

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวพรพิไล โนจา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข ประธานกรรมการ
 อาจารย์วรณัย สายประเสริฐ กรรมการ
 อาจารย์นันทนา คำนวน กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว

การศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 324 ราย ประกอบด้วยลูกค้าของธนาคารฯ 6 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแพ สีแยกสนามบิน ถนนสุเทพ ช้างคลาน เชียงใหม่ และช่วงสิงห์ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งจะนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้านโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการให้บริการ ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของระบบคิวเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ความเพียงพอของกระดาศคิว และความถูกต้องของงานที่ได้รับบริการ ตามลำดับ

ด้านสถานที่ ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและความสะอาดภายในธนาคารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ บรรยากาศภายในธนาคาร และความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ตามลำดับ

ด้านพนักงาน ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรอบรู้ในบริการและงานที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ

ด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อความเป็นระเบียบของใบรับฝาก-ถอน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ความเพียงพอของใบรับฝาก-ถอน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ

สำหรับปัญหาของลูกค้ำต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว ในด้านการให้บริการ พบว่ามีปัญหาระยะเวลาที่คอยในคิวนาน เป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 19.80 รองลงมาคือ พนักงานรับฝาก-ถอนให้บริการช้า ร้อยละ 9.30 และการวางผังของระบบคิวไม่ดี ร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

ด้านพนักงาน พบว่ามีปัญหาพนักงานขาดความกระตือรือร้นและขาดความเอาใจใส่ในการให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 13.00 รองลงมาคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดี ร้อยละ 4.60 และพนักงานขาดความรู้ในบริการและงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

ด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน พบว่ามีปัญหาใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ มีไม่เพียงพอ เป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 8.60 รองลงมาคือ ใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ จัดวางไม่เป็นระเบียบ ร้อยละ 2.80

ด้านสถานที่ พบว่ามีปัญหาที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ เป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 14.50 รองลงมาคือ บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ร้อยละ 1.90 และพื้นที่ภายในธนาคารไม่สะอาด ร้อยละ 0.60 ตามลำดับ

Independent Study Title	The Customer's Satisfaction with Deposit-Withdrawal Services by Queuing System of Krung Thai Bank Public Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province.	
Author	Miss Pornpilai Noja	
M.B.A.	Business Administration	
Examining Committee	Lecturer Petcharat Mesomboonpoonsuk	Chairman
	Lecturer Wanlanai Saiprasert	Member
	Lecturer Nantana Kumnuan	Member

Abstract

The objective of this independent study, "The Customer's Satisfaction with Deposit-Withdrawal Services by Queuing System of Krung Thai Bank Public Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province." was to study the customer's satisfaction with deposit-withdrawal services by queuing system of Krung Thai Bank Public company limited in Mueang district, Chiang Mai province including the customers's problems with deposit-withdrawal services by queuing system.

The data were collected from questionnaires of 324 customers of Krung Thai Bank Public Company Limited in Mueang district, Chiang Mai province. These customers were the samples of six branches such as Thapae, Siyak Sanhambin, Suthep Road, Changklan, Chiang Mai and Khuangsing. The data were analyzed by using descriptive statistics which were presented in term of frequency, percentages and weighted average. The results of the study were as follow:

The result of the study indicated that the customer's satisfaction with deposit-withdrawal services by queuing system of Krung Thai Bank Public Company Limited in Mueang district,

Chiang Mai province was rated in average as high level for all four aspects such as services, place, officers and office equipments. The detail study of each aspects were:

For service aspect, the customer's satisfaction with the modernness of queuing system was in the first rank. The next in rank were the adequacy of queuing cards and the accuracy of services.

For place aspect, the customer's satisfaction with the neatness and cleanliness of the bank was in the first rank. The next in rank were the atmosphere in the bank and the adequacy of seats.

For officer aspect, the customer's satisfaction with the manner and courtesy of the officers was in the first rank. The next in rank were the good human relation and the knowledge of services.

For office equipments aspect such as slips, documents and stationaries, the customer's satisfaction with the neatness was in the first rank. The next in rank was the adequacy of them.

The problems that customers faced with deposit-withdrawal services by queuing system in service aspect firstly, was the long waiting time 19.80%. Secondly, was the long service rate 9.30% and thirdly, was the unsuitable layout of queuing system 7.70%.

For the problem of officer aspect firstly, was the inactive and carelessness of the officers 13.00%. Secondly, was the weak human relation of the officers 4.60% and thirdly, was the lack of service knowledge of the officers 4.30%

For the problem of office equipment aspect firstly, was the inadequacy of slips, documents and stationaries 8.60% and secondly, was the disorder of them 2.80%.

For the problem of place aspect firstly, was the inadequacy of seats 14.50%. Secondly, was the unpleasant atmosphere in the bank 1.90% and thirdly, was the uncleanliness of the bank 0.60%.