

บทคัดย่อ

168532

ชื่อกาณินพนธ์ : ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหลักของธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีสาขาพุทธมณฑลสาย 4
ชื่อผู้เขียน : นางชูศานี ทับทิมรัตนา
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2548

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหลักของธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ศึกษากรณี : สาขาพุทธมณฑลสาย 4 ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักคือ
1) เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหลักของธนาคาร 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัย
ที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหลักของธนาคาร และสุดท้าย 3) เพื่อนำ
ข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหลักของธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาพุทธมณฑลสาย 4 ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.02 ด้าน
ที่ให้ผลการศึกษาสูงที่สุดคือ ด้านความไว้วางใจ หรือความซื่อสัตย์ ที่ค่าเฉลี่ย 3.08 และด้านที่ให้ผล
การศึกษาดำที่สุดคือ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของพนักงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.92

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การ
เป็นลูกค้าของธนาคาร และประสบการณ์ในการใช้บริการ คือ ระยะเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการ
ใช้บริการ ระยะเวลาในการติดต่อและรับบริการ และความคุ้นเคยกับพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มการบริการข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้เข้า
ใช้บริการ บริเวณเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยลดปริมาณผู้เข้าใช้บริการช่องรับฝาก-ถอนเงินสด
เช่น ติดตั้งป้ายแสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติประโยชน์ และการใช้งานเครื่อง ภาษาที่ใช้ควรให้เข้าใจง่าย
เพราะกลุ่มลูกค้าหลักมีระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี

2. การเพิ่มปริมาณเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ให้
เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. ควรนำระบบบัตรคิวเข้ามาใช้แทนระบบการยืนเข้าคิวเพื่อรอรับบริการ เพื่อ
เพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้เข้าใช้บริการให้มากขึ้น

168532

4. ควรจัดให้มีพนักงานคอยสอบถามผู้เข้าใช้บริการทุกครั้งถึงความต้องการในการใช้บริการแต่ละครั้ง เพื่อที่จะได้แนะนำให้เข้าใช้บริการได้ถูกช่องทางมากยิ่งขึ้น
5. ควรให้พนักงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้มากขึ้น ทั้งกับลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝาก และไม่มีบัญชี เริ่มต้นอาจทำได้ด้วยการกล่าวคำทักทาย ขอบคุณ และในช่วงเวลาที่ว่าง ก็ควรแนะนำถึงบริการเสริมต่างๆ หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ให้ลูกค้าได้ทราบ
6. จัดให้มีการอบรมพนักงานตามระยะเวลาที่เหมาะสม ในเรื่องของผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในแก่พนักงาน ให้สามารถแนะนำลูกค้าให้เข้าใช้บริการได้
7. ควรจัดพนักงานที่มีความรู้ความสามารถตรงกับลักษณะของงาน เช่น ช่องรับฝากถอนเงินสด ควรจัดพนักงานที่มีความชำนาญในการนับธนบัตร และมีทักษะในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความรวดเร็วในการให้บริการมากยิ่งขึ้น
8. ช่องบริการลูกค้า กรณีทำบัตร ATM หรือการเปิดบัญชีใหม่ ที่ยังคงใช้วิธีการให้ลูกค้ากรอกเอกสารที่มีความซ้ำซ้อนกันของข้อมูล ควรปรับให้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ถึงข้อมูลที่ต้องการจากลูกค้า และทำการบันทึกลงระบบคอมพิวเตอร์ แทนการให้ลูกค้ากรอกข้อมูลลงเอกสาร เพื่อเป็นการประหยัดเวลา และยังสามารถประหยัดเอกสารที่ต้องใช้อีกด้วย
9. จากข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ การบริการหลักบางชนิดมีผู้เข้าใช้บริการน้อยมากถึงเกือบไม่มีเลย เช่น การขอสินเชื่อส่วนบุคคล การขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย E-Phone Banking และ E-Internet Banking ธนาคารจึงควรมีการศึกษาถึงสาเหตุ และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขการบริการต่อไป

ABSTRACT

168532

Title of Research Paper : Opinion of Service Users on the Main Services of Kasikornthai Bank (Public) Company Limited : A Case Study of Buddhamonthon 4 Branch

Author : Mrs. Chusanee Tubtimrata

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2005

The three objectives of the survey were 1) to find out the opinion of the service users or customers on the main services of Kasikornthai Bank (Public) Company Limited, Buddhamonthon 4 Branch; 2) to identify the factors affecting their opinion, and 3) to use the research results as a guideline to improve the bank services.

The findings were summed up as follows:

1. Overall, the customers were satisfied with the bank services ($\bar{X} = 3.02$). The most satisfactory was trust or honesty ($\bar{X} = 3.08$) and the least satisfactory was the information service ($\bar{X} = 2.92$).

2. The factors that significantly influenced their opinion were the personal factors (i.e., being a bank customers), experience in using services (i.e., length of time one used the bank service, frequency in using service, length of time spent in contacting the bank to get a service, and familiarity with the bank employees.

Recommendations

1. The information service should be improved especially, more information should be given to the customers who used electronic machines to reduce the number of customers in the cash deposit-withdrawal lines. Also, there should be signs to show the benefit of using electronic

168532

machines. The language should be simple because mainly the customer using such machines have an education of below a Bachelor's degree.

2. The number of electronic machines should be increased. For example, the automatic cash machines should be enough to meet the customers' demand.

3. The queuing card system should be used instead of the standing-in-queuing system to increase convenience for the customers.

4. A bank employees should be available to ask each customer. What service he or she wants to use in order to tell him or her which channel he or she should go to.

5. The bank employees should build a good relationship with the customers, both those who have a bank account and those who do not. This may be done by greeting the customers and thanking them for using bank services. If there is free time, they may recommend some additional services or new products to the customers.

6. The bank employees should attend a training course at appropriate intervals to learn about new products and thus can make recommendations to the customers.

7. Each bank employee should be placed in the right job. For example, the employees at a deposit withdrawal windows should be been at counting banknotes and have a skill in computer use to speed up the service.

8. At the counter where ATM is issued or where the customers request for a new account, the customers still have to fill out forms with the same information. This process should be changed to having the bank employee ask the customers the information the bank wants and record it in the computer right away in order to save time and paper work.

9. The findings show that some services are hardly used or have never been used at all. These services are, for example, personal loans, housing loans, E-Phone Banking and E-Internet Banking. Therefore, the bank should conduct a study to find out the reasons in order to improve such services.