

## บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ 1) เพื่อลดระยะเวลาในการเปิดบัญชี 2) เพื่อให้ผู้มาใช้บริการในธนาคารเกิดความพึงพอใจ 3) เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาเกิดจากกระบวนการในการเปิดบัญชีมีขั้นตอนจำนวนมาก และผู้ใช้บริการกับธนาคารส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่สามารถอ่านหรือเขียนหนังสือได้ ทำให้การเปิดบัญชีต้องใช้ระยะเวลานาน

แนวทางการแก้ไข คือ นำหลักการไคเซ็นมาประยุกต์ใช้ด้วยวิธี ECRS โดยนำบัตรประชาชนของลูกค้ามาถ่ายแนบกับเอกสารข้อมูลประวัติส่วนตัว และคำขอเปิดบัญชีเงินฝาก โดยให้ลูกค้ากรอกข้อมูลเท่าที่จำเป็น พนักงานจะเป็นผู้กรอกข้อมูลที่เหลือ ทำให้การเปิดบัญชีใช้ระยะเวลาลดลง

**คำสำคัญ:** เทคนิคการเปิดบัญชี/ไคเซ็น/ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

### **Abstract**

The objective of this study focuses on the following aspects 1) Decrease the amount of time required to open a new account 2) Enhance customers satisfaction 3) Increase the total number of customer that bank clerks can serve at a particular time. The problem occurred because majority of customer cannot read or write which significantly increased the time required.

The solution implemented Kaizen principle in combination with ECRS technique. By attaching customer's citizen Id , personal information , and account opening request together , the customer is required to fill only the necessary portion of the document. The other rest of the document will be filled by a bank clerk. In conclusion , ECRS simplified the processes involved in account opening and shorten the overall time.

**Keywords : Technique to open a bank account / Kaizen / Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives**