

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความต้องการของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ และศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย มีโชค (เชียงใหม่) กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ย่อยมีโชค (เชียงใหม่) จำนวน 361 คน โดยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี การศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท ส่วนมากมาใช้บริการ ฝาก - ถอนเงินสด วันและเวลาที่มาใช้บริการไม่แน่นอน มาใช้ บริการ 4 - 6 ครั้ง/เดือน เหตุผลที่มาใช้บริการเพราะการให้บริการที่ดีของพนักงาน

ความต้องการของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการโดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เรียงตามลำดับมากไปหาน้อย คือ ความต้องการด้านการให้ความไว้วางใจ ด้านตอบสนองของลูกค้า ด้านรูปลักษณ์ของธนาคาร ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และความต้องการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในการให้บริการ ปัญหาที่พบส่วนมากคือ การใช้เวลาในการรับบริการนาน ธนาคารควรใช้บัตรคิวใน การรอรับบริการ และมีเก้าอี้ให้บริการลูกค้าให้มากขึ้น

The purpose of this study was to study customers' demand to the services and to study the customers' problems, obstacles and suggestions to the services of Siam Commercial Bank Public Company Limited, Meechok Sub-branch, Chiang Mai. The 361 samples selected by accidental sampling were the customers who came for the banking services. The instrument was a questionnaire. The data were analyzed by using percentage, mean and standard deviation.

The result of this study showed that most of the samples were female whose ages are between 30-39 years. Their education level was in a diploma level and they were the employees of state enterprise. Their average incomes were 10,001-20,000 Baht. Most of them used the deposit and withdrawal services about 4-6 times a month, but they did not have the exact time and dates for using the services. The reason for using the services is because of the employees' good services.

The customers' demand to the services, as a whole, was at a medium level. The means from maximum to minimum respectively were the demands for reliability, responsiveness, tangibles, assurance and empathy for services. The problems, mostly found, were taking a long time for services, so the bank should provide cards for making a queue and also provide more seats for customers.