

บทคัดย่อ

- ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการ
ธนาคารออมสิน สาขาวัดไทร
- โดย : นางสาวณัญญา เจริญรัตน์
- ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- สาขาวิชาเอก : การจัดการการเงินและการธนาคาร
- อาจารย์ที่ปรึกษา :
(ศาสตราจารย์ ดร. นราศรี ไวนิชกุล)
..... / /

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวัดไทร รวมทั้งศึกษาศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวัดไทร ตลอดจนศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาวัดไทร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวัดไทร จำนวน 390 คน จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และการประมวลผลทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และสถิติไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ให้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท และมีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารออมสิน สาขาวัดไทร พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการ คือเวลา 10.01-13.00 น. ส่วนใหญ่ใช้บริการ 3 ครั้ง / เดือน ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก-ถอน/ชำระค่าสินค้าและบริการ โดยผู้ให้บริการเห็นว่าธนาคารมีความมั่นคงมากที่สุด

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาวัด ไทรในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานน้อยที่สุด

ผู้ใช้บริการที่มี อายุ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วน ปัจจัยด้านอาชีพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงิน ฝากของธนาคารออมสิน สาขาวัด ไทร ไม่แตกต่างกัน

ช่วงเวลาที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร ออมสิน สาขาวัด ไทร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากและซับซ้อน ส่งผลให้เกิดการบริการที่มีความล่าช้า พนักงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน ธนาคารยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอกับ ความต้องการของลูกค้า ธนาคารไม่มีพนักงานในการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ เช่น ใบฝาก/ถอน เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการทำให้ลูกค้าเกิดความไม่ประทับใจและไปใช้บริการกับ ธนาคารอื่นๆ เครื่องให้บริการอัตโนมัติไม่เพียงพอ และในบางครั้งระบบขัดข้องไม่สามารถใช้งาน ได้

ทางเลือกในการแก้ไขปัญหาในระยะสั้นธนาคารออมสินควรจะแก้ไขปัญหาโดยเริ่มต้นจาก ผู้บริหารเป็นผู้กำหนดนโยบายให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามได้ทันที ในระยะยาวธนาคารออมสิน ควรปลูกฝังทัศนคติที่ดีในด้านการบริการ การอบรมความรู้ความสามารถ เพื่อให้พนักงานมีความ พร้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ และปลูกฝังทัศนคติให้พนักงาน มีใจรักและพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าทุกราย ก็จะส่งผลให้คุณภาพการบริการดีขึ้น สามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ

Abstract

Research Title : Satisfaction to the Service of the Deposit of Government Savings Bank,
Wat-Sai Branch

Researcher : Miss Thanunya Charoenrat

Degree : Master of Business Administration

Major : Finance and Banking Management

Advisor :
(Professor Dr. Narasri Vaivanijkul)
..... / /

The purpose of this research was to study personal factors and behavior of customers who used saving account service of Government Saving Bank at Wat-Sai Branch. Including satisfaction factors study in saving account service of Government Saving Bank at Wat-Sai Branch.

This research survey from customers who used the saving account service of Government Saving Bank at Wat-Sai branch for 390 customers by using questionnaire and statistical analysis tool such as Frequency distribution, Percentage, Mean and Standard Deviation, T-test and One-way Analysis of Variance and Chi-Square.

The customers were women more than men at age 30-40 years old. The occupation of customers were bureaucrat who have income not over 10,000 baht/month and the education background were Master Degree would use saving account service of Government Saving Bank at Wat-Sai branch and the research found most of customers came to use the service during 10.01-13.00 o'clock and they came to use the service for 3 times per month. The services which customers use consist of saving-withdrawing service/ bill payment service which customer realize

that Government Saving Bank was well-established. Besides, the most satisfaction factors of customers who used account service of Government Saving Bank at Wat-Sai Branch was service channel and the following was process of service, product and customers have the less satisfied with staff service.

The customers who had age and income in different manner at statistically significant level of .05. The occupation and education background in different manner have an indifferent satisfaction in account service of Government Saving Bank at Wat-sai Branch.

The period of service time related with satisfaction in account service of Government Saving Bank at Wat-Sai Branch at statistically significant level of 0.05

Due to complication of service process brought to sluggish service. Staffs lack of knowledge and service process. Bank has not enough facility to serve customers. Bank did not have staff to suggest customers about process form such as saving/withdrawing form. This unsatisfied factors let customers looking for other bank service. Automatic Bank Machine is not sufficient and some of them were out of order.

The short term improvement plan is management should give the policy or direction to staffs. Long term improvement plan should implant good service attitude to staffs and training to get staffs ready to work. The staff improvement and implant good service attitude to staffs which will bring staff ready to give service to customers and it will improve the service quality and it can serve every customer who come to use bank service.