

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เทศโก – โดตัส บางกะปิ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เทศโก – โดตัส บางกะปิ 2) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เทศโก – โดตัส บางกะปิ 3) ศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เทศโก – โดตัส บางกะปิ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เทศโก – โดตัส บางกะปิ จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พอยท์ไบซีเรียล

ผลการศึกษาพบว่า

1. ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีสถานภาพสมรส การศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท
2. ลูกค้าส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการแล้วไม่ถึง 1 ปี ใช้บริการในช่วงเวลา 13.01-16.00 น. มาใช้บริการ 2-5 ครั้ง มาใช้บริการเพราะใกล้ที่พักอาศัย/ใกล้ที่ทำงาน/ใกล้สถานศึกษา และมาใช้บริการที่เครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์
3. ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เทศโก – โดตัส บางกะปิ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ส่วนรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดีทั้ง 4 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการการให้บริการ ตามลำดับ
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เทศโก – โดตัส บางกะปิ คือ อายุ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการ และประเภทของการใช้บริการ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความคิดเห็น คือ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาของการใช้บริการ และเหตุผลในการมาใช้บริการ
5. ปัญหาอุปสรรค ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการมีจำนวนน้อยในบางเวลา ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาแพงเกินไป เครื่องฝากเงินอัตโนมัติเงินติดขัด และเก้าอี้นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายขององค์กร
2. ควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องและชัดเจน เช่น ทบทวนการให้รางวัลทุกปี หรืออย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เพื่อธำรงรักษาทรัพยากรบุคคล ในองค์กรอย่างยั่งยืน
3. ควรมีการวางแผนประชาสัมพันธ์การบริการของธนาคารอย่างเด่นชัดและต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความพึงพอใจ และความต้องการของลูกค้า

The three objectives of the study were 1) to find out the customers' opinions on the service of the Tesco-Lotus Bangkapi Sub-branch of the Bangkok Bank Public Co. Ltd. ; 2) to identify the factors contributing to their opinions on the bank's service; and 3) to find out the problems of the customers and to seek their suggestions on how to improve the service there.

A questionnaire was employed to collect the data from 250 customers who came for services at the Tesco-Lotus Bangkapi Sub-branch. Frequency, percentage, mean and standard deviation were calculated to describe the data, and Pearson's Correlation and Point Bi-serial Correlation to test the hypotheses.

The findings were briefly stated as follows.

1. Most of the respondents were women, aged 51 or more, and were married. They had a Bachelor's degree and had their own business/were in small trade and had a monthly income of not higher than 10,000 baht.

2. Most of them used the service of the Tesco-Lotus Bangkapi Sub-branch for less than one year. They used the services during 1.00 – 4.00 p.m. and do so 2-5 times. They used the services there because it was near their houses/workplaces/schools or universities. They usually used the electronic banking.

3. Overall, the customers were very satisfied with the bank's service. All the four aspects which were found to be very satisfying were equipment, service place, service staff, and service procedures, respectively.

4. The factors significantly related to their opinions were age, period of service used, frequency of service used, and type of services used. In contrast, the factors that had no impact on their opinions were gender, marital status, education, occupation, income, number of years for which the customer used the bank service and reason for using the service there.

5. Problems that the customers experienced were that there were not enough bank tellers during some period. The staff did not seem to be friendly. The fee for inter – branch transfer was too high. The automatic teller machines were often out of order. Lastly, there were not enough seats in the waiting room.

Recommendations.

1. There should be a service plan that matches the missions and the goals of the organization.

2. The staff should be continuously motivated to work. For example, awards should be given every year or on continual basis, depending on the economic, social and political condition, in order to retain the qualified human resource sustainably.

3. Public relations should be carried out to advertise the bank services continuously, taking into account the customer's satisfaction and needs.