

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร
ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ชื่อผู้เขียน นางสาวนภมาศ เลิศเกษมกุล

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ	ฉายสุวรรณ	ประธานกรรมการ
อาจารย์โรจนา		ธรรมจินดา กรรมการ
อาจารย์ชนินทร์		สิงห์รุ่งเรือง กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร
ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและ
ปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย
สำนักงานภาคเหนือ และนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา การปรับปรุงการให้บริการ
ของส่วนธุรกิจการธนาคารเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

การศึกษานี้มุ่งเน้นถึงคุณภาพของการให้บริการ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการ
ออกแบบสอบถาม จากจำนวนประชากรทั้งหมด 53 ราย แบ่งเป็นผู้มาใช้บริการที่ส่วนธุรกิจการ
ธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ประกอบด้วย พนักงานระดับเจ้าหน้าที่
ส่วนธุรการ และส่วนเงินตรา ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำนวน 2 ราย
พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์สาขาหลักในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 16 ราย อีกส่วน
หนึ่งคือผู้ที่ไม่ได้มาใช้บริการที่ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาค
เหนือ โดยใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ประกอบด้วยผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นข้าราชการ
การระดับเจ้าหน้าที่ซึ่งประจำอยู่ ณ คลังจังหวัดในเขตปฏิบัติการสำนักงานภาคเหนือ จำนวน 18 ราย
และพนักงานหักบัญชีในเขตปฏิบัติการสำนักงานภาคเหนือ จำนวน 17 ราย และนำข้อมูลที่ได้มา
วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอข้อมูลในรูปของตารางแจกแจงความถี่ อัตราส่วนร้อยละ
ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ในด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ใน
ด้านความมีน้ำใจในการให้บริการของพนักงาน การเข้าถึงผู้บริการ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน

ความไว้วางใจในระบบการทำงาน การตอบสนองในการให้บริการของพนักงาน ความสามารถของพนักงาน ความสะดวกของการติดต่อสื่อสาร ความปลอดภัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ตามลำดับ

ส่วนปัญหาของการรับบริการ ผู้ใช้บริการมีปัญหาในระดับน้อย ในด้านปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการรับบริการที่ถูกต้องชัดเจน ปัญหาการรับบริการล่าช้า ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ ปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ ปัญหาความสามารถของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เช่น ไม่มีความรู้ ความชำนาญ ปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่เอาใจใส่ของพนักงานธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ตามลำดับ

ปัญหาอื่น ๆ ที่พบในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ปัญหาด้านเอกสาร เช่น สมุดเงินฝากไม่สะดวกต่อการใช้งาน ล้าสมัย ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เกี่ยวกับการเดินทางโดยรถโดยสารค่อนข้างยาก

ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากกับการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ในส่วนปัญหาของการรับบริการผู้ใช้บริการมีปัญหาในระดับน้อย

การศึกษาคั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลให้ทั่วถึง โดยการฝึกอบรมพนักงานด้านความเข้าใจในแนวคิด และหลักการให้บริการ มีการสำรวจสภาพการให้บริการ และทัศนคติการให้บริการของพนักงาน มีการจัดสัมมนาชี้แจงข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนระบบงานใหม่ มีการเผยแพร่ข้อมูล เอกสาร ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง มีการตรวจเยี่ยมผู้ใช้บริการ มีการติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการบริการอย่างสม่ำเสมอ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นระยะ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น มีการใช้กิจกรรมทางวิชาการในการช่วยประชาสัมพันธ์ สำหรับปัญหาการบริการล่าช้า ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ควรศึกษาระบบการทำงานและระยะเวลาการทำงานแต่ละชิ้นงาน ว่าเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นเพื่อกำหนดเป็นเวลายามาตรฐานของงานนั้น ๆ เพื่อให้บริการได้ในเวลาที่เหมาะสม

Independent Study Title The Customer Satisfaction of Banking division, Bank of Thailand, Northern Region.

Author Miss Nopphamas Lertkasemkul

M.B.A.

Examining Committee

Asst. Prof. Dr. Chirawan Chaisuwan	Chairman
Lecturer Rojana Thammajinda	Member
Lecturer Chanin Singrungrueng	Member

ABSTRACT

The objective of this independent study is to study the level of customer satisfaction and problems with the services provided by Banking division, Bank of Thailand, Northern Regional Office. The research results can be used as a guideline to solve such problems, and to provide feedback for management of the Banking division to find solutions in order to improve services and enhance customer satisfaction.

The study is focused on the quality of service. The data compilation was undertaken through questionnaires distributed to all 53 service users, which were divided into 2 groups. The first group consisted of users who visited the office of the Banking division which included 2 Bank of Thailand officers, and 16 staffs of Commercial banks, Chiang Mai branch. The second group consisted of users who did not visit the office of the Banking division used phone service which included 18 Bank of Thailand representatives located at District Treasuries in the North and 17 Northern clearing houses officers.

The collected data were subsequently analyzed through descriptive statistics such as frequency distributions, percentage and arithmetic means.

The results show that service users were satisfied with the services at high level in the following aspects which were service minded, accessibility, trustworthiness, reliability of the working system, active response to customers, competency, convenience communication, security, understanding and knowing customers very well, as well as service awareness.

However, problems have been specified at low level in the following aspects which were unclear information, delay services, insufficient car parking, insufficient cleanliness of the service place, the capability of officers, the lack of skills, politeness, and the reluctance to provide service. Other problems have also been found, such as out of date passbooks, and inconvenient location for public transportation.

Overall, the respondents were highly satisfied with services of banking division, Bank of Thailand, Northern Regional Office, while some problems are considered as insignificant.

The study has summarized some suggestions to Banking division, Bank of Thailand, Northern Regional Office to improve its organization as follows: staff training to promote understanding of good quality services, a survey of service conditions and attitude of officers, a seminar to all users to notify systems changes, dissemination information to all users, visiting service users, following up and evaluating services, and conducting a satisfaction survey of service users periodically. Education activities should be used for public relation as well. Finally, the problem of the delay in services from the banking division, Bank of Thailand, Northern Regional Office, require a study of the working system, and the results from the study will be used to set up standard times for each type of service provided.