

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้แบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย พนักงานธนาคารพาณิชย์ ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยที่สำนักงานคลัง พนักงานหักบัญชี ที่ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือจำนวน 53 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS for Windows สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Means)

สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาสรุปผลแบ่งเป็นส่วนๆ ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจจากการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท บริการที่ใช้จากส่วนธุรกิจการธนาคารคือ เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีการใช้บริการด้านรับฝาก – ถอนเงินที่บัญชีเงินฝากกระแสรายวันด้วยเช็ค การบริการด้านการโอนเงินและการรับโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากกระแสรายวันและบริการด้านรับซื้อตั๋วสัญญาใช้เงิน พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย

มีการใช้บริการด้านรับฝาก – ถอนเงินที่บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย
ใช้บริการด้านการโอนเงิน พนักงานหักบัญชีมีการใช้บริการด้านการชำระดุลหักบัญชีที่ส่วนกลาง
โดยใช้ระบบ File Transfer

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจจากการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจทางด้านคุณภาพของการบริการ ส่วนธุรกิจการ
ธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ แบ่งออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงผู้ใช้
บริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของบุคลากร ความมีน้ำใจของบุคลากร ความน่าเชื่อถือ
ความไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมมีตัว
ตน และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยรวม และระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการส่วนธุรกิจการ
ธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
การเข้าถึงผู้ใช้บริการ	4.11	มาก
การติดต่อสื่อสาร	3.89	มาก
ความสามารถของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร	3.98	มาก
ความมีน้ำใจในการให้บริการของพนักงานส่วนธุรกิจ	4.25	มาก
ความน่าเชื่อถือของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร	4.08	มาก
ความไว้วางใจในระบบการทำงาน	4.02	มาก
การตอบสนองในการบริการของพนักงานส่วนธุรกิจ	3.99	มาก
ความปลอดภัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.94	มาก
การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.99	มาก
ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ	3.84	มาก

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เกี่ยวกับความมีน้ำใจในการ
ให้บริการ การเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความไว้วางใจในระบบการทำงาน
การตอบสนองในการบริการของพนักงาน การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ความสามารถของพนักงาน

ความปลอดภัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ การติดต่อสื่อสาร การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ในการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ตารางที่ 54 สรุประดับความพึงพอใจจากการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจจำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ			
	พนักงานหลัก บัญชี	เจ้าหน้าที่ ธนาคารพาณิชย์	ผู้แทนธนาคาร แห่งประเทศไทย	พนักงานธนาคาร แห่งประเทศไทย
การเข้าถึงผู้ใช้บริการ				
สถานที่ตั้งของรพท. สนง.ภาคเหนือสะดวกใน การติดต่อ	มาก	มาก	มากที่สุด/มาก	มากที่สุด/ปานกลาง
เวลาที่ใช้ในการรับบริการ รวดเร็ว	มาก	มาก	มาก	มาก/ปานกลาง
ความสะดวก ปลอดภัยของ สถานที่จอดรถ	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก/ปานกลาง
การติดต่อสื่อสาร				
การติดต่อทางโทรศัพท์ โทร สารสามารถติดต่อได้ง่าย	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จากรพท.เพียงพอทันสมัย และเข้าใจง่าย	มากที่สุด/ มาก	มาก	มาก	มาก/ปานกลาง
มีการส่งข่าวสาร ข้อมูล ต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก/ปานกลาง
Website ของรพท.ให้ข้อ มูลที่เป็นประโยชน์	มาก	มาก	มาก	มาก/ปานกลาง

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจจำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ			
	พนักงานหลัก บัญชี	เจ้าหน้าที่ ธนาคารพาณิชย์	ผู้แทนธนาคาร แห่งประเทศไทย	พนักงานธนาคาร แห่งประเทศไทย
ความสามารถของบุคลากร				
พนักงานมีความรู้ ความ ชำนาญในการให้บริการ	มาก	มาก	มาก	มาก/ปานกลาง
พนักงานสามารถชี้แจง ให้ ข้อมูลและแนะนำวิธีการได้ ชัดเจนและถูกต้อง	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
ความมีน้ำใจในการให้บริการของบุคลากร				
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเอง	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
พนักงานมีความเต็มใจในการ ให้บริการ	มากที่สุด	มาก/ปานกลาง	มาก	มาก
พนักงานมีความสุภาพใน การให้บริการ	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
ความน่าเชื่อถือของบุคลากร				
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ในการ ให้บริการ	มาก	มาก	มาก	มาก
ความสมบูรณ์ครบถ้วนของ การบริการ	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
ความไว้วางใจในระบบการทำงาน				
มีระบบการทำงานที่ได้ มาตรฐาน มีนโยบายที่ ชัดเจน โปร่งใส	มากที่สุด/ มาก	มาก	มาก	มาก
มีการให้บริการอย่างเป็น ระบบและมีความต่อเนื่อง	มาก	มาก	มาก	มาก/ปานกลาง

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจจำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ			
	พนักงานหลัก บัญชี	เจ้าหน้าที่ ธนาคารพาณิชย์	ผู้แทนธนาคาร แห่งประเทศไทย	พนักงานธนาคาร แห่งประเทศไทย
ความถูกต้องของเอกสารที่ ให้บริการที่ออกจากส่วน ธุรกิจการธนาคาร ธปท. สำนักงานภาคเหนือ	มาก	มาก	มาก	มาก/ปานกลาง
ความรวดเร็วในการให้ บริการมีความสม่ำเสมอ	มากที่สุด/ มาก	ปานกลาง	มาก	มาก/ปานกลาง
การตอบสนองในการบริการของบุคลากร				
การรับรู้ปัญหาและแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ของพนักงาน	มากที่สุด/ มาก	ปานกลาง	มาก	มาก/ปานกลาง
การเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ของพนักงาน	มากที่สุด/ มาก	มาก	มาก	มาก/ปานกลาง
ความปลอดภัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ				
บริการต่าง ๆ ที่ได้รับมี ความสม่ำเสมอในคุณภาพ ของการให้บริการ	มากที่สุด/ มาก	ปานกลาง	มาก	มาก/ปานกลาง
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้ บริการมีความปลอดภัยต่อ ผู้ให้บริการเช่น เครื่อง คอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร เป็นต้น	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม				
มีการประชาสัมพันธ์การ บริการต่างๆ ให้ผู้ให้บริการ ทราบ	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก/ปานกลาง
ความสวยงาม ความสะอาด ของสถานที่	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจจำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ			
	พนักงานหลัก บัญชี	เจ้าหน้าที่ ธนาคารพาณิชย์	ผู้แทนธนาคาร แห่งประเทศไทย	พนักงานธนาคาร แห่งประเทศไทย
ความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ให้บริการ	มาก	มาก	มาก	มาก/น้อย
ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ				
พนักงานมีความเข้าใจและ รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ บริการ	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก/ปานกลาง
ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอน การบริการ	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก/น้อย
การตอบข้อสงสัยหรือให้คำ แนะนำบริการอย่างรวดเร็ว	มากที่สุด/ มาก	ปานกลาง	มาก	มาก

จากตารางที่ 54 พบว่าพนักงานหลักบัญชีมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับความสะดวก ปลอดภัยของสถานที่จอดรถ ความสวยงาม ความสะอาดของสถานที่ การติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสารสามารถติดต่อได้ง่าย ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ ทันสมัยและเข้าใจง่าย พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเอง มีความเต็มใจในการให้บริการ มีความสุภาพในการให้บริการ ระบบการทำงานมีมาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส มีความรวดเร็วในการให้บริการ สม่ำเสมอ พนักงานมีการรับรู้และแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีการเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ บริการต่างๆ ที่ได้รับมีความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ มีการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำบริการอย่างรวดเร็ว

พนักงานหลักบัญชีมีความพึงพอใจในระดับมากเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือสะดวกในการติดต่อ เวลาที่ใช้ในการรับบริการรวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากส่วนธุรกิจการธนาคารเพียงพอ ทันสมัย และเข้าใจง่าย ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ Website ของธนาคารแห่งประเทศไทยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง ให้ข้อมูลและแนะนำวิธีการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ในการให้บริการ การให้บริการมีความสมบูรณ์ครบถ้วน มีระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส มีการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง มีความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการมี

ความสม่ำเสมอ พนักงานมีการรับรู้และแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ บริการต่างๆ ที่ได้รับมีความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ และความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ

พนักงานหักบัญชีมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆ การส่งข่าวสารข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ และพนักงานมีความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับพนักงานสามารถชี้แจงให้ข้อมูล และแนะนำวิธีการได้ชัดเจน ถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือสะดวกในการติดต่อ เวลาที่ใช้ในการรับบริการรวดเร็ว ความสะดวกปลอดภัยของสถานที่จอดรถ ความสวยงาม ความสะอาดของสถานที่ การติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสารสามารถติดต่อได้ง่าย ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากส่วนธุรกิจการธนาคารเพียงพอ ทันสมัย และเข้าใจง่าย ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ Website ของธนาคารแห่งประเทศไทยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเอง มีความเต็มใจในการให้บริการ มีความสุภาพในการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ในการให้บริการ มีระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส มีการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง มีความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการ พนักงานมีการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ และเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ

เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ ความรวดเร็วต่อการให้บริการมีความสม่ำเสมอ พนักงานรับรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว บริการต่างๆ ที่ได้รับมีความสม่ำเสมอในคุณภาพของการให้บริการ การประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆ การส่งข่าวสารข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ พนักงานมีความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ และการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำบริการอย่างรวดเร็ว

ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ สะดวกในการติดต่อ ความสะดวกปลอดภัยของสถานที่จอดรถ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ

ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือสะดวกในการติดต่อ เวลาที่ใช้ในการรับบริการรวดเร็ว ความ

สวยงาม ความสะอาดของสถานที่ การติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสารสามารถติดต่อได้ง่าย ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากส่วนธุรกิจการธนาคารเพียงพอ ทันสมัย และเข้าใจง่าย ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ Website ของธนาคารแห่งประเทศไทยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง ให้ข้อมูลและแนะนำวิธีการ ได้ชัดเจน ถูกต้อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเอง มีความเต็มใจในการให้บริการ มีความสุภาพในการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ การบริการมีความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ การให้บริการ มีระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส มีการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง มีความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสม่ำเสมอ พนักงานรับรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ บริการต่างๆ มีความสม่ำเสมอในคุณภาพของการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ พนักงานมีความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ และการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำบริการอย่างรวดเร็ว

ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับการส่งข่าวสารข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ

พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือสะดวกในการติดต่อ

พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในระดับมากเกี่ยวกับเวลาที่ใช้ในการรับบริการรวดเร็ว ความสะดวก ปลอดภัยของสถานที่จอดรถ ความสวยงาม ความสะอาดของสถานที่ การติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสารสามารถติดต่อได้ง่าย ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากส่วนธุรกิจการธนาคารเพียงพอ ทันสมัย และเข้าใจง่าย ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ Website ของธนาคารแห่งประเทศไทยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง ให้ข้อมูลและแนะนำวิธีการ ได้ชัดเจน ถูกต้อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเอง มีความเต็มใจในการให้บริการ มีความสุภาพในการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ การบริการมีความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ การให้บริการ มีระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส มีการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง มีความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ พนักงานรับรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ บริการต่างๆ มีความสม่ำเสมอในคุณภาพของการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆ การส่งข่าวสารข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ผู้

ใช้บริการทราบ พนักงานมีความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ และการตอบสนองสงสัยหรือให้คำแนะนำบริการอย่างรวดเร็ว

พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือสะดวกในการติดต่อ เวลาที่ใช้ในการรับบริการรวดเร็ว ความสะดวกปลอดภัยของสถานที่จอดรถ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากส่วนธุรกิจธนาคารเพียงพอ ทันสมัย และเข้าใจง่าย Website ของธนาคารแห่งประเทศไทยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ มีการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง มีความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ พนักงานรับรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ บริการต่างๆ มีความสม่ำเสมอในคุณภาพของการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆ การส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ผู้ให้บริการทราบ พนักงานมีความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในระดับน้อยเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ และความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยรวม และระดับปัญหาจากการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ปัญหา	ค่าเฉลี่ยรวม	ระดับปัญหา
ปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ที่ใช้บริการ	1.96	น้อย
ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ	2.12	น้อย
ปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูลคำแนะนำในการรับบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน	2.22	น้อย
ปัญหาต่อความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่เอาใจใส่ของพนักงาน	1.79	น้อย
ปัญหาต่อความสามารถของพนักงาน เช่น ไม่มีความรู้ ความชำนาญ	1.9	น้อย
ปัญหาการให้บริการล่าช้า	2.13	น้อย

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ใช้บริการมีปัญหาในระดับน้อย ในด้านปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูลคำแนะนำในการรับบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน ปัญหาการให้บริการล่าช้า ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ ปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ที่ใช้บริการ ปัญหาความสามารถของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เช่น ไม่มีความรู้ ความชำนาญ ปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่เอาใจใส่ของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ตามลำดับ

ปัญหาอื่น ๆ ที่พบในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ปัญหาด้านเอกสาร เช่น สมุดเงินฝากไม่สะดวกต่อการใช้งาน ล้าสมัย ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เกี่ยวกับการเดินทางโดยรถโดยสารค่อนข้างยาก

โดยสรุป ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีปัญหาซึ่งเกิดจากการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร
ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ในระดับน้อย

ตารางที่ 56 สรุประดับปัญหาจากการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย
สำนักงานภาคเหนือ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ

ปัญหา	ระดับปัญหาจำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ			
	พนักงานหัก บัญชี	เจ้าหน้าที่ ธนาคารพาณิชย์	ผู้แทนธนาคาร แห่งประเทศไทย	พนักงานธนาคาร แห่งประเทศไทย
ปัญหาความไม่สะอาด ของสถานที่ที่ใช้บริการ	น้อย	น้อย	น้อยที่สุด	น้อย/น้อยที่สุด
ปัญหาความไม่เพียงพอ ของสถานที่จอดรถ	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย/น้อยที่สุด
ปัญหาจากการไม่ได้รับข้อ มูล คำแนะนำในการใช้ บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน	น้อย	น้อย	น้อยที่สุด	น้อย/น้อยที่สุด
ปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความ ไม่เอาใจใส่ของพนักงาน	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย/น้อยที่สุด
ปัญหาความสามารถของ พนักงาน เช่น ไม่มีความรู้ ความชำนาญ	น้อยที่สุด	น้อย/น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด
ปัญหาการให้บริการล่าช้า	น้อย	ปานกลาง/ น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย/น้อยที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่าพนักงานหักบัญชีมีปัญหาในระดับน้อยเกี่ยวกับปัญหาความไม่สะอาด
ของสถานที่ที่ใช้บริการ ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ ปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำ
แนะนำในการใช้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน และปัญหาการให้บริการล่าช้า

พนักงานหักบัญชีมีปัญหาในระดับน้อยที่สุดเกี่ยวกับปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และ
ความไม่เอาใจใส่ของพนักงาน และปัญหาความสามารถของพนักงาน เช่น ไม่มีความรู้ ความชำนาญ

เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีปัญหาในระดับปานกลางเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการล่าช้า

เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีปัญหาในระดับน้อยเกี่ยวกับปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ที่ใช้บริการ ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ ปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการใช้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน และปัญหาความสามารถของพนักงาน เช่น ไม่มีความรู้ ความชำนาญ

เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีปัญหาในระดับน้อยที่สุดเกี่ยวกับปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่เอาใจใส่ของพนักงาน ปัญหาความสามารถของพนักงาน เช่น ไม่มีความรู้ ความชำนาญ และปัญหาการให้บริการล่าช้า

ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีปัญหาในระดับน้อยเกี่ยวกับปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ

ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีปัญหาในระดับน้อยที่สุดเกี่ยวกับปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ที่ใช้บริการ ปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการใช้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน ปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่เอาใจใส่ของพนักงาน ปัญหาความสามารถของพนักงาน เช่น ไม่มีความรู้ ความชำนาญ และปัญหาการให้บริการล่าช้า

พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีปัญหาในระดับน้อยเกี่ยวกับปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ที่ใช้บริการ ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ ปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการใช้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน ปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่เอาใจใส่ของพนักงาน และปัญหาการให้บริการล่าช้า

พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีปัญหาในระดับน้อยที่สุดเกี่ยวกับปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ที่ใช้บริการ ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ ปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการใช้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน ปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่เอาใจใส่ของพนักงาน ปัญหาความสามารถของพนักงาน เช่น ไม่มีความรู้ ความชำนาญ และปัญหาการให้บริการล่าช้า

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากกับการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ในส่วนปัญหาของการรับบริการ ผู้ใช้บริการมีปัญหาในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ใช้บริการธนาคารแห่งประเทศไทย และความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องในงานของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานภาคเหนือมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาดอนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ และ การศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สาขาดอนห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผลการศึกษา มีความสอดคล้องกันในเรื่องควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ และคุณค่าที่ผู้บริการจะได้รับให้มากขึ้น ส่วนปัจจัยทางด้านราคา เนื่องจากธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นองค์กรที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร ซึ่งแตกต่างจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) และธนาคาร ทหารไทย จำกัด(มหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรที่แสวงหาผลกำไร ทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบปัจจัยด้านราคาได้ แต่ทั้งธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด(มหาชน) และธนาคาร ทหารไทย จำกัด(มหาชน) มีความต้องการให้ผู้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

1 จากการศึกษาพบว่าพนักงานหักบัญชีมีการใช้บริการด้านการชำระดุลหักบัญชีที่ส่วนกลางโดยใช้ระบบ File Transfer และจากการใช้บริการพบว่าพนักงานหักบัญชีมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆ การส่งข่าวสารข้อมูลต่างๆ ให้ผู้บริการทราบ และพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร มีความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้บริการ ดังนั้นส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ควรจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลให้ทั่วถึง มีการฝึกอบรมพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคารให้มีความเข้าใจในแนวคิด และทัศนคติการให้บริการของพนักงาน มีการจัดสัมมนาชี้แจงข้อมูลให้แก่ผู้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่ มีการตรวจเยี่ยมผู้บริการ มีการติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการบริการอย่างสม่ำเสมอ

2 เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีการให้บริการด้านรับฝาก – ถอนเงิน ที่บัญชีกระแสรายวัน ด้วยเช็ค บริการด้านการโอนเงินและการรับโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน การบริการด้านรับซื้อตั๋วสัญญา จากการให้บริการพบว่าเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เกี่ยวกับพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ ความรวดเร็วต่อการให้บริการมีความสม่ำเสมอ พนักงานรับรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาคือได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว บริการต่างๆ ที่ได้รับมีความสม่ำเสมอในคุณภาพของการให้บริการ ประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆ การส่งข่าวสารข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ พนักงานมีความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ และการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำบริการอย่างรวดเร็ว ดังนั้นส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ควรมีการฝึกอบรมพนักงานด้านความเข้าใจในแนวคิด และหลักการให้บริการ มีการสำรวจสภาพการให้บริการ และทัศนคติการให้บริการของพนักงาน มีการจัดสัมมนาชี้แจงข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการ เมื่อมีการเปลี่ยนระบบงานใหม่ มีการเผยแพร่ข้อมูล เอกสาร ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นระยะ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นมีการศึกษาระบบการทำงานและระยะเวลาการทำงานแต่ขึ้นงาน ว่าเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นกำหนดเป็นเวลามาตรฐานของงานนั้น ๆ เพื่อให้บริการได้ในเวลาที่เหมาะสม

3 ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีการให้บริการด้านการ โอนเงินและการรับโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากกระแสรายวันจากการให้บริการพบว่าผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับการส่งข่าวสารข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ ดังนั้นส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ควรมีการฝึกอบรมพนักงานด้านความเข้าใจในแนวคิด และหลักการให้บริการ มีการเผยแพร่ข้อมูลให้ทั่วถึง มีการจัดสัมมนาชี้แจงข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนระบบงานใหม่ มีการเผยแพร่ข้อมูล เอกสาร ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง มีการตรวจเยี่ยมผู้ใช้บริการ มีการติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการบริการอย่างสม่ำเสมอ และมีการใช้กิจกรรมทางวิชาการในการช่วยประชาสัมพันธ์งานต่างๆ

4 พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีการให้บริการด้านรับฝาก – ถอนเงินที่บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน จากการให้บริการพบว่าพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในระดับน้อย เกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ และความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ ดังนั้นส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ควรศึกษาระบบการทำงานของการบริการรับ ฝาก – ถอนเงิน บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ว่าเหมาะสมหรือไม่ และมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อน ทำให้การทำงานมีความเหมาะสมและให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดอันเป็นเป้าหมายการให้บริการของธนาคารแห่งประเทศไทย