ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการค้านเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชี่ยงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นางสาวครุณี วงศ์รัตนธรรม

บริหารธูรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

## คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์โฉมเฉลา เรื่องพงษ์ ประธานกรรมการ อาจารย์นันทนา คำนวน กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์คารารัตน์ บุญเฉลียว กรรมการ

## าเทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง "ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการค้านเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณีชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของ ลูกค้าต่อการให้บริการค้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณีชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ และ ปัญหาในการใช้บริการค้านเงินฝากของลูกค้า

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ถูกค้า 420 ราย ที่มาใช้บริการค้านเงินฝาก ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ จากจำนวนถูกค้าเงินฝากทั้งสิ้น 18,496 ราย โดยวิธีการคัดเถือกตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะผู้ที่มาใช้บริการค้านเงินฝาก ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่า ความถี่และร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จะใช้บริการกับธนาคาร 2 แห่งขึ้นไป และใช้บริการเงินฝาก
ประเภทออมทรัพย์ สำหรับการใช้บริการ ฝาก - ลอน หน้าเคาน์เตอร์ส่วนใหญ่จะใช้เวลา 1 - 5 นาที ต่อ
1 รายการ และส่วนใหญ่มาใช้บริการกับธนาคารมากกว่า 4 ครั้งใน 1 เดือน สิ่งถูงใจที่ทำให้ลูกค้าเงินฝาก
เข้ามาใช้บริการค้านเงินฝากกับสาขา คือ อยู่ใกล้บ้านไปมาสะควก และบริการที่ประทับใจจากพนักงาน
ส่วนเหตุผลสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกมาใช้บริการค้านเงินฝากคือ ธนาคารมีความมั่นคงสูง ความมีอัธยาศัย
ของพนักงาน และต้องรับเงินเคือนผ่านธนาคาร สำหรับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการค้านเงิน
ฝากของธนาคาร เห็นว่าจำนวนช่องเคาน์เตอร์ที่ให้บริการนั้นพอเพียงต่อ

ปริมาณถูกค้าดีแล้ว ถูกค้าเห็นด้วยกับการจัดช่องทางในการให้บริการเป็นแบบทางเคียวตามคิวที่สาขาได้ จัดทำขึ้น และเห็นว่าควรทำต่อไป สำหรับขั้นตอนการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร ถูกค้าบางส่วน เห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว และบางส่วนเห็นว่าควรปรับปรุง อุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับบริการด้านเงินฝากถูกค้า ส่วนใหญ่เห็นว่าเพียงพอแล้ว ส่วนบริการเสริมที่ถูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุงได้แก่ บริการน้ำคิ่ม

ปัญหาอุปสรรกเกี่ยวกับการมาใช้บริการค้านเงินฝากของลูกค้าที่พบมากที่สุดค้านพนักงาน คือ พนักงานบางคนเลือกบริการลูกค้าเป็นบางราย และพนักงานบางคนให้บริการล่าช้า ปัญหาค้านอื่น ๆ ได้แก่ ที่จอครถไม่พอ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อนทำให้เสียเวลารอ นาน นอกจากนี้ได้มีข้อคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะ จากลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามว่าป้ายแนะนำจุดให้ บริการควรจะชัดเจนเข้าใจง่าย ควรให้ความสำคัญกับบริการเสริมของชนาคาร เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือ นิตยสาร ที่มีไว้บริการลูกค้าระหว่างพักรอรับบริการค้านเงินฝาก ควรมีผู้ดูแลรับผิดชอบ นอก จากนั้นสาขาควรจะมีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมให้มากขึ้น เช่น ให้ทุนการศึกษา สนับสนุนงานค้านการกีฬา ร่วมงานกุสลและงานเทสกาลประเพณีท้องถิ่น คังนั้นสาขาควรมีการปรับปรุงในส่วนที่กล่าวมาข้างต้น

Independent Study Title

Customers' Opinion Towards Saving Services of

Siam Commercial Bank Public Company Limited,

Pratu Chiangmai Branch

Author

Miss Darunee WongRattanatam

M.B.A

**Business Administration** 

**Examining Committee:** 

Assist Prof. Chomchalao Ruangphong Chairman

Lecturer Nantana Kumnuan Member

Assist. Prof. Dararatana Boonchaliew Member

## **Abstract**

The objective of this study, "Customers' Opinion Towards Saving Services of Siam Commercial Bank Public Company Limited, Pratu Chiangmai Branch" is to study how the customers think about the saving services and what are their problems when they use the saving services of this branch office.

From all of 18, 496 customers who use the saving service at Siam Commercial Bank. Public Company Limiled, Pratu Chiangmai Branch., 420 customers were purposively sampling to answer the questionnaire. Thereafter, the data were analyzed by frequency distribution tables and the percentage rate were calculated. The findings of this study were summarized as follows;

The customers who use the saving services at Siam Commercial Bank Public Company Limited, Pratu Chiangmai Branch, mostly have their accounts more than 2 banks. Most of the accounts which they use are saving accounts. The time per one transaction

which most of the customers experienced are 1 - 5 minutes, and they come to the bank much more than 4 times a month. There are a lot of reasons and motivation that why they use the service with this branch, which are, the location is in their neighbourhood and impressive services from bank staffs. The most important reason is the bank has a high financial stability. As for their opinion towards the bank, mostly think there are enough counters to serve them. They also agree with one way queue using by the bank and should be done continuously. As for the saving services procedures of the bank, some part of the customers satisfy with these procedures while the other expect more improvement. Most of the customers thought that the saving services facilities are enough, however, they also thought that the bank should supply additional services, such as drinking water for the customers.

The most important problems which have found from the customers who use the saving services are; the bank staffs at the counters choose to serve some customers and they take too much times in serving services. The other problems are, there is not enough parking space, sometime computers are out of order, and the serving procedures are too complicate, so wasting the customers' time.

In addition, some customers suggest that the directory board in the bank should be more obvious. There should have something to recreate them such as televisions, radioes and magazines. The bank should also have some social action to help the community such as giving the scholarships to the students or participate in social activities. These comments should be taken seriously by the bank and make any possible actions to fulfil the customers' need.