

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ และนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา การปรับปรุงการให้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคารเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

การศึกษานี้มุ่งเน้นถึงคุณภาพของการให้บริการ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถาม จากจำนวนประชากรทั้งหมด 53 ราย แบ่งเป็นผู้มาใช้บริการที่ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ประกอบด้วย พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ ส่วนธุรการ และส่วนเงินตรา ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำนวน 2 ราย พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์สาขาหลักในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 16 ราย อีกส่วนหนึ่งคือผู้ที่ไม่ได้มาใช้บริการที่ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือโดยใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ประกอบด้วยผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นข้าราชการระดับเจ้าหน้าที่ซึ่งประจำอยู่ ณ คลังจังหวัดในเขตปฏิบัติการสำนักงานภาคเหนือ จำนวน 18 ราย และพนักงานหักบัญชีในเขตปฏิบัติการสำนักงานภาคเหนือ จำนวน 17 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอข้อมูลในรูปของตารางแจกแจงความถี่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ในด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความมีน้ำใจในการให้บริการของพนักงาน การเข้าถึงผู้ให้บริการ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน

ความไว้วางใจในระบบการทำงาน การตอบสนองในการให้บริการของพนักงาน ความสามารถของพนักงาน ความสะดวกของการติดต่อสื่อสาร ความปลอดภัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ การสร้างบริการให้เป็นที่ยอมรับ ตามลำดับ

ส่วนปัญหาของการรับบริการ ผู้ใช้บริการมีปัญหาในระดับน้อย ในด้านปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการรับบริการที่ถูกต้องชัดเจน ปัญหาการรับบริการล่าช้า ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ ปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ที่ใช้บริการ ปัญหาความสามารถของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เช่น ไม่มีความรู้ ความชำนาญ ปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่เอาใจใส่ของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ตามลำดับ

ปัญหาอื่น ๆ ที่พบในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ปัญหาด้านเอกสาร เช่น สมุดเงินฝากไม่สะดวกต่อการใช้งาน ล้าสมัย ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เกี่ยวกับการเดินทางโดยรถโดยสารค่อนข้างยาก

ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากกับการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ในส่วนปัญหาของการรับบริการผู้ใช้บริการมีปัญหาในระดับน้อย

การศึกษานี้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลให้ทั่วถึง โดยการฝึกอบรมพนักงานด้านความเข้าใจในแนวคิด และหลักการให้บริการ มีการสำรวจสภาพการให้บริการ และทัศนคติการให้บริการของพนักงาน มีการจัดสัมมนาชี้แจงข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนระบบงานใหม่ มีการเผยแพร่ข้อมูล เอกสาร ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง มีการตรวจเยี่ยมผู้ใช้บริการ มีการติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการบริการอย่างสม่ำเสมอ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นระยะ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น มีการใช้กิจกรรมทางวิชาการในการช่วยประชาสัมพันธ์ สำหรับปัญหาการบริการล่าช้า ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ควรศึกษาระบบการทำงานและระยะเวลาการทำงานแต่ละชั้นงาน ว่าเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นเพื่อกำหนดเป็นเวลามาตรฐานของงานนั้น ๆ เพื่อให้บริการได้ในเวลาที่เหมาะสม