บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ประสิทธิภาพในการรื้อปรับระบบการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

โดย

นายพูนศักดิ์ วังอนานนท์

กุมภาพันธ์ 2542

ประธานกรรมการที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัฐมา สิทธิชัย

ภาควิชา / คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการรื้อปรับระบบ (REENGINEERING) ในด้านการให้บริการ (services) ของธนาคารจากความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการรื้อปรับระบบการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนได้กลุ่มตัวอย่างลูกค้า จำนวน 400 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหว่ดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม 2 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS FOR WINDOWS)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ในการประเมินประสิทธิภาพของการรื้อปรับระบบ (REENGINEERING) ในด้านการให้บริการ (SERVICES) ของธนาคารจากความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการคือ 1)รูปแบบการให้บริการของธนาคาร 2) คุณภาพการให้บริการของธนาคาร 3) ความรวดเร็วในการให้บริการของธนาคาร 4) ระดับความประทับใจจากการให้บริการของธนาคาร โดยลูกค้าและพนักงานธนาคารได้แสดงความคิดเห็นต่อความมีประสิทธิภาพในการรื้อปรับระบบการให้บริการของธนาคารในภาพรวมของปัจจัยทั้ง 4 ประการว่าดีขึ้นกว่าเดิมมาก

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการรื้อปรับระบบการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จากความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานธนาคาร 3 ประการดังนี้คือ 1) ปัจจัยด้านลูกค้า 2) ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก และ 3)ปัจจัยการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยล้วนแต่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการรื้อปรับระบบการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ในการวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นดังนี้

1. ด้านบริการ ธนาคารควรเพิ่มพนักงานบริการในช่วงสิ้นเดือนและต้นเดือน ควรมีการดูแลระบบสื่อสาร ONLINE ตลอดจนตู้ เอทีเอ็มของธนาคาร

2. ด้านบุคลากร ธนาคารควรจัดการอบรมพนักงานก่อนโยกย้ายไปทำงานในตำแหน่งใหม่ ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมความมีน้ำใจต่อกันในองค์กรและควรมีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนของพนักงาน

3. ด้านอาคารสถานที่ ธนาคารควรจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลความปลอดภัยของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ซึ่งจะมีส่วนช่วยดูแลทรัพย์สิน ยานพาหนะ และการจราจรบริเวณโดยรอบธนาคาร

4. ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ธนาคารควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมลง เพื่อลดภาระแก่ลูกค้าและไม่ควรเก็บค่าธรรมเนียมอื่นใดเพิ่มเติมจากลูกค้าสินเชื่อ แต่ควรหารายได้จากบริการประเภทอื่น

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ ในกรณีที่ธนาคารเปิดบริการใหม่ ๆ ควรทำการประชาสัมพันธ์เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างถูกวิธีและไม่ควรใช้วิธีการตั้งเป้าหมายแล้วบังคับให้พนักงานหาลูกค้ามาใช้บริการซึ่งผลสุดท้าย ธนาคารก็จะไม่ได้ลูกค้าที่มีคุณภาพ