วยมาก 2.61 – 3.40 เห็นด้วยน้อย 1.81 – 2.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.00 – 1.80 ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 16 พบว่าความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านราคา มีดังนี้

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 3 เดือนในด้านราคา มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มี ค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง

ธนาคารมีการคิดค่าธรรมเนียมการฝากถอนข้ามเขตเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม เห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่เปิดบัญชีครั้งแรกในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม ธนาคารไม่มีการคิดค่าปรับในกรณีที่บัญชีเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ไม่เคลื่อนไหวบัญชี และ/หรือ มียอดเงินคงเหลือในบัญชีต่ำกว่ากำหนดเกินกว่า 1 ปี หรือมากกว่านั้น ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะต้องคงเหลือในบัญชีฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะฝากเพิ่มในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม และเห็นด้วยน้อยในเรื่องธนาคารอาคารสงเคราะห์มีการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากประจำทุกประเภทในอัตราที่สูงและเหมาะสม

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประจำประเภทประจำด้านสถานที่จำแนกตามเงินฝากประเภทประจำ

การให้บริการเงินฝากประจำด้านสถานที่	เงินฝากประเภทประจำ				
	3 เดือน	6 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
1.ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่ทำงานหรือที่พัก	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)
2.ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ในเขตที่สามารถหาขนพาหนะในการเดินทางเพื่อมาใช้บริการของธนาคารได้ง่าย	3.46 (มาก)	3.60 (มาก)	3.85 (มาก)	3.74 (มาก)	3.57 (มาก)
3.ธนาคารมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจองรถภายในบริเวณธนาคาร	3.29 (น้อย)	1.40 (ไม่เห็นด้วย)	2.31 (น้อยที่สุด)	3.04 (น้อย)	3.10 (น้อย)
4.ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและอยู่ในที่ร่ม	3.04 (น้อย)	1.40 (ไม่เห็นด้วย)	2.31 (น้อยที่สุด)	2.77 (น้อย)	2.87 (น้อย)
5.ธนาคารมีสถานที่ให้บริการและมีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และสะดวกสบาย ไม่แออัดจนเกินไป	3.55 (มาก)	4.20 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.47 (มาก)	3.54 (มาก)
6.ธนาคารมีการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกอย่างมีระบบ	3.95 (มาก)	4.40 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	3.40 (น้อย)	3.84 (มาก)
7.ธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้บริการลูกค้า	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	4.04 (มาก)	3.88 (มาก)
8.อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
รวม	3.54 (มาก)	3.26 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.44 (มาก)	3.49 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด 3.41 – 4.20 เห็นด้วยมาก 2.61 – 3.40 เห็นด้วยน้อย 1.81 – 2.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.00 – 1.80 ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 17 พบว่าความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ ด้านสถานที่ มีดังนี้

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 3 เดือนในด้านสถานที่ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่อง ธนาคารมีการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกอย่างมีระบบ ธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้บริการลูกค้า ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่ทำงานหรือที่พัก ธนาคารมีสถานที่ให้บริการและมีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และสะดวกสบาย ไม่แออัดจนเกินไป และเห็นด้วยน้อยในเรื่อง ธนาคารมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจอร์รถภายในบริเวณธนาคาร ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและอยู่ในที่ร่ม ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่ทำงาน หรือที่พัก ธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้บริการลูกค้า ธนาคารมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจอร์รถภายในบริเวณธนาคาร

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 6 เดือนในด้านสถานที่ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยน้อย โดยรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องธนาคารมีการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกอย่างมีระบบ เห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีสถานที่ให้บริการและมีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และสะดวกสบาย ไม่แออัดจนเกินไป ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ในเขตที่สามารถหาขนพาหนะในการเดินทางเพื่อมาใช้บริการของธนาคารได้ง่าย และไม่เห็นด้วยในเรื่องธนาคารมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจอร์รถภายในบริเวณธนาคาร ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและอยู่ในที่ร่ม

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 12 เดือนในด้านสถานที่ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่ทำงานหรือที่พัก ธนาคารมีการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกอย่างมีระบบ เห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ในเขตที่สามารถหาขนพาหนะในการเดินทางเพื่อมาใช้บริการของธนาคารได้ง่าย ธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้บริการลูกค้า เห็นด้วยน้อยในเรื่องธนาคารมีสถานที่ให้บริการและมีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และสะดวกสบาย ไม่แออัดจนเกินไป และเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องธนาคารมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจอร์รถภายในบริเวณธนาคาร ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและอยู่ในที่ร่ม

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 24 เดือนในด้านสถานที่ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้บริการลูกค้า ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ในเขตที่

สามารถหาขานพาหนะในการเดินทางเพื่อมาใช้บริการของธนาคารได้ง่าย ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่ทำงานหรือที่พัก ธนาคารมีสถานที่ให้บริการและมีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และสะดวกสบาย ไม่แออัดจนเกินไป และเห็นด้วยน้อยในเรื่องธนาคารมีการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกอย่างมีระบบ ธนาคารมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจอดรถภายในบริเวณธนาคาร ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและอยู่ในที่ร่ม

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเงินฝากประเภทประจำ

การใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านการส่งเสริมการตลาด	เงินฝากประเภทประจำ				
	3 เดือน	6 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
1.ธนาคารมีป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและประชาสัมพันธ์แนะนำการเข้าใช้บริการอย่างชัดเจน	3.93 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.49 (มาก)	3.73 (มาก)
2.ธนาคารช่วยรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยแจ้งให้ลูกค้าทราบเสมอเมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นหรือลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	3.79 (มาก)	4.40 (มากที่สุด)	3.77 (มาก)	3.49 (มาก)	3.72 (มาก)
3.ธนาคารมีปฏิทินและ/หรือของชำร่วยมอบให้ลูกค้าเงินฝากทุกรายในเทศกาลปีใหม่	3.58 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)	3.81 (มาก)
4.ธนาคารมีการเขียนเขียนและมอบของขวัญให้ เฉพาะลูกค้าเงินฝากรายใหญ่ในเทศกาลปีใหม่	2.76 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.46 (น้อยที่สุด)	4.40 (มากที่สุด)	3.18 (มาก)
5.ธนาคารมีการออกแผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายผ้าและจัดนิทรรศการเพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากอย่างต่อเนื่อง	2.75 (น้อย)	2.60 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.00 (น้อย)
6.อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
รวม	3.36 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.39 (น้อย)	3.83 (มาก)	3.48 (มาก)

การแปลผล : ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด 3.41 – 4.20 เห็นด้วยมาก 2.61 – 3.40 เห็นด้วยน้อย 1.81 – 2.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.00 – 1.80 ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 18 พบว่าความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านการส่งเสริมการตลาดมีดังนี้

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 3 เดือนในด้านการส่งเสริมการตลาดมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยน้อย โดยรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านพนักงานประจำแนกตามเงินฝากประเภทประจำ

การให้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านพนักงาน	เงินฝากประเภทประจำ				
	3 เดือน	6 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
1.พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเมื่อมาใช้บริการฝาก-ถอนไม่ต้องรอนาน	3.34 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.62 (มาก)	4.02 (มาก)	3.50 (มาก)
2.พนักงานที่ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการฝาก-ถอน	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.54 (มาก)	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)
3.พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถให้คำแนะนำได้	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	4.11 (มาก)	3.82 (มาก)
4.พนักงานที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.96 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)
5.พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)
6.พนักงานที่ให้บริการมีการให้บริการต่อลูกค้ำด้วยความเสมอภาค	4.04 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.38 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)
7.พนักงานที่ให้บริการมีการกล่าวทักทายสวัสดิ และขอบคุณเมื่อการบริการสิ้นสุดทุกครั้งเสมอ	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มากที่สุด)	3.66 (มาก)	3.84 (มาก)
8.อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
รวม	3.79 (มาก)	4.17 (มาก)	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)

การแปลผล: ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด 3.41 – 4.20 เห็นด้วยมาก 2.61 – 3.40 เห็นด้วยน้อย 1.81 – 2.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.00 – 1.80 ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 19 พบว่าระดับความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านพนักงานมีดังนี้

ลูกค้ำเงินฝากประเภทฝากประจำ 3 เดือนในด้านพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีการให้บริการต่อลูกค้ำด้วยความเสมอภาค พนักงานที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี พนักงานที่ให้บริการมีการกล่าวทักทายสวัสดิ และขอบคุณเมื่อการบริการสิ้นสุดทุกครั้งเสมอ พนักงานที่ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการฝาก-ถอน พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถให้คำ

แนะนำได้ และเห็นด้วยน้อยในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีการกล่าวทักทายสวัสดิ และขอบคุณเมื่อการบริการสิ้นสุดทุกครั้งเสมอ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 6 เดือนในด้านพนักงาน มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีการให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาค พนักงานที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี และเห็นด้วยมากในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการฝาก-ถอน พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถให้คำแนะนำได้ พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ พนักงานที่ให้บริการมีการกล่าวทักทายสวัสดิ และขอบคุณเมื่อการบริการสิ้นสุดทุกครั้งเสมอพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเมื่อมาใช้บริการฝาก-ถอนไม่ต้องรอนาน

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 12 เดือนในด้านพนักงาน มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีการให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาค พนักงานที่ให้บริการมีการกล่าวทักทายสวัสดิและขอบคุณเมื่อการบริการสิ้นสุดทุกครั้งเสมอ และเห็นด้วยมากในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถให้คำแนะนำได้ พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเมื่อมาใช้บริการฝาก-ถอนไม่ต้องรอนาน พนักงานที่ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ ฝาก-ถอน

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 24 เดือนในด้านพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีการให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาค พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถให้ คำแนะนำได้ พนักงานที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเมื่อมาใช้บริการฝาก-ถอนไม่ต้องรอนาน พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ พนักงานที่ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการฝาก-ถอน

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกระบวนการจำแนกตามเงินฝากประเภทประจำ

การใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกระบวนการ	เงินฝากประเภทประจำ				
	3 เดือน	6 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
1.ขั้นตอนการกรอกเอกสารการเปิดบัญชีใหม่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	3.71 (มาก)	4.40 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	3.88 (มาก)
2.ขั้นตอนการกรอกใบฝากเงินหรือ โบนัสเงินสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)	3.95 (มาก)
3.ขั้นตอนการปรับสมุดคู่ฝากเพื่อทราบยอดเงินคงเหลือ หรือ ดอกเบี้ยครบกำหนด สามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว	3.79 (มาก)	4.40 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)
4.ขั้นตอนการให้บริการลูกค้าฝาก-ถอนแต่ละรายมีการเรียงตามลำดับก่อนหลังเสมอ	4.13 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	4.07 (มาก)
5.ขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อนำมาฝากมีการตรวจนับต่อหน้าลูกค้าเสมอ	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)	4.43 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)
6.ขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อลูกค้าถอนเงินมีการตรวจสอบและอธิบายถึงชนิดธนบัตรที่นำจ่ายให้ลูกค้าทราบเสมอ	3.56 (มาก)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)	4.45 (มากที่สุด)	3.67 (มาก)
7.อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
รวม	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)	4.03 (มาก)	4.21 (มากที่สุด)	3.94 (มาก)

กรณฑ์ผล: ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด 3.41 – 4.20 เห็นด้วยมาก 2.61 – 3.40 เห็นด้วยน้อย 1.81 – 2.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด

1.00 – 1.80 ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 20 พบว่าระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกระบวนการมีดังนี้

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 3 เดือนในด้านกระบวนการมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องขั้นตอนการให้บริการลูกค้าฝาก-ถอนแต่ละรายมีการเรียงตามลำดับก่อนหลังเสมอ และเห็นด้วยมากในเรื่องขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อนำมาฝากมีการตรวจนับต่อหน้าลูกค้าเสมอ ขั้นตอนการปรับสมุดคู่ฝากเพื่อทราบยอดเงินคงเหลือ หรือดอกเบี้ยครบกำหนด สามารถประมวล ขั้นตอนการกรอกใบฝากเงินหรือ โบนัสเงินสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการกรอกเอกสาร

การเปิดบัญชีใหม่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อลูกค้าถอนเงินมีการตรวจสอบและอธิบายถึงชนิดธนบัตรที่นำจ่ายให้ลูกค้าทราบเสมอ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 6 เดือน ในด้านกระบวนการมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องขั้นตอนการกรอกเอกสารการเปิดบัญชีใหม่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ขั้นตอนการปรับสมุดคู่ฝากเพื่อทราบยอดเงินคงเหลือ หรือดอกเบี้ยครบกำหนด สามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว เห็นด้วยมากในเรื่องขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อนำมาฝากมีการตรวจนับขั้นตอนการให้บริการลูกค้าฝากถอนแต่กระดาษมีการเรียงตามลำดับก่อนหลังเสมอต่อหน้าลูกค้าเสมอ ขั้นตอนการกรอกใบฝากเงินหรือใบถอนเงินสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อ ลูกค้าถอนเงินมีการตรวจสอบและอธิบายถึงชนิดธนบัตรที่นำจ่ายให้ลูกค้าทราบเสมอ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 12 เดือน ในด้านกระบวนการมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องขั้นตอนการปรับสมุดคู่ฝากเพื่อทราบยอดเงินคงเหลือ หรือดอกเบี้ยครบกำหนด สามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการกรอกเอกสารการเปิดบัญชีใหม่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ขั้นตอนการกรอกใบฝากเงินหรือใบถอนเงินสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อนำมาฝากมีการตรวจนับต่อหน้าลูกค้าเสมอ และเห็นด้วยมากในเรื่องขั้นตอนการให้บริการลูกค้าฝาก-ถอนแต่กระดาษมีการเรียงตามลำดับก่อนหลังเสมอ และด้วยน้อยที่สุดในเรื่องขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อลูกค้าถอนเงินมีการตรวจสอบและอธิบายถึงชนิดธนบัตรที่นำจ่ายให้ลูกค้าทราบเสมอ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 24 เดือน ในด้านกระบวนการมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อลูกค้าถอนเงินมีการตรวจสอบและอธิบายถึงชนิดธนบัตรที่นำจ่ายให้ลูกค้าทราบเสมอขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อนำมาฝากมีการตรวจนับต่อหน้าลูกค้าเสมอ ขั้นตอนการกรอกใบฝากเงินหรือใบถอนเงินสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และเห็นด้วยมากในเรื่องขั้นตอนการปรับสมุดคู่ฝากเพื่อทราบยอดเงินคงเหลือ หรือดอกเบี้ยครบกำหนด สามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการกรอกเอกสารการเปิดบัญชีใหม่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้าน
 กายภาพจำแนกตามเงินฝากประเภทประจำ

การให้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกายภาพ	เงินฝากประเภทประจำ				
	3 เดือน	6 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
1.ธนาคารมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม พร้อมแก้วน้ำที่สะอาดและหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการ ลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.77 (มาก)	3.60 (มาก)	3.92 (มาก)	3.53 (มาก)	3.71 (มาก)
2.เพื่อความเป็นส่วนตัวและรวดเร็วในการปรับสมุดคู่ฝาก ของลูกค้าทางธนาคารจึงติดตั้งเครื่องปรับสมุดไว้บริการ	3.70 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	3.54 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	3.95 (มาก)
3.ธนาคารมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับ อากาศในระดับที่เหมาะสม	4.20 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.92 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)
4.ธนาคารมีเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความ ปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา	4.27 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.29 (มากที่สุด)
5.อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
รวม	3.99 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)

การแปลผล : ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด 3.41 – 4.20 เห็นด้วยมาก 2.61 – 3.40 เห็นด้วยน้อย 1.81 – 2.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด
 1.00 – 1.80 ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 21 พบว่าระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภท
 ประจำด้านกายภาพมีดังนี้

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 3 เดือนในด้านกายภาพมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่า
 เฉลี่ยโดยรวมในเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง
 ธนาคารมีเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอด
 เวลา และเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศใน
 ระดับที่เหมาะสม ธนาคารมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำที่สะอาด
 และหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการ ลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ เพื่อความเป็นส่วนตัวและ
 รวดเร็วในการปรับสมุดคู่ฝากของลูกค้าทางธนาคารจึงติดตั้งเครื่องปรับสมุดไว้บริการ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 6 เดือนในด้านกายภาพ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ย
 โดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดใน
 เรื่องธนาคารมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่าง และระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม ธนาคารมี

เจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นส่วนตัวและรวดเร็วในการปรับสมดุลคู่ฝากของลูกค้าทางธนาคารจึงติดตั้งเครื่องปรับสมดุลไว้บริการ ธนาคารมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำที่สะอาดและหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 12 เดือนในด้านกายภาพ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องธนาคารมีเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา และเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำที่สะอาดและหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการ ลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ ธนาคารมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม เพื่อเป็นส่วนตัวและรวดเร็วในการปรับสมดุลคู่ฝากของ ลูกค้าทางธนาคารจึงติดตั้งเครื่องปรับสมดุลไว้บริการ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 24 เดือนในด้านกายภาพ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง เพื่อเป็นส่วนตัวและรวดเร็วในการปรับสมดุลคู่ฝากของลูกค้าทางธนาคารจึงติดตั้งเครื่องปรับสมดุลไว้บริการ ธนาคารมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม ธนาคารมีเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา ธนาคารมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำที่สะอาดและหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการ ลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหา	มีปัญหา		ไม่มีปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านผลิตภัณฑ์				
1. ธนาคารมีเวลาเปิดทำการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์เวลา 8.30-15.30 น.และหยุดทำการตามวันนักขัตฤกษ์	5	2.8	172	97.2
2. ประเภทของบัญชีเงินฝากประจำที่ธนาคารมีให้บริการ	0	0	177	100.0
3. ข้อกำหนด กฎ ระเบียบ ที่ประกาศใช้กับบัญชีเงินฝากประเภทประจำในปัจจุบัน	10	5.6	167	94.4
4. รูปแบบและคุณภาพของสมุดคู่ฝาก	9	5.1	168	94.9
5. ระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารที่ใช้ในการฝาก-ถอน	8	4.5	169	95.5
6. อื่น ๆ	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ : ในแบบสอบถามลูกค้าที่มีปัญหาสามารถเสนอแนะความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงได้

จากตารางที่ 22 พบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านผลิตภัณฑ์ มีปัญหาโดยเรียงตามลำดับจากค่าร้อยละมากไปหาน้อยดังนี้ ปัญหาในอันดับที่ 1 มีปัญหาในเรื่องข้อกำหนด กฎ ระเบียบ ที่ประกาศใช้กับบัญชีเงินฝากประเภทประจำในปัจจุบัน โดยมีปัญหาเกี่ยวกับการถอนเงินต้นหรือดอกเบี้ยต่างสาขาสามารถถอนได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 5.6 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ให้ธนาคารปรับเปลี่ยนวงเงินถอนต่างสาขาให้สามารถถอนเงินได้มากกว่านี้ ปัญหาในอันดับที่ 2 มีปัญหาในเรื่องรูปแบบและคุณภาพของสมุดคู่ฝาก โดยมีปัญหาเกี่ยวกับสมุดคู่ฝากจะเต็มเร็ว แลบบแม่เหล็กหลังสมุดคู่ฝากมักพบปัญหาเมื่อทิ้งไว้ให้ถูกความร้อน โดยคิดเป็นร้อยละ 5.1 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุง คือควรเพิ่มหน้ารายการในสมุดคู่ฝากให้มากขึ้น และควรปรับปรุงแลบบแม่เหล็กให้มีความคงทน หรือใช้ระบบอื่น

แทนระบบเดิม ปัญหาในอันดับที่ 3 มีปัญหาในเรื่องระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารที่ใช้ในการฝากถอน โดยมีปัญหาเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารขัดข้องในช่วงเวลาฝนตก พายุลมแรง โดยคิดเป็นร้อยละ 4.5 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ควรปรับปรุงดูแลอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ และควรมีระบบสำรองใช้ทดแทนกันได้ ปัญหาในอันดับที่ 4 มีปัญหาในเรื่องธนาคารมีเวลาเปิดทำการ ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30-15.30 น. และหยุดทำการตามวันนักขัตฤกษ์ โดยมีปัญหาเกี่ยวกับความไม่ถ้อยสัตวมาใช้บริการในวันปกติโดยคิดเป็นร้อยละ 2.8 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ต้องการให้ธนาคารเปิดทำการในวันเสาร์ทั้งวัน หรืออาจจะเปิดทำการในวันเสาร์และวันอาทิตย์ครึ่งวัน หรือขยายเวลาเปิดทำการออกไปเป็นเวลา 17.00 น. ปัญหาในอันดับที่ 5 ไม่พบว่ามีปัญหาในเรื่องของประเภทของบัญชีเงินฝากประจำที่ธนาคารมีให้บริการ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านราคา

ปัญหา	มีปัญหา		ไม่มีปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านราคา				
1. อัตราดอกเบี้ยของธนาคารที่คิดให้กับลูกค้า	32	18.1	145	81.9
2. จำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชีครั้งแรก ที่ธนาคารกำหนด	10	5.6	167	94.4
3. จำนวนเงินขั้นต่ำในการฝากเพิ่มครั้งต่อไป ที่ธนาคารกำหนด	12	6.8	165	93.2
4. จำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องคงเหลือในบัญชี ตามที่ธนาคารกำหนด	15	8.5	162	91.5
5. การไม่คิดค่าปรับในกรณีไม่มีการเคลื่อนไหว ของบัญชี และ/หรือ มียอดคงเหลือต่ำกว่ากำหนด	0	0.0	177	100.0
6. อัตราการคิดค่าธรรมเนียมในการฝากถอน ข้ามเขต	11	6.2	166	93.8
7. อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ : ในแบบสอบถามลูกค้าที่มีปัญหาสามารถเสนอแนะความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงได้

จากตารางที่ 23 พบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝาก ประเภทประจำในด้านราคา มีปัญหาโดยเรียงตามลำดับจากคำร้อยละมากไปหาน้อยดังนี้ ปัญหาในอันดับที่ 1 มีปัญหาในเรื่องอัตราดอกเบี้ยของธนาคารที่คิดให้กับลูกค้าโดยมีปัญหากับอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับเริ่มลดต่ำลง โดยคิดเป็นร้อยละ 18.1 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือทางธนาคารน่าจะจ่ายอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าธนาคารอื่นๆ เหมือนในอดีตที่ผ่านมา หรือควรมีอัตราดอกเบี้ยพิเศษตาม วงเงินที่ฝากเพื่อเป็นการจูงใจให้ฝากเพิ่ม ปัญหาในอันดับที่ 2 มีปัญหาในเรื่องจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องคงเหลือในบัญชีตามที่ธนาคารกำหนด โดยมีปัญหากับวงเงินขั้นต่ำที่ต้องคงเหลือมักจะคงเหลือไว้สูง โดยคิดเป็นร้อยละ 8.5 และ ลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ปรับเปลี่ยนวงเงินขั้นต่ำที่ต้องคงเหลือในบัญชีลดต่ำลง โดยเฉพาะการฝากประเภทประจำ 3 เดือน ปัญหาอันดับที่ 3 มีปัญหาในเรื่องจำนวนเงินขั้นต่ำในการฝากเพิ่มครั้งต่อไปที่ธนาคารกำหนด โดยมีปัญหากับวงเงินขั้นต่ำในการฝากเพิ่มครั้งต่อไปบางประเภทจะสูง เช่น ประเภทประจำ 3 เดือนโดยคิดเป็นร้อยละ 6.8 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุง คือปรับเปลี่ยนจำนวนเงินขั้นต่ำในการฝากเพิ่มครั้งต่อไปให้มีจำนวนเงินลดลง ปัญหาอันดับที่ 4 มีปัญหาในเรื่องอัตราการคิดค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนข้ามเขต โดยมีปัญหากับการคิดอัตราค่าธรรมเนียมของธนาคารโดยคิดเป็นร้อยละ 6.2 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือปรับลดวงเงินค่าธรรมเนียมลงมา หรือคิดค่าธรรมเนียมเฉพาะการถอนข้ามเขต แต่การฝากข้ามเขตไม่ควรคิดจะได้เป็นสิ่งจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ ปัญหาในอันดับที่ 5 มีปัญหาในเรื่องจำนวนเงิน ขั้นต่ำในการเปิดบัญชีครั้งแรกที่ธนาคารกำหนด โดยมีปัญหากับวงเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชีใหม่บางประเภทจะสูง โดยคิดเป็นร้อยละ 5.6 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือปรับเปลี่ยนวงเงินในการเปิดบัญชีครั้งแรกให้ลดลง โดยเฉพาะบัญชีประเภทประจำ 24 เดือน ขอรับดอกเบี้ยรายเดือน และบัญชีประเภทประจำ 3 เดือน ปัญหาในอันดับที่ 6 ไม่ พบว่ามีปัญหาในเรื่องการไม่คิดค่าปรับในกรณีไม่มีการเคลื่อนไหวของบัญชีหรือมียอดคงเหลือต่ำกว่ากำหนด

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝาก ประเภทประจำด้านสถานที่

ปัญหา	มีปัญหา		ไม่มีปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสถานที่				
1. สถานที่ตั้งของธนาคาร	18	10.2	159	89.8
2. การเดินทางเพื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร	21	11.9	156	88.1
3. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ใน ในการจอดรถ	42	23.7	135	76.3
4. บริเวณที่จอดรถของธนาคาร	52	29.4	125	70.6
5. สถานที่ให้บริการและที่นั่งรอสำหรับลูกค้า	25	14.1	152	85.9
6. ระบบการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกอาคาร	15	8.5	162	91.5
7. ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ	10	5.6	167	94.4
8. อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ : ในแบบสอบถามลูกค้าที่มีปัญหาสามารถเสนอแนะความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงได้

จากตารางที่ 24 พบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝาก ประเภทประจำด้านสถานที่ มีปัญหาโดยเรียงตามลำดับจากค่าร้อยละมากไปหาน้อยดังนี้ ปัญหาในอันดับที่ 1 มีปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับบริเวณที่จอดรถของธนาคาร โดยมีปัญหาเกี่ยวกับบริเวณที่จอดรถที่อยู่ในที่ร่มมีจำนวนน้อยและมักเต็มอยู่ตลอดเวลา ต้องจอดรถกลางแจ้งเป็นประจำโดยคิดเป็นร้อยละ 29.4 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือเพิ่มที่จอดรถในที่ร่ม ปัญหาในอันดับที่ 2 มีปัญหาในเรื่องการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการจอดรถ โดยมีปัญหาเกี่ยวกับบางครั้งมีเจ้าหน้าที่ บางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในการจอดรถ ทำให้มีการจอดรถอย่างไม่เป็นระเบียบโดยคิดเป็นร้อยละ 23.7 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ธนาคารควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำเพื่อคอยดูแลการจอดรถให้เป็นระเบียบ ปัญหาในอันดับที่ 3 มีปัญหาในเรื่องสถานที่ให้บริการ และที่นั่งรอสำหรับลูกค้า โดยมีปัญหาเกี่ยวกับเก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการมีน้อยในช่วงต้นเดือนและสิ้นเดือนเก้าอี้มักเต็ม โดยคิดเป็นร้อยละ 14.1 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือธนาคารน่าจะเสริมเก้าอี้ที่นั่งในเวลาดังกล่าวเพิ่มขึ้น ปัญหาในอันดับที่ 4 มีปัญหาในเรื่องการเดินทางเพื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร โดยมีปัญหาเกี่ยวกับ

เส้นทางคมนาคม ความสะดวกในการเดินทางโดยคิดเป็นร้อยละ 11.9 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ธนาคารน่าจะเปิดสาขาย่อยในตัวเมืองแหล่งชุมชน หรือห้างสรรพสินค้าเพิ่มขึ้น เพราะจะทำให้การติดต่อกับธนาคารสะดวกขึ้น ปัญหาในอันดับที่ 5 มีปัญหาในเรื่องสถานที่ตั้งของธนาคาร โดยมีปัญหาเกี่ยวกับการอยู่ไกลแหล่งชุมชน ความไม่สะดวกในการเดินทางโดยคิดเป็นร้อยละ 10.2 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ธนาคารควรจะเปิดสาขาย่อย ที่อยู่ในตัวเมืองหรือแหล่งชุมชนเพิ่มขึ้น ปัญหาอันดับที่ 6 มีปัญหาในเรื่องระบบการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกอาคาร โดยมีปัญหาเกี่ยวกับประตูทางเข้าอาคารอยู่ไกลจากลานจอดรถ แลวก่ออิฐสำหรับนั่งรอรับบริการอยู่ชิดกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 8.5 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ธนาคารควรที่จะเพิ่มประตูหรือออกแบบประตูอาคารให้อยู่ใกล้ลานจอดรถ จัดแวก่ออิฐให้ห่างกัน เพื่อความสะดวกในการเดินเข้าออก ปัญหาในอันดับที่ 7 มีปัญหาในเรื่องความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ โดยมีปัญหาเกี่ยวกับห้องน้ำในชั้นล่างของอาคารไม่มีให้บริการ ต้องไปใช้บริการห้องน้ำในชั้นที่ 2 ของอาคาร ส่วนห้องน้ำด้านนอกอาคารมีเพียง 1 ห้อง และไม่ค่อยสะอาดโดยคิดเป็นร้อยละ 5.6 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือธนาคารควรมีห้องน้ำในชั้นล่างของอาคารไว้บริการลูกค้า เพิ่มห้องน้ำด้านนอกอาคาร เพิ่มสบู่ล้างมือและควรมีการดูแลและทำความสะอาดห้องน้ำวันละ 2-3 ครั้ง

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำจำแนกตามปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝาก ประเภทประจำด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหา	มีปัญหา		ไม่มีปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการส่งเสริมการตลาด				
1. ความชัดเจนของป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ย และป้ายประชาสัมพันธ์	15	8.5	162	91.5
2. การแจ้งให้ลูกค้ำทราบเมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นหรือลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	23	13.0	154	87.0
3. การมอบปฏิทินและ/หรือของชำร่วยให้ลูกค้ำทุกรายในเทศกาลปีใหม่	11	6.2	166	93.8
4. ในเทศกาลปีใหม่จะมีการไปเยี่ยมเยียนลูกค้ำและมอบของขวัญเฉพาะลูกค้ำเงินฝากรายใหญ่	30	17.0	147	83.0
5. การออกแผ่นพับและโปสเตอร์เพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากของธนาคาร	42	23.7	135	76.3
6. อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ : ในแบบสอบถามลูกค้ำที่มีปัญหาสามารถเสนอแนะความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงได้

จากตารางที่ 25 พบว่าลูกค้ำผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝาก ประเภทประจำด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัญหาโดยเรียงตามลำดับจากค่าร้อยละมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัญหาในอันดับที่ 1 มีปัญหาในเรื่องการออกแผ่นพับและโปสเตอร์เพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากของธนาคาร โดยมีปัญหาเกี่ยวกับเอกสารแผ่นพับที่แจกมีจำนวนน้อย ส่วนที่จัดวางไว้แจกให้ลูกค้ำบริเวณเคาน์เตอร์มักจะหมดและต้องติดต่อขอที่พนักงาน ป้ายโปสเตอร์มักติดอยู่ที่บอร์ดนอกตัวอาคาร ไม่จูงใจให้อ่านโดยคิดเป็นร้อยละ 23.7 และลูกค้ำบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ธนาคารควรเพิ่มจำนวนเอกสารแผ่นพับ ด้านเงินฝากให้มากขึ้น เพิ่มจุดวางแผ่นพับและเอกสาร จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้อยู่ในตัวอาคารและอยู่ในที่เห็นได้ชัดเจน มีความสวยงาม เพื่อจูงใจให้อ่าน ปัญหาในอันดับที่ 2 มีปัญหาในเรื่องช่วงเทศกาลปีใหม่ ธนาคารจะมีการไปเยี่ยมเยียนลูกค้ำ และมอบของขวัญเฉพาะลูกค้ำเงินฝากรายใหญ่ โดยมีปัญหา

เกี่ยวกับการไม่ได้รับของขวัญเนื่องจากไม่อยู่บ้าน มีการย้ายที่ติดต่อใหม่ ไม่อยากให้นุคคลอื่นทราบ ลูกค้ายรายเล็กๆ ก็ควรจะมีการแจกโดยคิดเป็นร้อยละ 17.0 และลูกค้ายรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ธนาคารควรแจ้งให้ลูกค้ายทราบล่วงหน้าก่อนเพื่อสอบถามถึงความสะดวกที่จะขอพบ อยากให้ธนาคารมอบของขวัญให้ลูกค้ายฝากประจำทุกรายซึ่งอาจจะเป็นของขวัญเล็กๆ น้อยๆ ก็ได้ ปัญหาอันดับที่ 3 มีปัญหาในเรื่องการแจ้งให้ลูกค้ายทราบเมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นหรือลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำโดยมีปัญหาเกี่ยวกับการไม่ได้รับการแจ้งล่วงหน้าทุกครั้ง บางครั้งได้รับแจ้งแต่ช้ากว่ากำหนดทำให้เสียโอกาส หรือไม่ได้รับการแจ้งเลย เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ติดต่อ โดยคิดเป็นร้อยละ 13.0 และลูกค้ายรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงโดยธนาคารน่าจะแจ้งให้ลูกค้ายทราบทางโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และควรจะสอบถามลูกค้ายอย่างสม่ำเสมอถึงที่อยู่ติดต่อในปัจจุบัน ปัญหาในอันดับที่ 4 มีปัญหาในเรื่องความชัดเจนของป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและป้ายประชาสัมพันธ์ โดยมีปัญหาเกี่ยวกับป้ายประกาศมีรายละเอียดของการฝากเงินประเภทต่างๆ น้อยเกินไป ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่ในจุดที่ไม่เด่นชัด โดยคิดเป็นร้อยละ 8.5 และลูกค้ายรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือควรเพิ่มรายละเอียดของการฝากเงินประเภทต่างๆ ไว้ที่ป้ายประกาศด้วย และจัดหามุมที่ตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนกว่าเดิม ปัญหาในอันดับที่ 5 มีปัญหาในเรื่องการมอบปฏิทินและ/หรือของชำร่วยให้ลูกค้ายทุกรายในเทศกาลปีใหม่ โดยมีปัญหาเกี่ยวกับการไม่ได้รับการแจก เนื่องจากของที่แจกมักจะหมดและเมื่อมาติดต่อธนาคารหลังจากปีใหม่พนักงานไม่ได้เก็บไว้ให้ หรือของมีจำกัดได้รับเพียงคนละ 1 อัน โดยคิดเป็นร้อยละ 6.2 และลูกค้ายรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ การเพิ่มจำนวนปฏิทินและของชำร่วย และธนาคารควรเก็บเอาไว้มอบให้ ลูกค้ายที่ไม่สามารถมาติดต่อกับธนาคารในช่วงเทศกาลปีใหม่ด้วย

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านพนักงาน

ปัญหา	มีปัญหา		ไม่มีปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านพนักงาน				
1. จำนวนพนักงานธนาคารที่ให้บริการในการฝาก-ถอน	25	14.1	152	85.9
2. ความรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการฝากถอน	20	11.3	157	88.7
3. ความรู้ ความชำนาญของพนักงานที่ให้บริการ	17	9.6	160	90.4
4. อัธยาศัยไมตรีของพนักงานที่ให้บริการ	3	1.7	174	98.3
5. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ	10	5.6	167	94.4
6. ความเสมอภาคของพนักงานที่ให้บริการ	2	1.1	175	98.9
7. การกล่าวทักทายสวัสดิและขอบคุณของพนักงานที่ให้บริการ	5	2.8	172	97.2
8. อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ : ในแบบสอบถามลูกค้าที่มีปัญหาสามารถเสนอแนะความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงได้

จากตารางที่ 26 พบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านพนักงาน มีปัญหาโดยเรียงตามลำดับจากค่าร้อยละมากไปหาน้อยดังนี้ ปัญหาในอันดับที่ 1 มีปัญหาในเรื่องจำนวนพนักงานธนาคารที่ให้บริการในการฝาก-ถอน โดยมีปัญหาเกี่ยวกับการมีพนักงานให้บริการค่อนข้างน้อยในช่วงสิ้นเดือนและต้นเดือนโดยคิดเป็นร้อยละ 14.1 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ธนาคารควรเพิ่มจำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนมากขึ้นในช่วงต้นเดือนและสิ้นเดือน ปัญหาในอันดับที่ 2 มีปัญหาในเรื่องความรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการฝากถอน โดยมีปัญหาเกี่ยวกับพนักงานที่มาปฏิบัติงานแทนทำงานไม่รวดเร็วโดยคิดเป็นร้อยละ 11.3 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ธนาคารควรจัดพนักงานที่มาช่วยงานหรือมาปฏิบัติงานแทนที่มีความกระตือรือร้น และรวดเร็วในการให้บริการ ปัญหาอันดับที่ 3 มีปัญหาในเรื่องความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ โดยมีปัญหาเกี่ยวกับพนักงานที่มาช่วยงานและ

ไม่ได้อยู่ประจำที่เคาน์เตอร์ทุกวันมักจะไม่ค่อยรอบรู้และชำนาญโดยคิดเป็นร้อยละ 9.6 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ธนาคารควรจะมีการฝึกปฏิบัติอบรมในเรื่องกฎ ระเบียบ ด้านการเงินให้ผู้ที่มาช่วยงานให้มากขึ้น ปัญหาในอันดับที่ 4 มีปัญหาในเรื่องความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ โดยมีปัญหาเกี่ยวกับพนักงานบางท่านไม่กล้าตัดสินใจ พนักงานบางท่านไม่มีอำนาจพอที่จะตัดสินใจในบางเรื่องทำให้ต้องเสียเวลาถามหัวหน้างานหรือผู้บริหารทำให้ต้องใช้เวลารอานในการรับบริการโดยคิดเป็นร้อยละ 5.6 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ธนาคารควรจัดทำเอกสาร คู่มือวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละเรื่องไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน และการจัดให้มีผู้บริหารคอยควบคุมดูแล และแก้ไขปัญหาที่พนักงานไม่สามารถ ตัดสินใจได้ ปัญหาในอันดับที่ 5 มีปัญหาในเรื่องการกล่าวทักทายสวัสดิและขอบคุณของพนักงานที่ให้บริการ โดยมีปัญหาเกี่ยวกับพนักงานบางท่านมักไม่มีการกล่าวทักทายสวัสดิและขอบคุณโดยคิดเป็นร้อยละ 2.8 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ธนาคารควรจะเป็นกฎ ระเบียบ ให้พนักงานทุกท่านกล่าวทักทายสวัสดิและขอบคุณ และให้ปฏิบัติเหมือนกันทุกคน ปัญหาในอันดับที่ 6 มีปัญหาในเรื่องอธยาศัยไมตรีของพนักงานที่ให้บริการ โดยมีปัญหาเกี่ยวกับความไม่ยิ้มแย้ม พูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไม่ไพเราะโดยคิดเป็นร้อยละ 1.7 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ให้พนักงานทุกคนทักทายยิ้มแย้มอยู่เสมอ และพูดจาด้วยน้ำเสียงอันไพเราะต่อลูกค้าทุกๆ คน ปัญหาในอันดับที่ 7 มีปัญหาในเรื่องความเสมอภาคของพนักงานที่ให้บริการ โดยมีปัญหาเกี่ยวกับในบางครั้งพนักงานที่ให้บริการฝาก-ถอนมักจะลัดคิวให้คนคู่เคยหรือรู้จักก่อนไม่เรียงลำดับตามคิวโดยคิดเป็นร้อยละ 1.1 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ควรมีการแจกบัตรคิวด้วยระบบคอมพิวเตอร์และให้พนักงานทุกท่านบริการตามลำดับก่อนหลังเสมอ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกระบวนการ

ปัญหา	มีปัญหา		ไม่มีปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ				
1. ขั้นตอนการกรอกเอกสารการเปิดบัญชีใหม่	14	7.9	163	92.1
2. ขั้นตอนการกรอกใบฝาก-ถอนเงิน	10	5.6	167	94.4
3. การประมวลผลและการปรับสมุดคู่ฝาก	10	5.6	167	94.4
4. การให้บริการลูกค้าโดยเรียงลำดับก่อนหลัง	3	1.7	174	98.3
5. การตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าเมื่อนำเงินมาฝาก	2	1.1	175	98.9
6. การตรวจนับเงินและการอธิบายชนิดของธนบัตร แก่ลูกค้าเมื่อถอนเงิน	17	9.6	160	90.4
7. อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ : ในแบบสอบถามลูกค้าที่มีปัญหาสามารถเสนอแนะความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงได้

จากตารางที่ 27 พบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกระบวนการ มีปัญหาโดยเรียงตามลำดับจากค่าร้อยละมากไปหาน้อยดังนี้ ปัญหาในอันดับที่ 1 มีปัญหาในเรื่องการตรวจนับเงินและอธิบายชนิดของธนบัตรแก่ลูกค้าเมื่อถอนเงิน โดยมีปัญหาเกี่ยวกับการไม่ได้รับคำอธิบายเพราะบางครั้งถอนเงินต้นและดอกเบี้ย และพนักงานก็จะจ่ายเงินรวมกันมาเพียงยอดเดียวโดยคิดเป็นร้อยละ 9.6 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้พนักงานปรับปรุงคือให้พนักงานบอกยอดถอนแต่ละยอด และยอดรวมทั้งหมดพร้อมอธิบายให้ทราบถึงชนิดธนบัตรที่จ่ายมาด้วย ปัญหาในอันดับที่ 2 มีปัญหาในเรื่องขั้นตอนการกรอกเอกสารการเปิดบัญชีใหม่ โดยมีปัญหาเกี่ยวกับการกรอกเอกสารต้องกรอกใหม่ทุกครั้งและมีรายละเอียดหลายอย่างโดยคิดเป็นร้อยละ 7.9 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือถ้าเป็นลูกค้าที่เคยเปิดบัญชีแล้วควรจะใช้ข้อมูลเก่าอ้างอิงได้ เช่น รายละเอียดของบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี เป็นต้น ปัญหาในอันดับที่ 3 มีปัญหาในเรื่องการประมวลผลและการปรับสมุดคู่ฝาก โดยมีปัญหาเกี่ยวกับแถบแม่เหล็กหลังสมุดชำระต้องเสียเวลา แก่ใจจึงจะใช้การได้โดยคิดเป็นร้อยละ 5.6 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือควรปรับปรุงคุณภาพแถบแม่เหล็ก หรือแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับวิธีการเก็บรักษาสมุดคู่ฝาก ปัญหาในอันดับที่ 4 มีปัญหาในเรื่องขั้นตอนการกรอกใบฝากถอนเงินโดยมี

ปัญหาเกี่ยวกับการถอนเงินเมื่อมอบฉันทะต้องกรอรายละเอียดบัตรประจำตัวประชาชนให้ครบถ้วน โดยคิดเป็นร้อยละ 5.6 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุง คือควรจะถ่ายเอกสารบัตรประชาชนและให้รับรองสำเนาเก็บไว้เป็นหลักฐาน ปัญหาในอันดับที่ 5 มีปัญหาในเรื่องการให้บริการลูกค้าโดยเรียงลำดับก่อนหลัง โดยมีปัญหาเกี่ยวกับในบางครั้งพนักงานมักจะลัดคิวให้คนที่รู้จักก่อน หรือลัดคิวทำรายการประเภทอื่นที่ไม่ยุ่งยากก่อน โดยคิดเป็นร้อยละ 1.7 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ควรมีการแจกบัตรคิวด้วยระบบคอมพิวเตอร์แทนระบบการวางสมุดคู่ฝากไว้ในกล่อง และให้พนักงานทุกคนบริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังเสมอ ปัญหาในอันดับที่ 6 มีปัญหาการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าเมื่อนำเงินมาฝาก โดยมีปัญหาเกี่ยวกับในบางครั้งเมื่อนำธนบัตรใบย่อยๆ หรือเหรียญมาฝากเจ้าหน้าที่มักนำไปนับด้านในเคาน์เตอร์ซึ่งลูกค้าจะมองไม่เห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 1.1 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ธนาคารควรมีเคาน์เตอร์บริการแยกต่างหากที่ลูกค้าสามารถมองเห็นการตรวจนับเงินได้

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกายภาพ

ปัญหา	มีปัญหา		ไม่มีปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกายภาพ				
1. ความสะอาดของน้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำ และหนังสือพิมพ์ของธนาคารที่จัดไว้เพื่อบริการลูกค้า	19	10.7	158	89.3
2. ความสะดวก รวดเร็ว และเป็นสัดส่วนของเครื่องปรับสมุดคู่ฝาก	10	5.6	167	94.4
3. ระบบปรับอากาศและแสงสว่างภายในอาคาร	4	2.3	173	97.7
4. การรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และพนักงานรักษาความปลอดภัย	2	1.1	175	98.9
5. อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ : ในแบบสอบถามลูกค้าที่มีปัญหาสามารถเสนอแนะความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงได้

จากตารางที่ 28 พบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่มีต่อการใช้บริการเงินฝาก ประเภทประจำด้านกายภาพ มีปัญหาโดยเรียงตามลำดับจากคำร้องเยอะมากไปหาน้อยดังนี้ ปัญหาในอันดับที่ 1 มีปัญหาในเรื่องความสะดวกของน้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำ และหนังสือพิมพ์ของธนาคารที่จัดไว้เพื่อบริการลูกค้า โดยมีปัญหาเกี่ยวกับจำนวนแก้วน้ำกระดาษมีไม่เพียงพอ ที่ตั้งบริการน้ำดื่มมีเพียง จุดเดียว หนังสือพิมพ์มีน้อยฉบับโดยคิดเป็นร้อยละ 10.7 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงก็คือ ธนาคารควรเพิ่มจำนวนแก้วน้ำให้มากขึ้นและควรเพิ่มจุดตั้งน้ำดื่มมากกว่า 1 จุด เพื่อบริการลูกค้า ส่วนทางด้านหนังสือพิมพ์ควรเพิ่มจำนวนหนังสือพิมพ์ให้มีจำนวนประมาณ 5-7 ฉบับ เพื่อจะได้เพียงพอต่อจำนวนลูกค้า ปัญหาในอันดับที่ 2 มีปัญหาในเรื่องความสะดวกรวดเร็วและเป็นสัดส่วนของเครื่องปรับสมดุลตู้ฝาก โดยมีปัญหาเกี่ยวกับการประมวลผลของเครื่องปรับสมดุล เพราะจะปรับสมดุลได้เฉพาะสมดุลเล่มเล็กรุ่นใหม่เท่านั้น แต่ถ้าเป็นสมดุลเล่มใหญ่ รุ่นเก่าจะไม่สามารถปรับสมดุลได้โดยคิดเป็นร้อยละ 5.6 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือควรจะดำเนินการแก้ไขระบบทำให้ใช้บริการได้ทั้งสมดุลเล่มเล็กและเล่มใหญ่ ปัญหาในอันดับที่ 3 มีปัญหาในเรื่องระบบปรับอากาศ และแสงสว่างภายในอาคาร โดยมีปัญหาเกี่ยวกับระบบปรับอากาศเย็นไม่ทั่วถึง แสงสว่างไม่เพียงพอในบางจุด โดยคิดเป็นร้อยละ 2.3 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือคิดว่าธนาคารคงจะประหยัดไฟฟ้าจึงเปิดระบบปรับอากาศและแสงไฟเพื่อความสว่างเพียงบางจุด แต่ควรจะดูแลในจุดที่นั่งรอหรือนั่งพักผ่อนของลูกค้าให้มีความเย็นและแสงสว่างเพียงพอด้วย ปัญหาในอันดับที่ 4 มีปัญหาในเรื่องการรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยมีปัญหาเกี่ยวกับการไม่พบพนักงานรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูเข้าออกอาคาร โดยคิดเป็นร้อยละ 1.1 และลูกค้าบางรายที่มีปัญหาได้เสนอความคิดเห็นที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงคือ ธนาคารควรจะมีเจ้าหน้าที่พนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ประจำตรงประตูเข้าออกอาคารเพื่อจะได้ดูแลความเรียบร้อยและสร้างความอุ่นใจให้แก่ลูกค้า

จากตารางที่ 29 พบว่าลูกค้าเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน ส่วนใหญ่มีปัญหาต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำในด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าด้านอื่นๆ โดยในด้านสถานที่ที่มีปัญหาในเรื่องบริเวณที่จอดรถของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 13.6 และในเรื่องการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการจอดรถคิดเป็นร้อยละ 11.3 ส่วนในด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัญหาในเรื่องการออกแผ่นพับและโปสเตอร์เพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 12.4 และในเรื่องเมื่อถึงเทศกาลปีใหม่จะมีการเยี่ยมชมลูกค้าและมอบของขวัญเฉพาะลูกค้าเงินฝากรายใหญ่คิดเป็นร้อยละ 11.3 และเมื่อจำแนกตามปัญหาในแต่ละด้านของลูกค้าเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน จากร้อยละที่มีค่าสูงในด้านที่มีปัญหาพบว่ามีปัญหาดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาในเรื่องรูปแบบและคุณภาพของสมุดคู่ฝากคิดเป็นร้อยละ 4.0

ด้านราคามีปัญหาในเรื่องจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องคงเหลือในบัญชีตามที่ธนาคารกำหนดคิดเป็นร้อยละ 6.8

ด้านสถานที่ที่มีปัญหาในเรื่องบริเวณที่จอดรถของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 13.6

ด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัญหาในเรื่องการออกแผ่นพับ และโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 12.4

ด้านพนักงานมีปัญหาในเรื่องจำนวนพนักงานธนาคารที่ให้บริการในการฝาก-ถอนคิดเป็นร้อยละ 8.5

ด้านกระบวนการ มีปัญหาในเรื่องการตรวจนับเงินและการอธิบายชนิดของธนบัตรแก่ลูกค้าเมื่อถอนเงินคิดเป็นร้อยละ 5.1

และด้านกายภาพมีปัญหาในเรื่องความสะดวกของน้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำและหนังสือพิมพ์ของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 4.5

พบว่าลูกค้าเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน ส่วนใหญ่มีปัญหาต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำในด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีปัญหาในเรื่องการออกแผ่นพับและโปสเตอร์เพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 2.8 และในเรื่องเมื่อถึงเทศกาลปีใหม่จะมีการเยี่ยมชมลูกค้าและมอบของขวัญเฉพาะลูกค้าเงินฝากรายใหญ่คิดเป็นร้อยละ 2.8 และเมื่อจำแนกตามปัญหาในแต่ละด้านของลูกค้าเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือนจากร้อยละที่มีค่าสูงในด้านที่มีปัญหาพบว่ามีปัญหาดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ไม่พบว่ามีปัญหาในเรื่องต่างๆ

ด้านราคามีปัญหาในเรื่องอัตราดอกเบี้ยของธนาคารที่คิดให้กับลูกค้าเป็นร้อยละ 1.1

ด้านสถานที่ที่มีปัญหาในเรื่องการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการจอดรถและบริเวณที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 1.1

ด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัญหาในเรื่องในเทศกาลปีใหม่จะมีการไปเยี่ยมเยียนลูกค้าและมอบของขวัญเฉพาะลูกค้าเงินฝากรายใหญ่ และการออกแผ่นพับและโปสเตอร์เพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 2.8

ด้านพนักงาน ไม่พบว่ามีปัญหาในเรื่องต่างๆ

ด้านกระบวนการมีปัญหาในเรื่องการตรวจนับเงินและการอธิบายชนิดของธนบัตรแก่ลูกค้าเมื่อถอนเงินคิดเป็นร้อยละ 0.6

ด้านกายภาพมีปัญหาในเรื่องความสะอาดของน้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำและหนังสือพิมพ์ของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 1.1

พบว่าลูกค้าเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน ส่วนใหญ่มีปัญหาต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำในด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านพนักงานมากกว่าด้านอื่นๆ โดยในด้านสถานที่ที่มีปัญหาในเรื่องบริเวณที่จอดรถของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 3.9 และในเรื่องการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการจอดรถคิดเป็นร้อยละ 3.4 ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัญหาในเรื่องการออกแผ่นพับ และโปสเตอร์เพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 2.8 และในด้านพนักงานมีปัญหาในเรื่องความรู้ความชำนาญของพนักงานที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 2.8 และเมื่อจำแนกตามปัญหาในแต่ละด้านของลูกค้าเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนจากร้อยละที่มีค่าสูงในด้านที่มีปัญหาพบว่าปัญหาดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ไม่พบว่ามีปัญหาในเรื่องต่างๆ

ด้านราคามีปัญหาในเรื่องอัตราดอกเบี้ยของธนาคารที่คิดให้กับลูกค้าคิดเป็นร้อยละ 1.7

ด้านสถานภาพมีปัญหาในเรื่องการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการจอดรถคิดเป็นร้อยละ 3.4 และเรื่องบริเวณที่จอดรถของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 3.9

ด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัญหาในเรื่องการออกแผ่นพับ และโปสเตอร์เพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 2.8

ด้านพนักงาน มีปัญหาในเรื่องความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 2.8

ด้านกระบวนการมีปัญหาในเรื่องขั้นตอนการกรอกใบฝาก-ถอนเงินและตรวจนับเงิน และการอธิบายชนิดของธนบัตรและลูกค้าเมื่อถอนเงินคิดเป็นร้อยละ 1.1

และด้านกายภาพมีปัญหาในเรื่องความสะอาดของน้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำ และหนังสือพิมพ์ของธนาคาร และเรื่องความสะดวกรวดเร็ว เป็นสัดส่วนของเครื่องปรับสมุดคู่ฝากคิดเป็นร้อยละ 1.7

พบว่าลูกค้าเงินฝากประเภทประจำ 24 เดือน ส่วนใหญ่มีปัญหาต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำในด้านสถานที่ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าด้านอื่นๆ โดยใน

ด้านสถานที่ที่มีปัญหาในเรื่อง บริเวณที่จอดรถของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 10.7 ในเรื่องการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการจอดรถคิดเป็นร้อยละ 7.9 และในเรื่องสถานที่ให้บริการและที่นั่งรอสำหรับลูกค้าคิดเป็นร้อยละ 5.6 ส่วนในด้านราคามีปัญหาในเรื่องอัตราดอกเบี้ยของธนาคารที่คิดให้กับลูกค้าคิดเป็นร้อยละ 8.5 และในด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัญหาในเรื่องการแจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นหรือลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำคิดเป็นร้อยละ 6.8 และในเรื่องการออกแผ่นพับและโปสเตอร์ เพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 5.6 และเมื่อจำแนกตามปัญหาในแต่ละด้านของลูกค้าเงินฝากประเภทประจำ 24 เดือน จากร้อยละที่มีค่าสูงในด้านที่มีปัญหาพบว่าปัญหาดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาในเรื่องข้อกำหนด กฎระเบียบ ที่ประกาศใช้กับบัญชีเงินฝากประเภทประจำในปัจจุบันคิดเป็นร้อยละ 3.9

ด้านราคามีปัญหาในเรื่องอัตราดอกเบี้ยของธนาคารที่คิดให้กับลูกค้าคิดเป็นร้อยละ 8.5

ด้านสถานที่ที่มีปัญหาในเรื่องบริเวณที่จอดรถของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 10.7

ด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัญหาในเรื่องการแจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นหรือลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำคิดเป็นร้อยละ 6.8

ด้านพนักงานมีปัญหาในเรื่องความรู้ ความชำนาญของพนักงานที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 4.5

ด้านกระบวนการมีปัญหาในเรื่องขั้นตอนการออกเอกสารการเปิดบัญชีใหม่คิดเป็นร้อยละ 3.4

ด้านกายภาพมีปัญหาในเรื่องความสะดวกของน้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำ และหนังสือพิมพ์ของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 3.4

ในความคิดเห็นของลูกค้าปัญหาข้างต้นในการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำที่ลูกค้าเห็นว่า เป็นปัญหาเร่งด่วนและสำคัญที่สุด ควรดำเนินการแก้ไขปรับปรุงคือ

ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงเป็นอันดับแรกคือ ที่จอดรถในที่ร่มและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการจอดรถมากที่สุด อันดับที่ 2 เป็นด้านการส่งเสริมการตลาดด้านเงินฝากของธนาคาร เช่นการออกแผ่นพับ เอกสาร โปสเตอร์ ควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อันดับที่ 3 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำของธนาคารที่ลดต่ำลงและเกือบจะอยู่ในอัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ทางธนาคารควรปรับอัตราดอกเบี้ยขึ้นและควรแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์อื่น ส่วนอันดับถัดมาคือจำนวนพนักงานที่ให้บริการและความรวดเร็วถูกต้อง สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ขั้นตอนการตรวจนับเงินที่โปร่งใส ระเบียบที่ใช้บังคับในปัจจุบัน และค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนข้ามเขต ตามลำดับ