

บทคัดย่อ

168838

ชื่อภาคนิพนธ์ : การรับรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคาร
กสิกรไทย : กรณีศึกษา กลุ่มสาขาสีแยกบางนา และสาขาบางนา-ตราด
กม. 4

ชื่อผู้เขียน : นางกรรณิการ์ จันทร์ประภาพ

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2548

การศึกษารื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้ และความเข้าใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้ากลุ่มสาขาสีแยกบางนา และสาขาบางนา-ตราด กม.4 โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ จำนวน 300 คน และนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test เพื่อให้การทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for the Social Sciences)

ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้ ความเข้าใจ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้านสินเชื่อ บริการดูแลเช่านิรภัย บริการส่วนบุคคล การปรับปรุงระบบบริการหน้าเคเตอร์ สินเชื่อเพื่อการศึกษา บริการบัตรเครดิต การให้กู้เพื่อการค้า โอนเงินผ่านระบบ E-Internet จัดทำดรีฟท์ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
2. ลูกค้าเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สูงกว่าลูกค้าเพศหญิงในทุกประเด็น
3. ระยะการเป็นลูกค้าตั้งแต่กว่า 5 ปี มีการรับรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมมากกว่า ระยะการเป็นลูกค้ามากกว่า 5 ปี

ข้อเสนอแนะ

168838

ปัจจุบันธนาคารได้แยกหน่วยงานด้านสินเชื่อเป็นการรวมศูนย์ โดยให้สาขาเป็นหน่วยบริการหลักการขาย พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ด้านสินเชื่อน้อย ขาดการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ ดังนั้นควรจัดให้มีการอบรม เป็นการเพิ่มความรู้ในเบื้องต้นให้พนักงานได้ทราบ เพื่อสามารถให้คำปรึกษาได้ และแนะนำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อ

ดังนั้นธนาคารกสิกรไทยควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการให้บริการ โดยให้พนักงานของธนาคารควรให้ความใส่ใจกับลูกค้าเพศหญิงให้มากขึ้น และแนะนำลูกค้าเก่าให้ทราบถึงการบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ โดยทำการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ โฆษณา โดยพนักงานของธนาคารให้มากขึ้น

ABSTRACT

168838

Title of Research Paper : Perception, Understanding, and Opinion of Customers towards Services of K-Bank : A Case Study of Bangna Intersection Branch Group and Bangna-trad Km.4 Brance

Author : Mrs. Kannikar Chandraprapob

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2005

Objectives of this study are 1) to study perception and understanding of customers towards services rendered by K-Bank ; 2) to study customers opinion toward services rendered by K-bank 3) to study of factors relating to perception understanding and viewpoint of customers towards services rendered by K-Bank.

Method of data collecting is made by issuance of questionnaire to those of 300 customers. The results shall be analyzed by using frequency percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test in accordance with hypothesis. Statistical analyze are conducted by SPSS (Statistic Package for the Social Sciences) program.

The results of this study were as follows:

1. Perception, attitude with related to the services of loan, safe deposit box, personal service, improvement of counter servicing, educational loan, issuance of credit card, commercial loan bank transfer via E-Internet issuance of draft are considered in lower level.
2. Male customers gave higher feedback in term of Bank services than female customers in every categories.

(4)

168838

3. Bank customers of less than 5 years have better acknowledge in perception, understanding and opinion higher than those of customers having relation over 5 years.

Recommendation

At present, Bank has divided loan operation by setting up centralized unit whereas branch office can handle after sale service. Most of staff has less knowledge in terms of loan operation, lack of public relation in various media. It is therefore, necessary to conduct basic training and supervise relate department to continue their activities in order to gain customers who have basic properties in accordance with Bank's requirement.

Therefore, K-Bank should conduct further study or improvement of services especially Bank staff should pay more attention on female customers and introduction as well as PR to those of old customers. It is necessary that Bank staff should provide more introduction and PR by printing media of advertisement.