227319

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตศิริราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินทำการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการให้ บริการ โดยการออกแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการทั่วไปที่มาติดต่อใช้บริการที่ธนาคารออมสินเขตศิริราช ซึ่งรวมธนาคารออมสิน 7 สาขาในเขตศิริราช รวบรวมได้จำนวน 400 ตัวอย่าง ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 2 ถึง 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 และใช้โปรแกรม SPSS ในการประมวลผลแสดงค่าในรูปตาราง จำนวนร้อยละ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

จากการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ SWOT Analysis พบว่า ด้านจุดแข็งธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินเพื่อการออมที่มีรัฐบาลเป็นประกัน และยังเป็นแหล่งเงินออมที่สำคัญของรัฐบาลในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม ตลอดจนสร้างเสถียรภาพทางการเงินของประเทศ จากการที่เป็นธนาคารที่รัฐถือหุ้นและดูแลผู้ฝากเงินอยู่แล้วทำให้ลูกค้าได้รับความคุ้มครองเงินฝากทั้งหมดโดยลูกค้าจะได้รับความเชื่อมั่นตลอดจนความพึงพอใจจากการใช้บริการสูงสุด ด้านจุดอ่อน ธนาคารออมสินกำลังอยู่ในช่วงจัดสรร

227319

บุคคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ตลอดจนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ปรับปรุงเครือข่ายสื่อสารเพื่อให้มีประสิทธิภาพรองรับความต้องการในอนาคต การบริหารงานบางอย่างอาจไม่มีความรวดเร็วในการปรับตัว และลูกค้าส่วนใหญ่เป็นรายย่อยซึ่งประชาชนทั่วไปยังไม่ทราบว่าสามารถให้บริการทางการเงินได้เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ ด้านโอกาส ธนาคารออมสินได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้หลากหลายครบวงจร อีกทั้งขยายช่องทางให้บริการเพื่อความสะดวกให้เข้าถึงลูกค้ามากยิ่งขึ้น ด้านอุปสรรค จากปัจจัยสภาพภาวะทางเศรษฐกิจ การเมือง นโยบาย และกฎระเบียบที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ตลอดจนพฤติกรรมลูกค้า และการแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

จากการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตศิริราช พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.5) อายุอยู่ระหว่าง 12-25 ปี (ร้อยละ 28.8) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 45.8) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 33.8) อาชีพนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 21.0) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 8,000 บาท (ร้อยละ 29.8) มาใช้บริการด้านฝากเงิน-ถอนเงิน (ร้อยละ 57.3) ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารฯ น้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 26.5) ความถี่ในการใช้บริการธนาคารฯ 2-3 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 34.5) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 10.01-11.30 น. (ร้อยละ 31.3) มีความสนใจในการฝากเงินสลากออมสินพิเศษ (ร้อยละ 56.3) สนใจในการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต (ร้อยละ 63.3) และสนใจด้านการขยายสาขาเพิ่มขึ้นในห้างสรรพสินค้า (ร้อยละ 87.3)

ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ด้านอาคารและสถานที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านการให้บริการ มีความพึง-พอใจเกี่ยวกับมีบริการทางการเงินหลากหลายครบวงจร ด้านบริการของพนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต ด้านการประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับมีประกาศอัตราดอกเบี้ยฯ ส่วนสาเหตุในการเลือกใช้บริการเห็นว่าธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงรัฐบาลเป็นประกัน

227319

ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารออมสินเขตศิริราชไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารออมสินเขตศิริราชแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสัมพันธ์การใช้บริการ ระยะเวลา ความถี่ ช่วงเวลาแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารออมสินเขตศิริราชไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความสนใจเงินฝากสลากออมสินพิเศษ เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต การขยายสาขาเพิ่มวันให้บริการแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารออมสินเขตศิริราชแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

227319

This thesis analyzes the levels of satisfaction of customers towards the services of the Government Savings Banks.

Investigation was first conducted by means of an analysis in terms of strengths, weaknesses, opportunities and threats (SWOT) vis-à-vis the provision of services. To this end, copies of a questionnaire were administered to 400 service receivers. In the period between July 2 and July 31, 2008, these respondents were queried concerning the services provided by the seven branches of the Government Savings Banks in the Siriraj area.

The data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) computer program. The data were analyzed and then tabulated

in percentage form. Additionally, testing was conducted by an application of the method of one-way analysis of variance (ANOVA).

Findings are as follows:

The SWOT analysis indicates that in regard to the aspect of strength, the Government Savings Bank benefits from having the savings of depositors safeguarded by government guarantees. The bank additionally benefits in view of its being an important source of social and economic developmental funds for the government and as a tool used to maintain national financial stability. Furthermore, the government is a shareholder in the Government Savings Banks. This induces greater levels of trust on the part of depositors because they believe their deposits are fully protected. Finally, the bank benefits from being able to provide services at the highest level.

In regard to weaknesses, the Government Savings Bank is now in the process of newly assigning personnel in accordance with service requirements and so as to facilitate the full adoption of information technology and improving communication networks in view of needs projected for the future. However, the researcher has found that some facets of bank management style have led to tardiness in making the necessary adjustments. Moreover, the majority of clients do not know that the bank provides the same financial services as commercial banks.

In regard to opportunities, the Government Savings Bank has developed various financial products providing full cycle service. Additionally, the bank has expanded service channels for the sake of client convenience.

In regard to threats, economic conditions, politics, government policies, and certain regulations requiring conformity with international standards in addition to peculiar client behaviors and competition in the financial sector in a rapidly evolving context have all militated against the bank being able to perform as well as had been planned.

In regard to the investigation of client satisfaction vis-à-vis the services provided by the Government Savings Bank in the Siriraj area, findings are as follows:

Of the sample population, the majority were females (60.5 percent). Almost a third of the sample population were between the ages of twelve and twenty-five (28.8 percent) with a plurality being married (45.8 percent). Of those sampled, approximately a third were holders of a bachelor's degree (33.8 percent) while university and other students comprised 21.0 percent of the sample population. Of the respondents, 29.8 percent of the respondents had an average monthly income of not more than 8,000 baht.

In regard to bank services, the majority used deposit and withdrawal services (57.3 percent). More than a quarter had been clients of the bank less than a year (26.5 percent) while the frequency with which more than a third used the services of the bank was two to three times per month (34.5 percent). Of the respondents, 31.3 percent used the services of the bank from 10:01 to 11:30 a.m.

Of the members of the sample population, 56.3 percent were interested in making deposits using a special savings ticket, 63.3 percent were interested

in making deposits in Government Savings Bank Life (GSB Life) accounts, and 87.3 percent were interested in the bank expanding by establishing department store branches.

Clients evinced high levels of satisfaction in regard to the following aspects:

In the aspect of building and location, the clients sampled were satisfied with the degree of safety with which services could be used. In the aspect of services, the customers were satisfied with various full cycle financial services. In the aspect of services provided by bank personnel, the customers were satisfied with the honesty evinced by the personnel. In the aspect of public relations, the customers were satisfied with bank announcements of interest rates. The most significant reason for using the services of the bank was that the Government Savings Bank was backed by government guarantees.

Differences in the demographical factors of gender, age, marital status, occupation, and income were not correlated with concomitant differences in the levels of satisfaction of clients using these services offered by the Government Savings Bank in the Siriraj area. However, those who differed in educational level concomitantly differed in their levels of satisfaction at a statistically significant level of 0.05.

Differences in regard to what services were used, the length of time having been clients of the bank, the frequency with which bank services were used, and the time at which services were used were not correlated with

227319

concomitant differences in levels of satisfaction evinced by clients regarding services offered by the Government Savings Banks in the Siriraj area.

Nonetheless, finally, differences in regard to interest expressed in making deposits by means of the special savings ticket, and GSB Life savings account, the expansion of the bank through instituting new branches, and the addition of days in which services are provided were correlated with concomitant differences in the levels of satisfaction evinced by respondents vis-à-vis services provided by the Government Savings Banks in the Siriraj area at a statistically significant level of 0.05.