

การศึกษา เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อประสิทธิผลของการให้บริการของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาหัวหมาก 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 204 คน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบความแตกต่าง t-test และ F-test ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการศึกษา

การศึกษา พบว่า ภาพรวมของประสิทธิผลของการให้บริการอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.09 และหากจำแนกแต่ละด้านของการให้บริการพบว่า มีประสิทธิผลเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านพนักงานผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.23 รองลงมาคือ ด้านระบบการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.04 และด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

แสดงว่า พนักงานเป็นตัวแปรสำคัญในการก่อให้เกิดประสิทธิผลในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาหัวหมาก ดังนั้นควรให้พนักงานรักษาระดับการให้บริการที่ปฏิบัติอยู่ ขณะเดียวกันควรเพิ่มในส่วนที่ต่ำ เช่น การเอาใจใส่และเตรียมความพร้อมในการให้บริการ ส่วนในด้านกระบวนการให้บริการ ควรปรับปรุงเพื่อให้ ประสิทธิภาพด้านการให้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น เช่น ปรับปรุงด้านความซับซ้อนของการให้บริการ เป็นต้น

ในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นประสิทธิผลการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาหัวหมาก จากการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นประสิทธิผลการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาหัวหมาก ส่วนรายได้ที่ต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นประสิทธิผลการให้บริการ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ด้านระบบการให้บริการ

T 158582

1) ควรจัดบัตรคิวให้กับลูกค้า ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกและเกิดความเสมอภาคในการบริการ ในขณะเดียวกันควรจัดที่นั่งเพื่อรอเรียกตามหมายเลขคิวด้วย

2) เพิ่มจุดเปิดบริการนอกเหนือจากเวลาทำการปกติ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น ในศูนย์การค้าหรือห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

3) ควรจัดสถานที่จอดรถให้กับลูกค้าอย่างเพียงพอ ทั้งนี้อาจเช่าที่บริเวณใกล้เคียงเพื่อเป็นที่จอดรถให้กับลูกค้า

4) ควรเพิ่มเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ เพื่อให้เพียงพอต่อการบริการลูกค้า

5) ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ลูกค้าทราบสม่ำเสมอ

ด้านกระบวนการให้บริการ

1) ควรลดขั้นตอนการให้บริการโดยเพิ่มช่องทางด่วน (One-Stop Service)

2) การมีเจ้าหน้าที่บริการให้คำปรึกษาชี้แนะตลอดเวลา เพื่อทำความเข้าใจในการบริการแก่ลูกค้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในเวลาเร่งด่วน (08.30-09.30 น. และ 11.30-13.30 น.) เพื่อการบริการอย่างรวดเร็วและทั่วถึง

2) ในกรณีที่มียูกค้ารอมากกว่า 5 คน ควรเปิดช่องบริการเพิ่มทันที เพื่อลดความกังวลของลูกค้า

The purposes of the study were twofold 1) to find out the opinion of customers toward the service providing effectiveness of Thai Farmer Bank Co., Ltd. (Public), Hua Mark Branch. 2) to find out the factors affecting the opinion of customers concerning the service providing effectiveness. The sample group consisted of 204 bank customers. Percentage, mean, standard deviation were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypotheses by SPSS for windows.

The findings were summarized below:

The study found that the whole vision of the service providing effectiveness was in the high level (mean = 3.09) If classify each service providing aspect found that had effectiveness ranging from high to low as follows service providing staff mean 3.23, service providing system mean 3.04 and service providing process mean 3.00 consequently. It expressed that the employees were the significant factor for the implement of service providing's effectiveness of Thai Farmer Bank Co., Ltd. (Public), Hua Mark Branch. Thus employees should keep on present service providing level. At the same time, service providing process should be improved for increasing service providing effectiveness such as improving complication of service providing.

For the factors affecting the opinion on service providing effectiveness of Thai Farmer Bank Co., Ltd. (Public), Hua Mark Branch, the study found that gender, age, education and career had no effect on the service providing effectiveness. On the contrary, income had significant impact on the service providing effectiveness.

Recommendations

Service Providing System.

1. Bank should provide queue cards for customers for facilitating convenience and equal in service. Seats should be provided while waiting for the queue.
2. It should added service points beyond office hour for facilitating the customers such as in shopping centers or department stores etc.
3. It should provided enough car parking for customers by renting near area.
4. It should increase enough automatic deposit machine to serve the customers.
5. The information should be informed for the customers regularly.

Service Providing Process

1. It should decrease steps of service by increasing one stop service.
2. It should provide staff for giving advice all the time to make customers understand in the service.

Service Providing Staff

1. The number of staff should be added during rush hour (08.30 – 09.30 AM. and 11.30 – 13.30 AM.) for quick and thorough service.
2. In case of more than 5 waiting customers, service channels should be opened immediately for reducing customer's anxiety.