

ปริมาณลูกค้าคือแล้ว ลูกค้าเห็นด้วยกับการจัดช่องทางในการให้บริการเป็นแบบทางเดียวตามคิวที่สาขาได้จัดทำขึ้น และเห็นว่าควรทำต่อไป สำหรับขั้นตอนการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร ลูกค้าบางส่วนเห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว และบางส่วนเห็นว่าควรปรับปรุง อุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับบริการด้านเงินฝากลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าเพียงพอแล้ว ส่วนบริการเสริมที่ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุง ได้แก่ บริการนำดื่ม

ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการมาใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าที่พบมากที่สุดด้านพนักงานคือ พนักงานบางคนเลือกบริการลูกค้าเป็นบางราย และพนักงานบางคนให้บริการล่าช้า ปัญหาด้านอื่น ๆ ได้แก่ ที่จอดรถไม่พอ เครื่องคอมพิวเตอร์จัดซื้อบ่อย ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อนทำให้เสียเวลานาน นอกจากนี้ได้มีข้อคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะ จากลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามว่าป้ายแนะนำจุดให้บริการควรจะชัดเจนเข้าใจง่าย ควรให้ความสำคัญกับบริการเสริมของธนาคาร เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือ นิตยสาร ที่มีไว้บริการลูกค้าระหว่างพักรอรับบริการด้านเงินฝาก ควรมีผู้ดูแลรับผิดชอบ นอกจากนั้นสาขาควรมีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมให้มากขึ้น เช่น ให้ทุนการศึกษา สนับสนุนงานด้านการกีฬา ร่วมงานกุศลและงานเทศกาลประเพณีท้องถิ่น ดังนั้นสาขาควรมีการปรับปรุงในส่วนที่กล่าวมาข้างต้น

Independent Study Title Customers' Opinion Towards Saving Services of
Siam Commercial Bank Public Company Limited,
Pratu Chiangmai Branch

Author Miss Darunee WongRattanatham

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 Limited, 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.