

การประเมินผลการให้บริการไฮสเปคท์เตอร์
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

นันทนาถ อุดมศักดิ์

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2554

๐๐๐๒๕๔๙๓๑

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



250410

การประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์



นันทนาฏ อุพงศ์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. ๒๕๕๔

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง
การประเมินผลการให้บริการไอที
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิษฐ์ จังหวัดอุดรดิษฐ์

โดย
นันทนาฏ อุพงค์

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.ภูษณิศา เตชเถกิง)

วันที่ 29 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2554

กรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ดลกร ขวัญคำ)

วันที่ 29 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2554

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.อายุส หยุเย็น)

วันที่ 29 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2554

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(อาจารย์ ดร.ภูษณิศา เตชเถกิง)

วันที่ 29 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2554

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ยศราช)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

วันที่ 1 เดือน ส.ค. พ.ศ. 2554

ชื่อเรื่อง	การประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์
ชื่อผู้เขียน	นางสาวนันทนนาฏ อุพงศ์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ภุชณิศา เตชเถกิง

บทคัดย่อ

250410

การให้บริการไฮเคาน์เตอร์ เป็นบริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารที่สำคัญในการให้บริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ เนื่องจากที่ยังไม่มีผู้ใดทำงานวิจัยเรื่องนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญในเรื่องการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารฯ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางปรับปรุง และแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารฯ ต่อไป

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสัมภาษณ์เป็นหัวหน้างานของพนักงานไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารฯ และกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามเป็นลูกค้าไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารฯ จำนวน 400 คน โดยค่าเฉลี่ยที่ได้จากการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์นั้น แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของลูกค้าในส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านพนักงานหรือบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านลักษณะทางกายภาพ

การสัมภาษณ์พนักงานระดับหัวหน้างานของพนักงานไฮเคาน์เตอร์ แสดงให้เห็นถึงภาพรวมของการปฏิบัติงานไฮเคาน์เตอร์ของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ดี มีด้านที่ต้องปรับปรุงคือ การให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้กับลูกค้า 1 รายให้บริการไม่เกิน 3 นาที พนักงานควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ ลำดับขั้นตอนการทำงาน และบริหารจัดการเวลาเครื่องคิวของแต่ละคน

การทดสอบสมมติฐานด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) แสดงให้เห็นว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการทุกด้านมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์

Title	Performance Assessment of High Counter Service of Krung Thai Bank Public. Co., Ltd, Uttaradit Branch, Uttaradit Province
Author	Miss Nunthanart Uphong
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Dr. Pusanisa Techatakerng

ABSTRACT

250410

The objective of this study was to find a guideline to improve the high counter service of Krung Thai Bank Public. Co., Ltd, Uttaradit branch. A set of questionnaires and interview schedules were used for data collection administered with 400 clients of high counter service, Krung Thai Bank Public. Co., Ltd, Uttaradit branch.

Findings showed that the informants had a high level of satisfaction with the high counter service in terms of market mix. This was particularly on personnel, place, and physical appearance. As a whole, the operation of high counter service staff was found at a high level. However, the following must be improved: 1) financial transaction service should not be more than 3 minutes per head; 2) operation procedures; and 3) time management. Based on the ANOVA analysis, market mix had an effect on the high counter service of Krung Thai Bank Public. Co., Ltd, Uttaradit branch.

กิตติกรรมประกาศ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ดร. ภูษนิศา เตชเถลิง ประธานกรรมการที่ปรึกษา รศ. คลกร ขวัญคำ กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. आयुส หยุเย็น กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ หัวหน้างาน ซึ่งได้ผู้จัดการสาขาอาวุโส และรองผู้จัดการสาขาอาวุโสฝ่ายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ และขอขอบคุณลูกค้าไฮเอนด์เตอร์ของธนาคารฯ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในขณะที่ใช้ และหลังใช้บริการไฮเอนด์เตอร์เสร็จ ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการทำปัญหาพิเศษครั้งนี้รวมทั้งเพื่อนๆ ปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจในทุกเรื่องเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ บุคคลที่มีความสำคัญที่สุดที่มีส่วนช่วยให้ปัญหาพิเศษนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ได้แก่ นายนพรัตน์ และนางจันทร์ทอง อุพงศ์ ซึ่งเป็นผู้ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนทางด้านการศึกษา แก่ข้าพเจ้ามาโดยตลอด ข้าพเจ้าขอโน้มรำลึกถึงพระคุณของท่านและขอกราบขอบพระคุณไว้ เป็นอย่างสูง ขอขอบคุณ นางสาวไพบุลย์ ชัยประกายศักดิ์ ที่คอยห่วงใย ดูแล และให้กำลังใจ ผลักดันให้มีความอดทน ทำให้ปัญหาพิเศษนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และสุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ นางสาวศิริพร ศรีสมบัติ และนางสีจณา งามชัยเจริญกิจ ให้ความเมตตา และเข้าใจในการเรียนปริญญาโท ที่ต้องมีการลงงานเพื่อดำเนินการในการเรียนต่างๆ และให้กำลังใจในการเรียนเสมอมาตลอดระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา

นันทนาฏ อุพงศ์

กรกฎาคม 2554

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
ข้อจำกัดในงานวิจัย	7
นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 การตรวจสอบเอกสาร	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
การให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	15
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	17
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	28
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	29
สถานที่ดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
การทดสอบเครื่องมือ	33

การเก็บข้อมูลวิจัย	33
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	36
การประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบในงาน ของพนักงานไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์	37
การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์	49
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	77
สรุปผลการวิจัย จากข้อมูลเชิงคุณภาพ	77
สรุปผลการวิจัย จากข้อมูลเชิงปริมาณ	77
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	81
อภิปรายผลการวิจัย	81
ข้อเสนอแนะ	82
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	84
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	88
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	93
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย	102

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แนวความคิดและทฤษฎีของนักวิจัยที่ใช้ในการวิจัย	14
2	สถิติลูกค้าที่ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ ปี 2550-2552	30
3	การวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการต้อนรับแนะนำ ช่วยเหลือลูกค้า	38
4	การวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการให้ คำแนะนำเบื้องต้นที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ	39
5	การวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการให้บริการธุรกรรม ฝาก ถอน โอน และการให้บริการ โอนเงินทางตราสารทางการเงิน	40
6	การวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการรับซื้อ และจ่ายเงินตราสารต่างประเทศ	41
7	การวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการให้บริการ ปรับบัญชีฝากให้เป็นปัจจุบัน	42
8	การวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านกรบันทึกรายการ ทางบัญชี และออกรายงาน CBS	43
9	การวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการปฏิบัติงาน เฉพาะกิจที่ธนาคารมอบหมาย	44
10	การวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการให้บริการ ธุรกรรมทางการเงินต่างๆ	45
11	การวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการให้บริการธุรกรรม ทางการเงินให้กับลูกค้า 1 รายให้บริการไม่เกิน 3 นาที	46
12	การวิเคราะห์ภาพรวมของผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานในการปฏิบัติงาน ของพนักงานไฮเคาน์เตอร์	47

ตาราง		หน้า
13	ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของเพศ อายุ อาชีพ	50
14	ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของเพศ รายได้ และระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	51
15	ระยะเวลาที่ถูกค่าใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์	52
16	ประเภทรูขุมที่ลูกค้าใช้บริการไฮเคาน์เตอร์	54
17	ประมาณการเวลาที่ลูกค้าใช้ในการทำธุรกรรมกับไฮเคาน์เตอร์แต่ละครั้ง	55
18	การประเมินผลหลังการให้บริการส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านพนักงานหรือบุคลากร	57
19	การประเมินผลหลังการให้บริการส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	58
20	การประเมินผลการใช้บริการส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์	61
21	การประเมินผลการใช้บริการส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านราคา	62
22	การประเมินผลการใช้บริการส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านสถานที่	64
23	การประเมินผลการใช้บริการส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย	65
24	การประเมินผลการใช้บริการส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ	66

ตาราง		หน้า
25	ภาพรวมการประเมินผลความพึงพอใจในส่วนผสมทางการตลาดบริการ ในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์	69
26	ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการให้ บริการไฮเคาน์เตอร์	71
27	ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคามีผลต่อการให้ บริการไฮเคาน์เตอร์	71
28	ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่ที่มีผลต่อการให้ บริการไฮเคาน์เตอร์	72
29	ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการประชาสัมพันธ์และ การส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์	73
30	ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านพนักงานหรือบุคลากร มีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์	74
31	ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการขั้นตอน ในการให้บริการมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์	74
32	ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์	75
33	ส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์	76

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กราฟแสดงจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไฮเทคนเตอร์ ปี 2550-2552	4
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	28