

บทคัดย่อ

T159307

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน
ชื่อผู้เขียน : สุกฤษฎ์ ตั้งคงนุษ
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2547

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 294 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ t-test และ F-test

ผลการศึกษา พบว่า

1) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2) ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน พบว่า เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ประเภทของการใช้บริการ และเหตุผลที่ใช้บริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน ส่วนอาชีพและการใช้บริการของธนาคารอื่นมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน

ด้านระบบการให้บริการ

1. ควรเพิ่มตู้อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ เครื่อง ATM และเครื่อง Update สมุด เพื่อให้เพียงพอต่อการบริการลูกค้า
2. ในด้านระบบสินเชื่อควรมีการปรับปรุงด้านระยะเวลาเพื่อทราบผลการอนุมัติ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว

ด้านกระบวนการให้บริการ

1. ควรมีการแจ้งข่าวสารข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการให้บริการ
2. ควรลดขั้นตอนการให้บริการโดยเพิ่มช่องทางด่วนในช่วงเวลาเร่งด่วน (One Stop Service)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาเร่งด่วนเพื่อการให้บริการอย่างเพียงพอทั่วถึงและรวดเร็ว
2. ควรมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำปรึกษา กรณีลูกค้าไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้บริการ เช่น การกรอกรายการฝาก-ถอน การโอน หรือการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์

ด้านสถานที่ให้บริการ

1. ควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถให้กับลูกค้า เช่น ไม่ให้พนักงานนำรถส่วนตัวจอดในที่จอดรถลูกค้า
2. ควรจัดสำนักงานให้ง่ายและสะดวกต่อการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกขั้นตอนการขอรับในเรื่องต่าง ๆ หรือมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ เป็นต้น
3. ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสม เช่น ห้องน้ำ ที่รับรองเพื่อรองรับลูกค้าผู้รับบริการ เป็นต้น

The purpose of the study was twofold : 1) to measure the customers' satisfaction with the service at the Bangkhaen branch of the Siam City (Public) Bank Co. Ltd., and 2) to find out the factors affecting their service satisfaction. The data were collected from 294 customers at the Bangkhaen branch of the Siam City (Public) Bank, Co. Ltd. by using a questionnaire. Percentage, mean, and standard deviation were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypotheses.

The findings were briefly stated below.

As a whole, the bank customers were found to be moderately satisfied with the bank service. All the aspects were also moderately satisfactory. They were 1) service system, 2) service procedures 3) service staff, and 4) service place. The factors found to have no effect on the customers' satisfaction were gender, marital status, education, income, length of time during which one was a bank customer, type of service used, and reason for using the service. On the contrary, occupation and use of other banks service had significant impact on the customers' satisfaction.

Recommendations

Service system

(1) More electronic machines, such as automatic deposit machine, automatic teller machines (ATMs) and book-updating machines should be installed to be enough to serve the customers.

Service procedures

TE 159307

(1) The customers should be given information at intervals to have continuity in service

(2) The service procedures should be cut down and a one-stop service should be available during rush hours.

Service staff

(1) The number of service staff at the counter should be added during rush hours to serve the customers quickly.

(2) There should be public relations officers to give advice to the customers in case some do not understand the procedures.

Service place

(1) The parking spaces should be increased for the customers. This may be done by not allowing the bank employees to park their cars in the customers' parking spaces.

(2) Convenience in contacting the bank should be made. For example, there should be a public relations board explaining the steps in asking for service. Or there should be some officers to give the customers advice.

(3) The service place should be equipped with toilets and enough seats for the customers.