

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ลูกค้ำเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน และ 24 เดือน จำนวน 177 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างขึ้นโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ำผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การใช้บริการของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ ส่วนที่ 4 ปัญหาของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ำผู้ตอบแบบสอบถาม

ลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมาเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 29.4 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปีคิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.7 ลูกค้ำส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมามีอาชีพรับราชการคิดเป็นร้อยละ 22.6 ลูกค้ำส่วนใหญ่มีสถานภาพทางครอบครัวสมรสมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมา มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 24.3 ลูกค้ำส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 35,001-45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 18.6 ลูกค้ำส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 83.6 รองลงมาคือระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าคิดเป็นร้อยละ 7.9 ลูกค้ำมีการใช้บริการด้านเงินฝากประจำกับธนาคารอื่นๆ อีก 2 แห่งมากที่สุดคือคิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาใช้บริการธนาคารอื่นๆ อีกเพียง 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 31.1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

สิ่งที่มุ่งใจให้ลูกค้ามาใช้บริการเงินฝากประเภทประจำที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีดังนี้

พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีสิ่งมุ่งใจให้มาใช้บริการด้านเงินฝากประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ คือเป็นธนาคารของรัฐ มีความมั่นคงคิดเป็นร้อยละ 94.9 รองลงมาอันดับ 2 คือ อัตราผลตอบแทนด้านดอกเบี้ยคิดเป็นร้อยละ 79.6 และอันดับที่ 3 คือ ความมี ทัศนคติ มนุษย์สัมพันธ์ การบริการของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 45.1

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเงินฝากประเภทประจำกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เป็นระยะเวลามากกว่า 24 เดือนขึ้นไปมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ ระยะเวลา 7-12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 11.3

ลูกค้าที่เข้าติดต่อใช้บริการด้านเงินฝากประเภทประจำจะมาใช้บริการที่ธนาคารจำนวน 1 ครั้ง ต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาจะเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารจำนวน 3 ครั้งต่อเดือนคิดเป็น ร้อยละ 28.2

ลูกค้าจะใช้เวลาการรับบริการฝาก-ถอนต่อครั้งเป็นเวลา 5-6 นาที คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลง มาจะใช้เวลา 3-4 นาทีคิดเป็นร้อยละ 29.4 และเมื่อบัญชีเงินฝากประเภทประจำครบกำหนดระยะเวลาฝากลูกค้าจะมาดำเนินการปรับสมุดคู่ฝากเพื่อคิดดอกเบี้ยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลง มาลูกค้าจะมาดำเนินการถอนดอกเบี้ยคิดเป็นร้อยละ 74.6

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

สรุปส่วนที่ 3.1 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการเงินฝากประเภท ประจำในด้านต่างๆ มีดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน ของธนาคารสามารถถอนเงินต้นบางส่วนได้โดยที่ยอดครบกำหนดฝากยังคงอยู่ ณ วันฝากเดิมค่า เฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เงินฝากประเภทประจำ 24 เดือนยอดเงินฝากตั้งแต่ 500,000 บาท สามารถขอรับ ดอกเบี้ยรายเดือน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน ธนาคารคิด ดอกเบี้ยให้ลูกค้าเป็นรายวันค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน เมื่อ

ครบกำหนดระยะเวลาฝาก และธนาคารคิดดอกเบี้ยให้แล้วสามารถถอนดอกเบี้ยบางส่วนหรือทั้งจำนวนได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ธนาคารมีช่วงวันและเวลาเปิดทำการที่เหมาะสม สะดวกในการเข้าใช้บริการฝาก-ถอนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากธนาคารจะทบดอกเบี้ยที่ได้รับรวมกับเงินต้นทันทีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีระดับความคิดเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยให้บริการฝาก-ถอนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 สมุดคู่ฝากประจำมีตัวเลข ค่ายธบาย ชัดเจน ง่าย มีความกะทัดรัดสวยงามและคงทนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ธนาคารมีระยะเวลาของเงินฝากประจำหลายประเภทที่น่าสนใจไว้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือนสามารถถอนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ที่สาขาอื่นๆ ของธนาคาร ได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาทค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ในด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 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

ในด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้บริการลูกค้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ธนาคารมีการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกอย่างมีระบบค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่ทำงานหรือที่พักค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ในเขตที่สามารถหายานพาหนะในการเดินทางเพื่อมาใช้บริการของธนาคารได้ง่ายค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ธนาคารมีสถานที่ให้บริการและมีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอและสะดวกสบาย ไม่แออัดจนเกินไปค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยในเรื่อง ธนาคารมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจอร์ถภายในบริเวณธนาคารค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและอยู่ในที่ร่มค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87

ในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีปฏิทินและ/หรือของชำร่วย มอบให้ลูกค้าเงินฝากทุกรายในเทศกาลปีใหม่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ธนาคารมีป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและประชาสัมพันธ์แนะนำการเข้าใช้บริการอย่างชัดเจนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ธนาคารช่วยรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยแจ้งให้ลูกค้าทราบเสมอเมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นหรือลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยในเรื่องธนาคารมีการเขียนเขียนและมอบของขวัญให้เฉพาะลูกค้าเงินฝากรายใหญ่ในเทศกาลปีใหม่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ธนาคารมีการออกแผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายผ้าและจัดนิทรรศการเพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากอย่างต่อเนื่องค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ในด้านพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีการให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาคค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 พนักงานที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 พนักงานที่ให้บริการมีการกล่าวทักทายสวัสดิ์และขอบคุณเมื่อการบริการสิ้นสุดทุกครั้งเสมอค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถให้คำแนะนำได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 พนักงานที่ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการฝาก-ถอนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เมื่อมาใช้บริการฝาก-ถอนไม่ต้องรอนานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ในด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อนำมาฝากมีการตรวจนับต่อหน้าลูกค้าเสมอค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ขั้นตอนการให้บริการลูกค้าฝาก-ถอนแต่ละรายการเรียงตามลำดับก่อนหลังเสมอค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เรื่องขั้นตอนการกรอกใบฝากเงินหรือใบถอนเงินสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ขั้นตอนการปรับสมุดคู่ฝากเพื่อทราบยอดเงินคงเหลือ หรือดอกเบี้ยครบกำหนด สามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็วค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ขั้นตอนการกรอกเอกสารการเปิดบัญชีใหม่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อลูกค้าถอนเงินมีการตรวจสอบและอธิบายถึงชนิดธนบัตรที่นำจ่ายให้ลูกค้าทราบเสมอค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ในด้านกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องธนาคารมีเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลาค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ธนาคารมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีระดับ

ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องความเป็นส่วนตัวและรวดเร็วในการปรับสมดุลฝากของ ลูกค้า ทางธนาคารจึงติดตั้งเครื่องปรับสมดุลไว้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ธนาคารมีการจัดตั้ง อำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม พร้อมแก้วน้ำที่สะอาด และหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการลูกค้า ระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ส่วนค่าเฉลี่ยของลูกค้าเมื่อจำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภท ประจำในด้านต่างๆ และตามเงินฝากประเภทประจำมีดังนี้

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 3 เดือนมีระดับความคิดเห็นในด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ในระดับเห็นด้วยมาก(3.84) โดยเรียงตามระดับความคิดเห็นด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด (4.38)

ด้านราคามีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (4.05)

ด้านกายภาพมีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (3.99)

ด้านกระบวนการมีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (3.83)

ด้านพนักงานมีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (3.83)

ด้านสถานที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (3.79)

ด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยน้อย (3.36)

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 3 เดือนในด้านผลิตภัณฑ์ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากและธนาคารคิดดอกเบี้ยให้แล้วสามารถถอน ดอกเบี้ยบางส่วนหรือทั้งจำนวนได้ เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน ของธนาคาร สามารถถอนเงินต้นบางส่วนได้โดยที่ยอดครบกำหนดฝากยังคงอยู่ ณ วันฝากเดิม เงินฝากประเภท ประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน ธนาคารคิดดอกเบี้ยให้ลูกค้าเป็นรายวัน เงินฝากประเภทประจำ 24 เดือนยอดเงินฝากตั้งแต่ 500,000 บาท สามารถขอรับดอกเบี้ยรายเดือนได้ ธนาคารมีช่วงวันและเวลา เปิดทำการที่เหมาะสมสะดวกในการเข้าใช้บริการฝาก-ถอน เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน สามารถถอนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ที่สาขาอื่นๆ ของธนาคารได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาท เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากธนาคารจะทบดอกเบี้ยที่ได้รับรวมกับเงินต้นทันที และลูกค้าเห็นด้วยมากในเรื่องสมดุลฝากประจำมีตัวเลข คำอธิบาย ชัดเจน ง่ายมีความกะทัดรัด สวยงาม และคงทน ธนาคารมีระยะเวลาของเงินฝากประจำหลาย ประเภทที่น่าสนใจไว้บริการ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 3 เดือนในด้านราคา มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ย โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องธนาคารไม่มีการคิดค่าปรับใน

กรณีที่มีบัญชีเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ไม่เคลื่อนไหวบัญชี และ/หรือ มียอดเงินคงเหลือในบัญชีต่ำกว่ากำหนดเกินกว่า 1 ปี หรือมากกว่านั้น และเห็นด้วยมากในเรื่อง ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่เปิดบัญชีครั้งแรกในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากประจำทุกประเภทในอัตราที่สูงและเหมาะสม ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะฝากเพิ่มในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะต้องคงเหลือในบัญชีฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม ธนาคารมีการคิดค่าธรรมเนียมการฝากถอนข้ามเขตเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม เรียงตามลำดับ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 3 เดือนในด้านกายภาพมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง ธนาคารมีเจ้าหน้าที่สำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา และเห็นด้วยมากในเรื่อง ธนาคารมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม ธนาคารมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำที่สะอาดและหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการ ลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ เพื่อความเป็นส่วนตัวและรวดเร็วในการปรับสมุดคู่ฝากของลูกค้าทางธนาคารจึงติดตั้งเครื่องปรับสมุดไว้บริการ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 3 เดือนในด้านกระบวนการมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการลูกค้าฝาก-ถอนแต่ละรายการเรียงตามลำดับก่อนหลังเสมอ และเห็นด้วยมากในเรื่อง ขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อนำมาฝากมีการตรวจนับต่อหน้าลูกค้าเสมอ ขั้นตอนการปรับสมุดคู่ฝากเพื่อทราบยอดเงินคงเหลือหรือดอกเบี้ยครบกำหนดสามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการกรอกใบฝากเงินหรือใบถอนเงินสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการกรอกเอกสารการเปิดบัญชีใหม่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อลูกค้าถอนเงินมีการตรวจสอบและอธิบายถึงชนิดธนบัตรที่น่าจ่ายให้ลูกค้าทราบเสมอ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 3 เดือนในด้านพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากในเรื่อง พนักงานที่ให้บริการมีการให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาค พนักงานที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี พนักงานที่ให้บริการมีการกล่าวทักทายสวัสดิ์ และขอบคุณเมื่อการบริการสิ้นสุดทุกครั้งเสมอ พนักงานที่ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ ฝาก-ถอน พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถให้คำแนะนำได้ และเห็นด้วยน้อยในเรื่อง พนักงานที่ให้บริการมีการกล่าวทักทายสวัสดิ์ และขอบคุณเมื่อการบริการสิ้นสุดทุกครั้งเสมอ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 3 เดือนในด้านสถานที่ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกอย่างมีระบบ ธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้บริการลูกค้า ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่ทำงานหรือที่พัก ธนาคารมีสถานที่ให้บริการและมีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และสะดวกสบาย ไม่แออัดจนเกินไป และเห็นด้วยน้อยในเรื่อง ธนาคารมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจองรถภายในบริเวณธนาคาร ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและอยู่ในที่ร่ม ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่ทำงานหรือที่พัก ธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้บริการลูกค้าธนาคารมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจองรถภายในบริเวณธนาคาร

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 3 เดือนในด้านการส่งเสริมการตลาดมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยน้อย โดยลูกค้าเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ย และประชาสัมพันธ์แนะนำการเข้าใช้บริการอย่างชัดเจนธนาคารช่วยรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยแจ้งให้ลูกค้าทราบเสมอเมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นหรือลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ ธนาคารมีปฏิทินและ/หรือของชำร่วยมอบให้ลูกค้าเงินฝากทุกรายในเทศกาลปีใหม่ และเห็นด้วยน้อยในเรื่อง ธนาคารมีการเยี่ยมเยียนและมอบของขวัญให้ เฉพาะลูกค้าเงินฝากรายใหญ่ในเทศกาลปีใหม่ ธนาคารมีการออกแผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายผ้าและจัดนิทรรศการเพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากอย่างต่อเนื่อง

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 6 เดือนมีระดับความคิดเห็นในด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก(3.91) โดยเรียงตามระดับความคิดเห็นด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านกายภาพมีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด(4.60)
- ด้านพนักงานมีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (4.17)
- ด้านราคามีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (4.00)
- ด้านกระบวนการมีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (3.90)
- ด้านผลิตภัณฑ์มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด (3.80)
- ด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยน้อย (3.64)
- ด้านสถานที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (3.26)

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 6 เดือนในด้านกายภาพมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง ธนาคารมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม ธนาคารมีเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อความเป็นส่วนตัว

และรวดเร็วในการปรับสมดุลคู่ฝากของลูกค้าทางธนาคารจึงติดตั้งเครื่องปรับสมดุลไว้บริการ ธนาคาร มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำที่สะอาดและหนังสือพิมพ์ไว้คอย บริการลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 6 เดือนในด้านพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีการ ให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาค พนักงานที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี และเห็นด้วยมากใน เรื่องพนักงานที่ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการฝาก-ถอน พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถให้คำแนะนำได้ พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ได้ พนักงานที่ให้บริการมีการกล่าวทักทายสวัสดิ และขอบคุณเมื่อการบริการสิ้นสุดทุกครั้งเสมอ พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเมื่อมาใช้บริการฝาก-ถอนไม่ต้องรอนาน

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 6 เดือนในด้านราคา มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆมีค่าเฉลี่ย โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง ธนาคารไม่มีการคิดค่าปรับในกรณีที บัญชีเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ไม่เคลื่อนไหวบัญชีและ/หรือมียอดเงินคงเหลือในบัญชีต่ำกว่า กำหนดเกินกว่า 1 ปี หรือมากกว่านั้น และเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่เปิดบัญชีครั้งแรกในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม ธนาคารมีการกำหนด จำนวนเงินขั้นต่ำที่จะฝากเพิ่มในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม ธนาคารมีการ กำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะต้องคงเหลือในบัญชีฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากประจำทุกประเภทในอัตราที่สูงและเหมาะสม ธนาคารมีการคิดค่าธรรมเนียมการฝากถอนข้ามเขตเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่ เหมาะสม

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 6 เดือนในด้านกระบวนการมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง ขั้นตอนการกรอกเอกสาร การเปิดบัญชีใหม่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ขั้นตอนการปรับสมดุลคู่ฝากเพื่อทราบยอดเงินคงเหลือหรือ ดอกเบี้ยครบกำหนดสามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว เห็นด้วยมากในเรื่องขั้นตอนการตรวจนับ เงินเมื่อนำมาฝากมีการตรวจนับขั้นตอนการให้บริการลูกค้าฝาก-ถอนแต่ละรายมีการเรียงตามลำดับ ก่อนหลังเสมอต่อหน้าลูกค้าเสมอ ขั้นตอนการกรอกใบฝากเงินหรือใบถอนเงินสามารถดำเนินการ ได้อย่างรวดเร็ว และเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อลูกค้าถอนเงินมีการ ตรวจสอบและอธิบายถึงชนิดธนบัตรที่นำจ่ายให้ลูกค้าทราบเสมอ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 6 เดือนในด้านผลิตภัณฑ์ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12

และ 24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากและธนาคารคิดดอกเบี้ยให้แล้วสามารถถอนดอกเบี้ยบางส่วนหรือทั้งจำนวนได้ เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน ธนาคารคิดดอกเบี้ยให้ลูกค้าเป็นรายวัน เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากธนาคารจะทบดอกเบี้ยที่ได้รับรวมกับเงินต้นทันที ลูกค้าเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีช่วงวันและเวลาเปิดทำการที่เหมาะสมสะดวกในการเข้าใช้บริการฝาก-ถอน ธนาคารมีระยะเวลาของเงินฝากประจำหลายประเภทที่น่าสนใจไว้บริการ เรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือนของธนาคารสามารถถอนเงินต้นบางส่วนได้โดยที่ยอดครบกำหนดฝากยังคงอยู่ ณ วันฝากเดิม สมุดคู่ฝากประจำมีตัวเลข คำอธิบายชัดเจน ดูง่าย มีความกะทัดรัด สวยงาม และคงทน ลูกค้าเห็นด้วยน้อยในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 24 เดือนยอดเงินฝากตั้งแต่ 500,000 บาท สามารถขอรับดอกเบี้ยรายเดือนได้ และลูกค้าไม่เห็นด้วยในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน สามารถถอนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ที่สาขาอื่นๆ ของธนาคารได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาท

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 6 เดือนในด้านการส่งเสริมการตลาดมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมากโดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องธนาคารมีปฏิทินและ/หรือของชำร่วยมอบให้ลูกค้าเงินฝากทุกรายในเทศกาลปีใหม่ธนาคารช่วยรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยแจ้งให้ลูกค้าทราบเสมอเมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นหรือลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำเห็นด้วยน้อยในเรื่องธนาคารมีป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและประชาสัมพันธ์ แนะนำการเข้าใช้บริการอย่างชัดเจน ธนาคารมีการเยี่ยมชมและมอบของขวัญให้ เฉพาะลูกค้าเงินฝากรายใหญ่ในเทศกาล ปีใหม่ และเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องธนาคารมีการออกแผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายผ้าและจัดนิทรรศการเพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากอย่างต่อเนื่อง

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 6 เดือนในด้านสถานที่ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยน้อย โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องธนาคารมีการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกอย่างมีระบบ เห็นด้วยมากในเรื่อง ธนาคารมีสถานที่ให้บริการและมีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และสะดวกสบาย ไม่แออัดจนเกินไป ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ในเขตที่สามารถหาขนพาหนะในการเดินทางเพื่อมาใช้บริการของธนาคารได้ง่าย และไม่เห็นด้วยในเรื่องธนาคารมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจอดรถภายในบริเวณธนาคาร ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและอยู่ในที่ร่ม

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 12 เดือนมีระดับความคิดเห็นในด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก(3.85) โดยเรียงตามระดับความคิดเห็นด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านราคามีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (4.09)

ด้านกายภาพมีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก(4.04)

ด้านกระบวนการมีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (4.03)

ด้านผลิตภัณฑ์มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (3.98)

ด้านพนักงานมีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (3.91)

ด้านสถานที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (3.53)

ด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยน้อย (3.39)

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 12 เดือนในด้านราคา มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องธนาคารไม่มีการคิดค่าปรับในกรณีที่บัญชีเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ไม่เคลื่อนไหวบัญชี และ/หรือ มียอดเงินคงเหลือในบัญชีต่ำกว่ากำหนดเกินกว่า 1 ปี หรือมากกว่านั้น ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะฝากเพิ่มในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม และเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่เปิดบัญชีครั้งแรกในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากประจำ ทุกประเภทในอัตราที่สูงและเหมาะสม ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะต้องคงเหลือในบัญชีฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม ธนาคารมีการคิดค่าธรรมเนียมการฝากถอนข้ามเขตเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 12 เดือนในด้านกายภาพมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องธนาคารมีเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา และเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำที่สะอาดและหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ ธนาคารมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม เพื่อความเป็นส่วนตัวและรวดเร็วในการปรับสมุดคู่ฝากของลูกค้าทางธนาคารจึงติดตั้งเครื่องปรับอากาศไว้บริการ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 12 เดือนในด้านกระบวนการมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องขั้นตอนการปรับสมุดคู่ฝากเพื่อทราบยอดเงินคงเหลือ หรือดอกเบี้ยครบกำหนด สามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการกรอกเอกสารการเปิดบัญชีใหม่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ขั้นตอนการกรอกใบฝากเงินหรือใบถอนเงินสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อนำมาฝากมีการตรวจนับต่อหน้าลูกค้าเสมอ และเห็นด้วยมากในเรื่องขั้นตอนการให้บริการลูกค้าฝาก-ถอนแต่ละรายมีการเรียงตามลำดับก่อนหลังเสมอ และด้วยน้อยที่สุดในเรื่องขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อลูกค้าถอนเงินมีการตรวจสอบและอธิบายถึงชนิดธนบัตรที่น่าจ่ายให้ลูกค้าทราบเสมอ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 12 เดือนในด้านผลิตภัณฑ์ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือนของธนาคารสามารถถอนเงินต้นบางส่วนได้โดยที่ยอดครบกำหนดฝากยังคงอยู่ ณ วันฝากเดิม ธนาคารมีระยะเวลาของเงินฝากประจำหลายประเภทที่น่าสนใจไว้บริการ เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือนธนาคารคิดดอกเบี้ยให้ลูกค้าเป็นรายวัน เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือนเมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากธนาคารจะทบดอกเบี้ยที่ได้รับรวมกับเงินต้นทันที เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากและธนาคารคิดดอกเบี้ยให้แล้วสามารถถอนดอกเบี้ยบางส่วนหรือทั้งจำนวนได้ ลูกค้าเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีช่วงวันและเวลาเปิดทำการที่เหมาะสมสะดวกในการเข้าใช้บริการฝาก-ถอน เงินฝากประเภทประจำ 24 เดือนยอดเงินฝาก ตั้งแต่ 500,000 บาทสามารถขอรับดอกเบี้ยรายเดือนได้ สมุดคู่ฝากประจำมีตัวเลขคำอธิบาย ชัดเจน ดูง่ายมีความกะทัดรัด สวยงาม และคงทน และลูกค้าเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน สามารถถอนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ที่สาขาอื่นๆ ของธนาคารได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาท

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 12 เดือนในด้านพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีการให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาค พนักงานที่ให้บริการมีการกล่าวทักทายสวัสดิ และขอบคุณเมื่อการบริการสิ้นสุดทุกครั้งเสมอ และเห็นด้วยมากในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถให้คำแนะนำได้ พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเมื่อมาใช้บริการฝาก-ถอนไม่ต้องรอนาน พนักงานที่ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการฝาก-ถอน

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 12 เดือนในด้านสถานที่ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่ทำงาน หรือที่พัก ธนาคารมีการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกอย่างมีระบบ เห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ในเขตที่สามารถหาขนพาหนะในการเดินทางเพื่อมาใช้บริการของธนาคารได้ง่าย ธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้บริการลูกค้า เห็นด้วยน้อยในเรื่องธนาคารมีสถานที่ให้บริการและมีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และสะดวกสบาย ไม่แออัดจนเกินไป และเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องธนาคารมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจอดรถภายในบริเวณธนาคาร ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและอยู่ในที่ร่ม

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 12 เดือน ในด้านการส่งเสริมการตลาดมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยน้อย โดยลูกค้าเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีปฏิทินและ/หรือของชำร่วยมอบให้ลูกค้าเงินฝากทุกรายในเทศกาลปีใหม่ ธนาคารช่วยรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยแจ้งให้ลูกค้าทราบเสมอเมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นหรือลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ ธนาคารมีป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและประชาสัมพันธ์แนะนำการเข้าใช้บริการอย่างชัดเจนเห็นด้วยน้อยในเรื่องธนาคารมีการออกแผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายผ้าและจัดนิทรรศการเพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากอย่างต่อเนื่อง และเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องธนาคารมีการเยี่ยมชมและมอบของขวัญให้ เฉพาะลูกค้าเงินฝากรายใหญ่ในเทศกาลปีใหม่

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 24 เดือน มีระดับความคิดเห็นในด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก(3.92) โดยเรียงตามระดับความคิดเห็นด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านกระบวนการมีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด (4.21)
- ด้านผลิตภัณฑ์มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (4.14)
- ด้านกายภาพมีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (4.13)
- ด้านพนักงานมีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (3.96)
- ด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (3.83)
- ด้านราคามีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับ เห็นด้วยมาก (3.77)
- ด้านสถานที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยมาก (3.44)

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 24 เดือนในด้านการกระบวนการมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อลูกค้าถอนเงินมีการตรวจสอบและอธิบายถึงชนิดธนบัตรที่นำจ่ายให้ลูกค้าทราบเสมอ ขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อนำมาฝากมีการตรวจนับต่อหน้าลูกค้าเสมอ ขั้นตอนการกรอกใบฝากเงินหรือใบถอนเงินสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และเห็นด้วยมากในเรื่องขั้นตอนการปรับสมุดคู่ฝากเพื่อทราบยอดเงินคงเหลือ หรือดอกเบี้ยครบกำหนด สามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการกรอกเอกสารการเปิดบัญชีใหม่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 24 เดือน ในด้านผลิตภัณฑ์ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 24 เดือนยอดเงินฝากตั้งแต่ 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 เดือนเมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากและธนาคารคิด

ดอกเบี้ยให้แล้วสามารถถอนดอกเบี้ยบางส่วนหรือทั้งจำนวนได้ ธนาคารมีช่วงวันและเวลาเปิดทำการที่เหมาะสมสะดวกในการเข้าใช้บริการฝาก-ถอน เรียงตามลำดับ ลูกค้านั้นเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีระยะเวลาของเงินฝากประจำหลายประเภทที่น่าสนใจไว้บริการ เงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือนเมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากธนาคารจะทบดอกเบี้ยที่ได้รับรวมกับเงินต้นทันที และเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน สามารถถอนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ที่สาขาอื่นๆ ของธนาคารได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาท

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 24 เดือนในด้านกายภาพมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องเพื่อความเป็นส่วนตัวและรวดเร็วในการปรับสมดุลคู่ฝากของลูกค้าทางธนาคารจึงติดตั้งเครื่องปรับสมดุลไว้บริการ ธนาคารมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม ธนาคารมีเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา ธนาคารมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำที่สะอาดและหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการ ลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 24 เดือนในด้านพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีการให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาค พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถให้คำแนะนำได้ พนักงานที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเมื่อมาใช้บริการฝาก-ถอนไม่ต้องรอนาน พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ พนักงานที่ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการฝาก-ถอน

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 24 เดือนในด้านการส่งเสริมการตลาดมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องธนาคารมีการเยี่ยมเยียนและมอบของขวัญให้เฉพาะลูกค้าเงินฝากรายใหญ่ในเทศกาลปีใหม่ เห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีปฏิทินและ/หรือของชำร่วยมอบให้ลูกค้าเงินฝากทุกรายในเทศกาลปีใหม่ ธนาคารมีการออกแผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายผ้าและจัดนิทรรศการเพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากอย่างต่อเนื่อง ธนาคารมีป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและประชาสัมพันธ์ แนะนำการเข้าใช้บริการอย่างชัดเจน ธนาคารช่วยรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยแจ้งให้ลูกค้าทราบเสมอเมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นหรือลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 24 เดือนในด้านราคา มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง ธนาคารมีการคิดค่าธรรมเนียมการฝากถอนข้ามเขตเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม เห็นด้วยมากใน

เรื่อง ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่เปิดบัญชีครั้งแรกในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม ธนาคารไม่มีการคิดค่าปรับในกรณีที่บัญชีเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ไม่เคลื่อนไหวบัญชี และ/หรือ มียอดเงินคงเหลือในบัญชีต่ำกว่ากำหนดเกินกว่า 1 ปี หรือมากกว่านั้น ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะต้องคงเหลือในบัญชีฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม ธนาคารมีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะฝากเพิ่มในการฝากประจำประเภทต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม และเห็นด้วยน้อยในเรื่องธนาคารอาคารสงเคราะห์มีการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากประจำทุกประเภทในอัตราที่สูงและเหมาะสม

ลูกค้าเงินฝากประเภทฝากประจำ 24 เดือนในค้ำานสถานที่ มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยลูกค้าเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้บริการลูกค้า ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ในเขตที่สามารถหายานพาหนะในการเดินทางเพื่อมาใช้บริการของธนาคารได้ง่าย ธนาคารมีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่ทำงานหรือที่พัก ธนาคารมีสถานที่ให้บริการและมีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และสะดวกสบาย ไม่แออัดจนเกินไป และเห็นด้วยน้อยในเรื่องธนาคารมีการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกอย่างมีระบบ ธนาคารมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจอตลอดภายในบริเวณธนาคาร ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและอยู่ในที่ร่ม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

พบว่าปัญหาของลูกค้าส่วนใหญ่ที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านผลิตภัณฑ์ มีปัญหาในเรื่อง ข้อกำหนด กฎ ระเบียบ ที่ประกาศใช้กับบัญชีเงินฝากประเภทประจำในปัจจุบันมากกว่าเรื่องอื่น ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับการถอนเงินต้นหรือดอกเบี้ยต่างสาขาได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 5.6 และจำแนกเป็นลูกค้าเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือนคิดเป็นร้อยละ 1.7 เงินฝากประเภทประจำ 24 เดือนคิดเป็นร้อยละ 3.9 และลูกค้าบางรายเสนอความคิดเห็นให้ธนาคารปรับปรุงคือให้สามารถถอนเงินได้มากกว่านี้

พบว่าปัญหาของลูกค้าส่วนใหญ่ที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านราคา มีปัญหาในเรื่องอัตราดอกเบี้ยของธนาคารที่คิดให้กับลูกค้ามากกว่าเรื่องอื่นในด้านราคา ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเริ่มลดต่ำลง โดยคิดเป็นร้อยละ 18.1 และจำแนกเป็นลูกค้าเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือนคิดเป็นร้อยละ 6.8 เงินฝากประเภทประจำ 6 เดือนคิดเป็นร้อยละ 1.1 เงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนคิดเป็นร้อยละ 1.7 และเงินฝากประเภทประจำ 24 เดือนคิดเป็นร้อยละ

8.5 และลูกค้าบางรายเสนอความคิดเห็นให้ธนาคารปรับปรุง คือธนาคารควรมีอัตราดอกเบี้ยพิเศษตามวงเงินที่ฝากควรเพิ่มอัตราดอกเบี้ยให้สูงกว่าธนาคารอื่นๆ

พบว่าปัญหาของลูกค้าส่วนใหญ่ที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านสถานที่ มีปัญหาในเรื่องบริเวณที่จอดรถของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่นในด้านสถานที่ ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับบริการที่จอดรถที่อยู่ในที่ร่มมีจำนวนน้อย และมักเต็มอยู่ตลอดเวลา ลูกค้าต้องจอดรถกลางแจ้งเป็นประจำโดยคิดเป็นร้อยละ 29.4 และจำแนกเป็นลูกค้าเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือนคิดเป็นร้อยละ 13.6 เงินฝากประเภทประจำ 6 เดือนคิดเป็นร้อยละ 1.1 เงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนคิดเป็นร้อยละ 3.9 และเงินฝากประเภทประจำ 24 เดือนคิดเป็นร้อยละ 10.7 และลูกค้าบางรายเสนอความคิดเห็นให้ธนาคารปรับปรุงคือ ควรเพิ่มที่จอดรถในที่ร่ม

พบว่าปัญหาของลูกค้าส่วนใหญ่ที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัญหาในเรื่อง การออกแผ่นพับ และโปสเตอร์ เพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่นๆ ในด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับเอกสาร แผ่นพับ ที่แจกมีจำนวนน้อย ไม่มีวางแจกบริเวณเคาน์เตอร์ ป้ายโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ไม่ดึงดูดใจให้อ่าน โดยคิดเป็นร้อยละ 23.7 และจำแนกเป็นลูกค้าเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือนคิดเป็นร้อยละ 12.4 เงินฝากประเภทประจำ 6 เดือนคิดเป็นร้อยละ 2.8 เงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนคิดเป็นร้อยละ 2.8 และเงินฝากประเภทประจำ 24 เดือนคิดเป็นร้อยละ 5.6 และลูกค้าบางรายเสนอความคิดเห็นให้ธนาคารปรับปรุงคือเพิ่มจำนวนเอกสาร แผ่นพับ ที่แจกลูกค้า มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ทั้งในและนอกอาคาร

พบว่าปัญหาของลูกค้าส่วนใหญ่ที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านพนักงาน มีปัญหาในเรื่องจำนวนพนักงานธนาคารที่ให้บริการในการฝาก-ถอนมากกว่าเรื่องอื่นๆ ในด้านพนักงาน ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับการมีพนักงานให้บริการค่อนข้างน้อยในช่วงสิ้นเดือนและต้นเดือน โดยคิดเป็นร้อยละ 14.1 และจำแนกเป็นลูกค้าเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือนคิดเป็นร้อยละ 8.5 เงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนคิดเป็นร้อยละ 1.7 และเงินฝากประเภทประจำ 24 เดือนคิดเป็นร้อยละ 3.9 และลูกค้าบางรายเสนอความคิดเห็นให้ธนาคารปรับปรุงคือ ควรจะเพิ่มจำนวนพนักงานที่ให้บริการให้มีจำนวนมากขึ้นในช่วงต้นเดือนและสิ้นเดือน

พบว่าปัญหาของลูกค้าส่วนใหญ่ที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกระบวนการ มีปัญหาในเรื่องการตรวจนับเงินและการอธิบายชนิดของธนบัตรแก่ลูกค้าเมื่อถอนเงินมากกว่าเรื่องอื่นๆ ในด้านกระบวนการ ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับการไม่ได้รับคำอธิบายชนิดธนบัตรเมื่อตรวจรับเงินจากการถอนโดยคิดเป็นร้อยละ 9.6 และจำแนกเป็นลูกค้าเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือนคิดเป็นร้อยละ 5.1 ประเภทประจำ 6 เดือนคิดเป็นร้อยละ 0.6 ประเภทประจำ 12 เดือนคิดเป็นร้อยละ 1.1

และประเภทประจำ 24 เดือนคิดเป็นร้อยละ 2.8 และลูกค้าบางรายเสนอความคิดเห็นให้ธนาคารปรับปรุง คือให้พนักงานธนาคารแจ้งยอดถอนเงินแต่ละยอดและยอดรวมทั้งหมด พร้อมอธิบายให้ทราบถึงชนิดของธนบัตรที่นำจ่ายให้ลูกค้าทราบด้วย

พบว่าปัญหาของลูกค้าส่วนใหญ่ที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำด้านกายภาพ มีปัญหาในเรื่องความสะดวกของน้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำ และหนังสือพิมพ์ของธนาคารที่จัดไว้เพื่อบริการลูกค้ามากกว่าเรื่องอื่นๆ ในด้านกายภาพ ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับแก้วน้ำกระดาษมีไม่เพียงพอที่ตั้งบริการน้ำดื่มมีเพียงจุดเดียว หนังสือพิมพ์มีน้อยฉบับ โดยคิดเป็นร้อยละ 10.7 และจำแนกเป็นลูกค้าเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือนคิดเป็นร้อยละ 4.5 ประเภทประจำ 6 เดือนคิดเป็นร้อยละ 1.1 ประเภทประจำ 12 เดือนคิดเป็นร้อยละ 1.7 และประเภทประจำ 24 เดือนคิดเป็นร้อยละ 3.4 และลูกค้าบางรายเสนอความคิดเห็นให้ธนาคารปรับปรุงคือ ควรเพิ่มจำนวนแก้วน้ำและจุดตั้งบริการน้ำดื่มให้มากขึ้น และหนังสือพิมพ์ควรเพิ่มจำนวนเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

อภิปรายผล

1. ด้านข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะพบว่าลูกค้าบัญชีเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และลูกค้าจะมีอายุเฉลี่ยระหว่าง 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นผู้ประกอบการ หรือเจ้าของธุรกิจ มีสถานภาพทางครอบครัวที่สมรสแล้ว มีระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี และมีการใช้บริการด้านเงินฝากประเภทประจำกับธนาคารอื่นๆ อีกอย่างน้อย 2 แห่ง

ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ลูกค้าผู้ที่ใช้บริการเงินฝากประเภทประจำเป็นผู้ที่มีอายุอยู่ในวัยที่มืครอบครัวแล้ว และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาจบปริญญาตรี และปริญญาโท ตามลำดับ ส่งผลให้มีอาชีพที่มั่นคงโดยเป็นผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจเป็นส่วนใหญ่ และทำให้มีรายได้โดยเฉลี่ยที่ค่อนข้างสูงทำให้นุคคลเหล่านี้มีเงินเก็บออมโดยนำไปฝากกับธนาคารที่ตนเองเป็นลูกค้าและมีความน่าเชื่อถืออย่างน้อย 1-2 แห่งขึ้นไป

2. ด้านข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะพบว่า ลูกค้ามีสิ่งจูงใจให้มาใช้บริการด้านเงินฝากประเภทประจำที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มากเป็นอันดับหนึ่งคือ เป็นธนาคารของรัฐ มี

ความมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดร.ฉวี วงศ์รัตนธรรม (2539) พบว่า สิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์คือ ธนาคารมีความมั่นคงสูง และผลการศึกษาของ นาวิ วีระชาญณรงค์ (2522) พบว่า สิ่งจูงใจที่ทำให้ผู้มาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์คือ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร

ส่วนสิ่งจูงใจรองลงไปคือ ความมีอรรถาศัย มนุษยสัมพันธ์ การบริการของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดร.ฉวี วงศ์รัตนธรรม (2539) พบว่า สิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์คือ พนักงานมีอรรถาศัยที่ดี

ดังนั้นจึงทำให้ทราบถึงสิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการไม่ได้มีปัจจัยหลักมาจากอัตราดอกเบี้ยแต่เพียงสิ่งเดียว ลูกค้ามักจะพิจารณาจากปัจจัยภายในและภายนอกหลายๆ ปัจจัยประกอบกันก่อนการตัดสินใจด้วยและยังสอดคล้องแนวคิดของ Philip Kotler (อ้างใน อุดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543) เกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญของการบริการ เนื่องจากบริการเป็นปฏิกริยาหรือปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอขายแก่อีกฝ่ายหนึ่ง และสามารถสร้างคุณค่าที่ดีกว่าให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้าพึงพอใจก็จะมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

3. ด้านข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดกับธนาคารมีช่วงวันและเวลาเปิดทำการที่เหมาะสมสะดวกในการเข้าใช้บริการฝาก-ถอนแสดงว่าลูกค้าพอใจในบริการเรื่องดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนาวิ วีระชาญณรงค์ (2522) ที่พบว่า การมาใช้บริการของธนาคารต้องมีความสะดวกและยังสอดคล้องกับหลักการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler (อ้างใน อุดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543) ที่กล่าวว่า นักการตลาดจะจัดการให้มีการรับบริการได้โดยสะดวกให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

ด้านราคา ลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดเมื่อธนาคารไม่มีการคิดค่าปรับในกรณีที่บัญชีเงินฝากประจำประเภทต่างๆ ไม่เคลื่อนไหวบัญชี และ/หรือ มียอดเงินคงเหลือในบัญชีต่ำกว่ากำหนดเกินกว่า 1 ปี หรือมากกว่านั้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลูกค้าไม่ต้องการให้ธนาคารคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการด้านต่างๆ ของเงินฝากประจำ และตามหลักการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler (อ้างใน อุดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543) ที่กล่าวว่า การตั้งราคาหรือการเรียกราคาของบริการบางส่วนต้องให้ทั้งผู้ขายและผู้ซื้อเข้าใจว่ามีอะไรบ้างรวมอยู่ในสิ่งที่เขากำลังซื้อขายแลกเปลี่ยนกัน

ด้านสถานที่ ลูกค้าเห็นด้วยมากกับธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้บริการลูกค้า และทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไม่ไกลจากที่ทำงานหรือที่พักของลูกค้า และสามารถเดินทางเพื่อมาใช้บริการของทางธนาคารได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คณิศ ปาจิวัง (2537) พบว่าลูกค้านักจะเลือกใช้บริการธนาคารที่มีทำเลที่ตั้งใกล้บ้าน/ที่ทำงานและไปมาสะดวก และยังสอดคล้องกับหลักการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler (อ้างใน อุดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543) ที่กล่าวว่า นักการตลาดจะจัดการให้มีการรับบริการได้โดยสะดวกให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าเห็นด้วยมากกับที่ธนาคารมีปฏิทินและ/หรือของชำร่วยมอบให้ลูกค้าเงินฝากทุกรายในเทศกาลปีใหม่ และมีป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและประชาสัมพันธ์แนะนำการเข้าใช้บริการอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler (อ้างใน อุดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543) ที่กล่าวว่า สิ่งหนึ่งทำหายการศึกษาการตลาดบริการก็คือการที่ต้องแน่ใจว่าตลาดเป้าหมายเข้าใจและให้คุณค่าแก่สิ่งที่คุณขายซึ่งแสดงให้เห็นว่าลูกค้าเข้าใจความหมายในสิ่งที่ธนาคารประชาสัมพันธ์ออกไป

ด้านพนักงาน ลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดกับพนักงานที่ให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาคและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ครุณี วงศ์รัตนธรรม (2539) พบว่าการเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของลูกค้าเพื่อใช้บริการเงินฝาก พนักงานมีอัธยาศัยที่ดี และตามหลักการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler (2000) พนักงานที่ให้บริการต้องมีบุคลิกดี หน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดี สามารถอธิบายคุณประโยชน์ของบริการได้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่น และลูกค้ามีความคิดเห็นด้วยมากในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเมื่อมาใช้บริการฝาก-ถอนไม่ต้องรอนาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ คณิศ ปาจิวัง (2537) ซึ่งพบว่าการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พนักงานมีจำนวนน้อย

ด้านกระบวนการ ลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดกับขั้นตอนการตรวจนับเงิน เมื่อนำมาฝากมีการตรวจนับต่อหน้าลูกค้าเสมอและขั้นตอนการให้บริการลูกค้าฝาก-ถอนแต่ละรายมีการเรียงตามลำดับก่อนหลังเสมอ และเห็นด้วยมากกับขั้นตอนการกรอกเอกสารการเปิดบัญชีใหม่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ขั้นตอนการกรอกใบฝากเงิน หรือใบถอนเงินสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ครุณี วงศ์รัตนธรรม (2539) ที่พบว่า มีขั้นตอนให้บริการซับซ้อนและใช้เวลานาน และตามหลักการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler (2000) พบว่าการบริการอาจต้องใช้กระบวนการบางอย่างเพื่อจัดส่งบริการของตนให้กับลูกค้า โดยต้องอาศัยระบบองค์กรเข้ามาช่วยสนับสนุนเพื่อผลของการบริการออกมาดี

ด้านกายภาพ ลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดกับธนาคารที่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นาวิ วีระชาณณรงค์ (2522) ที่พบว่าความมั่นคงปลอดภัยของธนาคารเป็นสิ่งที่จูงใจให้มาใช้บริการ และตามหลักการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler (2000) ที่ว่า การขายบริการต้องแสดงให้เห็นคุณภาพของบริการ โดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้

4. ด้านข้อมูลปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ

ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ามีปัญหาและต้องการให้ธนาคารปรับปรุงเกี่ยวกับ ข้อกำหนด กฎระเบียบ ประกาศใช้กับบัญชีเงินฝากประเภทประจำในปัจจุบัน โดยเฉพาะการถอนข้ามเขต ซึ่งสามารถถอนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาท ซึ่งลูกค้าต้องการถอนเงินได้มากกว่านี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นาวิ วีระชาณณรงค์ (2522) ที่พบว่าระเบียบต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์บางอย่างก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อผู้ใช้บริการมาก และสอดคล้องกับหลักการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler (อ้างใน อุดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543) ที่กล่าวว่าธนาคารต้องสร้างผลิตภัณฑ์เพื่อให้เกิดบริการที่ทรงคุณภาพ และต้องปรับปรุงบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้า กฎ ระเบียบ ข้อใดไม่เอื้อประโยชน์ต่อลูกค้าก็ควรปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม ส่วนในด้านระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารที่ใช้ในการฝาก-ถอนมีปัญหาขัดข้องในช่วงเวลาฝนตก พายุ ลมแรง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คณิน ปาจูงัง (2537) พบว่าเครื่องฝาก-ถอนเงินขัดข้องเป็นประจำ และตามหลักการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler (อ้างใน อุดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543) นักการตลาดต้องทำการประดิษฐ์สิ่งใหม่ และปรับปรุงบริการใหม่ๆ อยู่เสมอ การปรับปรุงติดต่อกันอยู่เรื่อยๆ ถือได้ว่าเป็นข้อได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของกิจการ

ด้านราคา ลูกค้ามีปัญหาเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยของธนาคารที่คิดให้กับลูกค้า เพราะอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับเริ่มต่ำลงและเกือบอยู่ในระดับเดียวกับธนาคารพาณิชย์ จำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องคงเหลือในบัญชีตามที่ธนาคารกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำในการฝากเพิ่มครั้งต่อไปตามที่ธนาคารกำหนด ปัญหาในเรื่องอัตราดอกเบี้ยธรรมเนียมในการฝาก-ถอนข้ามเขตโดยลูกค้ามีความต้องการให้ธนาคาร ปรับเปลี่ยนเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากให้สูงขึ้น และปรับเปลี่ยนวงเงินในการฝากเมื่อเปิดบัญชีใหม่หรือ ยอดคงเหลือขั้นต่ำในบัญชีโดยเฉพาะในบัญชีประเภทประจำ 3 เดือนให้ลดลงเพื่อจูงใจให้ลูกค้าจะสามารถฝากเงินได้มากขึ้น และตามหลักการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler (อ้างใน อุดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543) กล่าวว่า การตั้งราคามีอิทธิพลต่อการที่ผู้ซื้อจะรับรู้บริการด้วยถ้าลูกค้ามีเกณฑ์ในการตัดสินคุณภาพน้อยเกณฑ์ เขาจะประเมินบริการด้วยราคา เนื่องจากบริการยากที่จะประเมิน ราคาจึงมักจะมิบพบาทสำคัญในการชี้คุณภาพ

ผู้ซื้อจะรับรู้บริการด้วยถ้าลูกค้ามีเกณฑ์ในการตัดสินคุณภาพน้อยเกณฑ์ เขาจะประเมินบริการด้วยราคา เนื่องจากบริการยากที่จะประเมิน ราคาจึงมักจะมึบทบาทสำคัญในการซื้อคุณภาพ

ด้านสถานที่ ลูกค้ามีปัญหาเกี่ยวกับบริเวณที่จอดรถของธนาคารไม่อยู่ในที่ร่ม การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการจอดรถไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คณิศ ปาจวง (2537) พบว่าปัญหาในการใช้บริการเงินฝากที่พบมากที่สุดคือ สถานที่จอดรถไม่สะดวก และตามหลักการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler (อ้างใน อุดลย์ จาตุรงค์กุล, 2543) กล่าวว่านักการตลาดจะจัดการให้มีการมารับบริการได้โดยสะดวกให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ส่วนการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกอาคารควรคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นความใกล้ไกลของลานจอดรถกับตัวอาคาร หรือการจัดแถวห่างของเก้าอี้ที่นั่งควรสะดวกในการเข้าออก ห้องน้ำที่มีบริการลูกค้าควรมีความสะดวกและเพียงพอต่อการบริการลูกค้า และตามหลักการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler (อ้างใน อุดลย์ จาตุรงค์กุล, 2543) กล่าวว่ากลยุทธ์การจัดจำหน่ายสำหรับบริการเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาจัดให้มีประสิทธิภาพ บางครั้งอาจต้องมีหลายช่องทางเพื่อการรับบริการได้โดยสะดวก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ามีปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ของธนาคารให้ลูกค้า หรือผู้สนใจมาใช้บริการ รู้จักการบริการของธนาคารยังมีจำนวนน้อย ธนาคารควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์โดยการออกแผ่นพับ และ โปสเตอร์เพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากของธนาคาร ให้มีการออกเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่และมอบของขวัญให้เป็นการขอบคุณและรักษาลูกค้ากลุ่มนี้เอาไว้กับธนาคารและควรมีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อจะได้พบกับลูกค้าทุกๆ รายที่ออกไปพบและธนาคารต้องมีเจ้าหน้าที่เฉพาะการขึ้นลงของอัตราดอกเบี้ยให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเสมอ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ธนาคารควรเพิ่มความชัดเจนของรายละเอียดการฝากประเภทต่างๆ ที่ป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ย และป้ายประชาสัมพันธ์ของธนาคารด้วย และดูแลการแจกปฏิทินหรือของชำร่วยให้ลูกค้าได้รับอย่างทั่วถึง ทุกภายในช่วงเทศกาลปีใหม่ด้วย และตามหลักการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler (อ้างใน อุดลย์ จาตุรงค์กุล, 2543) กล่าวว่าสิ่งหนึ่งที่ทำหายการศึกษาการตลาดของบริการก็คือ การที่ต้องแน่ใจว่าตลาดเป้าหมายเข้าใจและให้คุณค่าแก่สิ่งที่เสนอขาย การส่งเสริมตลาดจำเป็นต้องอธิบายว่าบริการคืออะไร และให้ลูกค้าประโยชน์แก่ผู้ซื้ออย่างไร ส่วนมากใช้การโฆษณาสามารถทำให้ผู้ที่คาดว่าจะเป็นซื้อแน่ใจได้สามารถออกไปรับรองหรือให้ข่าวสารอื่นได้ เป็นต้น

ด้านพนักงาน ลูกค้ามีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องจำนวนพนักงานธนาคารที่ให้บริการในการฝาก-ถอนเงินในช่วงสิ้นเดือนและต้นเดือนมีจำนวนน้อยควรเพิ่มให้มากขึ้นจะทำให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วและพนักงานที่ให้บริการควรมีความรู้ความชำนาญที่จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ความมี

อัยยาศัยไมตรีที่ดีและบริการลูกค้าด้วยความเสมอภาคจะทำให้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ลดลงและหมดไปได้ และตามหลักการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler (2000) กล่าวว่าตลาดบริการจำเป็นต้องมีการเลือก การฝึกอบรม และจูงใจพนักงาน จะทำให้เกิดความแตกต่างในการทำให้ลูกค้าพอใจได้เป็นอย่างมาก

ด้านกระบวนการ ลูกค้ามีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการตรวจนับเงิน และอธิบายชนิดของธนบัตรแก่ลูกค้าเมื่อถอนเงิน เพราะการถอนเงินประเภทประจำมักจะมีการถอนเงินคืน รวมทั้งดอกเบี้ยหลายๆ ยอดการฝากรวมกัน และพนักงานธนาคารจะรวมยอดเข้าด้วยกันซึ่งลูกค้าอาจจะสับสนว่าตนเองถอนเงินออกมาเป็นเงินจำนวนเท่าไร และธนาคารจ่ายเงินให้ตามที่ถอนหรือไม่ เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนลูกค้าต้องการให้พนักงานของธนาคารอธิบายถึงชนิดของธนบัตร เหรียญ และยอดเงินที่จ่ายให้ลูกค้าทราบว่ามีมาจากยอดใดบ้าง รวมแล้วได้จำนวนเงินเท่าไร เป็นต้น การเปิดบัญชีใหม่ธนาคารต้องลดขั้นตอนการกรอกเอกสารให้เหลือน้อยที่สุดและต้องไม่ยุ่งยาก ทั้งการกรอกใบฝากและถอนเงิน การประมวลผล และการปรับสมุดคู่ฝากต้องรวดเร็วและไม่มีปัญหา พนักงานธนาคารต้องให้บริการลูกค้าเรียงตามลำดับก่อนหลังเสมอ และมีความโปร่งใสในการตรวจนับเงินทุกขั้นตอน และตามหลักการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler (2000) กล่าวว่าบริการที่ดีจะมีระบบขององค์การที่สนับสนุนการให้บริการที่ลูกค้ามองเห็นอยู่ บริการที่ออกมาเป็นผลให้กับลูกค้าให้กลายเป็นลูกค้าประจำได้ ประกอบด้วยบริการส่วนหน้าที่ลูกค้ามองเห็น และบริการที่สนับสนุนอยู่เบื้องหลัง ที่ลูกค้ามองไม่เห็นรวมกันด้วย

ด้านกายภาพ ลูกค้ามีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องความสะดวกของน้ำดื่ม พร้อมแก้วน้ำและหนังสือพิมพ์ของธนาคารที่จัดไว้เพื่อบริการลูกค้าพบว่ามีความน้อยไป ควรเพิ่มจำนวนให้มากขึ้น และสัมพันธ์กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนในเรื่องความสะดวกรวดเร็วของเครื่องปรับสมุดคู่ฝากธนาคารควรดำเนินการปรับปรุงให้สามารถปรับสมุดได้ทุกประเภทที่ธนาคารมีบริการอยู่ในปัจจุบัน ระบบปรับอากาศและแสงสว่างภายในอาคาร การรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัย ธนาคารต้องดูแลและควบคุมให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายและความพึงพอใจอยู่ตลอดเวลา และตามหลักการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler (2000) กล่าวว่าธุรกิจที่ขายบริการต้องแสดงให้เห็นคุณภาพของบริการ โดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ และเป็นสิ่งที่เป็นคุณค่าต่อลูกค้าด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ผลการศึกษา สรุปความคิดเห็นของลูกค้าที่มี ต่อการใช้บริการเงินฝาก ประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยในด้านผลิตภัณฑ์ เห็นด้วยมากที่สุด และในด้านกายภาพ ด้านราคา ด้านกระบวนการด้านพนักงาน ด้านสถานที่ และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากตามลำดับ แต่ในรายละเอียดของปัจจัยดังกล่าวบางเรื่องมีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยควร ได้รับการพิจารณาเพื่อปรับปรุงแก้ไข โดยเรียงตามลำดับดังนี้

ด้านสถานที่ พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยในเรื่องธนาคารมีที่จอดรถ เพียงพอ และอยู่ในที่ร่ม

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยในเรื่องธนาคารมีการออกแผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายผ้าและจัดนิทรรศการเพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากอย่างต่อเนื่อง

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยในเรื่องเงินฝากประเภทประจำ 3 6 12 และ 24 เดือน สามารถถอนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ที่สาขาอื่นๆ ของธนาคารได้ไม่เกินวันละ 200,000 บาท

ด้านพนักงาน พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเมื่อมาใช้บริการฝาก-ถอนไม่ต้องรอนาน

ด้านกระบวนการ พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยในเรื่องขั้นตอนการตรวจนับเงินเมื่อลูกค้าถอนเงินมีการตรวจสอบและอธิบายถึงชนิดธนบัตรที่น่าช่วยให้ลูกค้าทราบเสมอ

ด้านกายภาพ พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยในเรื่องธนาคารมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม พร้อมแก้วน้ำที่สะอาด และหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ

ด้านราคา พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยในเรื่องธนาคารอาคารสงเคราะห์มีการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากประจำทุกประเภทในอัตราที่สูงและเหมาะสม

ส่วนด้านปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำในทุกๆ ด้าน ซึ่งเมื่อคิดเป็นอัตราร้อยละแล้วพบว่ามีปัญหาไม่มาก โดยเริ่มจากไม่มีปัญหาเลยเท่ากับร้อยละ 0 จนถึงที่มีปัญหาร้อยละ 29.4 ซึ่งมีปัญหามากที่สุด

ดังนั้น เพื่อให้การบริการดีขึ้นควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขในด้านต่างๆ โดยที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

1. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถของลูกค้าให้อยู่ในที่ร่ม และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการจอดรถของธนาคารให้สามารถรองรับกับจำนวนลูกค้าที่มีอยู่เป็นจำนวนมากและที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด

2. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ด้านธนาคารเงินฝากของธนาคาร ในหลายๆ ช่องทางเพื่อชักชวนและจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น และเป็นการรักษาลูกค้าเก่าให้ทราบข่าวสารใหม่ของทางธนาคารอยู่ตลอดเวลา โดยในขั้นแรกควรออกแผ่นพับ เอกสาร ไปสเตอร์ หรือจัดนิทรรศการต่างๆ ที่ควรจัดทำอย่างต่อเนื่อง

3. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ไว้บริการลูกค้าเพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายระหว่างนั่งรอรับบริการ หรือนั่งพักผ่อน

4. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ควรมีขั้นตอนของการตรวจนับเงิน และอธิบายถึงจำนวนเงินที่รับมา และนำจ่ายแก่ลูกค้าอย่างโปร่งใส ถูกต้อง และชัดเจน เพื่อความสบายใจของลูกค้าและความถูกต้องของการปฏิบัติงานของธนาคาร

ส่วนปัญหาที่สาขาไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้เพราะเป็นเรื่องของนโยบาย ระเบียบของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวม ซึ่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ควรเสนอแนะให้สำนักงานใหญ่รับทราบ มีดังนี้

1. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำให้สูงกว่าธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ไปเล็กน้อยเพื่อเป็นการจูงใจลูกค้าใหม่ และสามารถรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้ด้วย และควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยพิเศษตามวงเงินที่ฝากได้เหมือนที่ธนาคารเคยใช้กลยุทธ์ดังกล่าวมาในอดีต

2. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรเพิ่มจำนวนพนักงานที่ให้บริการลูกค้าด้านเงินฝาก เพื่อจะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และควรมีคุณภาพ ประสิทธิภาพของพนักงานด้วย

3. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ควรปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ประกาศใช้กับบัญชีเงินฝากประเภทประจำในปัจจุบัน ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อผลประโยชน์ของลูกค้า และเป็นอุปสรรคแก่ลูกค้าให้น้อยลงหรือหมดไปเพื่อให้ธนาคารสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นๆ ได้