

บทคัดย่อ

176012

การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารฯ 300 ราย และพนักงานธนาคารฯ 58 ราย นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ และมาตราวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า Likert scale

ผลการศึกษาจากปัจจัยภายในพบว่า สิ่งที่ถูกค่าพึงพอใจมากที่สุดในการใช้บริการธนาคารฯ คือ 1) ความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบของธนาคารฯ 2) แบบฟอร์มต่างๆ สามารถเข้าใจและใช้งานได้ง่าย 3) พนักงานมีอัธยาศัยและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี 4) มีความเสมอภาคและจัดลำดับการให้บริการ 5) มีการโฆษณาเกี่ยวกับธนาคารฯ ผ่านสื่อต่างๆ อยู่เสมอ 6) ความมั่นคงและมีชื่อเสียงของธนาคารฯ 7) ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ การประเมินราคาหลักทรัพย์และวงเงินสินเชื่อที่ได้รับค่อนข้างรวดเร็ว 8) การให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร 9) การนำเช็กระบบคิเจตอลมาใช้ในอนาคต

ปัญหาและอุปสรรคที่ถูกค่าพบบมากที่สุดในการใช้บริการธนาคารฯ คือ 1) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ 2) พนักงานมีจำนวนน้อย 3) มีขั้นตอนในการให้บริการมากเกินไป 4) สินเชื่อมีกฎระเบียบเข้มงวดเกินไป 5) อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อค่อนข้างสูง

176012

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารฯ ที่สำคัญมากที่สุดคือ 1) ความมั่นคงและการมีเสถียรภาพของธนาคารฯ 2) เพื่อนร่วมงานมีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า 3) การเพิ่มผลตอบแทนหรือขยายประเภทของสวัสดิการต่างๆ เพิ่มขึ้น 4) การโยกย้ายพนักงานกระทำตามหลักเกณฑ์ที่แน่นอนและพนักงานได้ทำงานอยู่ในภูมิลำเนาเดิม 5) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย 6) มีการระบุรายละเอียดของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน

ปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานที่พนักงานธนาคารฯ พบบมากที่สุดคือ 1) ผู้บริหารใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรม 2) พนักงานมีจำนวนน้อย 3) อัตราเงินเดือนและสวัสดิการต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ 4) การขอย้ายสายงานในตำแหน่งหรือในระดับเดียวกันทำได้ยากและการขอย้ายไปทำงานในสาขาอื่นมีโอกาสน้อย 5) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานไม่ทันสมัย 6) การตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบต้องผ่านหลายระดับชั้นทำให้ล่าช้า

ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารฯ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านบวก ได้แก่ ผลกำไรของภาคธุรกิจที่อยู่ในเกณฑ์ดี การลงทุนในโครงการขนาดใหญ่ของภาครัฐ การใช้งบประมาณรายจ่ายกลางปีของภาครัฐและอัตราการใช้กำลังการผลิตอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยด้านลบ ได้แก่ ภัยธรรมชาติที่รุนแรง เกิดโรคระบาดหลายครั้ง ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ราคาน้ำมันดิบสูงขึ้น การขาดดุลบัญชีเดินสะพัด อัตราเงินเฟ้อสูงขึ้นและการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก

ABSTRACT

176012

This study on the factors affecting the efficiency in service provision rendered by Siam City Bank in Chiang Mai Province was based on information, collected by questionnaire interview from 300 sample of the bank's customers and 58 bank workers. Descriptive statistics including percentage and frequency and Likert Scale were calculated for analysis.

On the issue of internal factors, the bank customers expressed their most satisfaction on the following: 1) clean, attractive and tidy bank office environment, 2) simple and practical forms for banking transactions, 3) staff's hospitality and attention in serving customers, 4) arrangement for fairness and queuing in service provision, 5) constant advertisement about the Bank in various media, 6) security and reputation of the Bank, 7) speedy procedure for loan application review, security assessment, and loan approval, 8) provision of comprehensive financial and banking services, and 9) the introduction of digital cheques for use in the future.

The most common problems complained by the bank customers in using the bank's services were 1) inadequate parking space, 2) under-staff, 3) too many steps in service procedure, 4) overly restrictive rules and regulation concerning bank loans, and 5) rather high interest rate for borrowing.

Important factors that affect the efficiency of bank workers to render services were found to be 1) security and stability of the Bank, 2) colleague being polite to and having good human relation with customers, 3) the increase in remuneration or types of welfare, 4) transfer of work position under definite criteria and staff being posted in his/her hometown, 5) modern office equipment and facilities, and 6) clear and well-defined job description.

The most common problems faced by the bank workers were 1) the bank executive using patron and client rather than merit system, 2) under-staff, 3) low salary and welfare level compared to other commercial banks, 4) difficulty in requesting for a switch in post or office location for the same personnel level, 5) obsolete office equipment and facilities, and 6) many hierarchical steps for decision making thus causing delay in action.

The external factors which may affect the service efficiency were distinguished into: 1) positive factors including satisfactory profit making in the business sector, government investment in mega projects, mid-year budget expenditure of public sector, and high use rate of production capacity, and 2) negative factors comprising severe natural disaster, frequent epidemic outbreaks, unrest situation in southern border provinces, escalating crude oil prices, deficit current account, higher inflation rate and world economic slow-down.