ชื่อเรื่อง การประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

ชื่อผู้เขียน นางสาวนันทนาฏ อุพงค์

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ภูษณิศา เตชเถกิง

บทคัดย่อ

การให้บริการไฮเคาน์เตอร์ เป็นบริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารที่สำคัญในการให้บริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ เนื่องจากที่ยังไม่มีผู้ใดทำงานวิจัยเรื่องนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญในเรื่องการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารฯ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางปรับปรุง และแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารฯ ต่อไป

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสัมภาษณ์เป็นหัวหน้างานของพนักงานไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารฯ และกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามเป็นลูกค้าไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารฯ จำนวน 400 คน โดยค่าเฉลี่ยที่ได้จากการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์นั้น แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของลูกค้าในส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านพนักงานหรือบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านลักษณะทางกายภาพ

การสัมภาษณ์พนักงานระดับหัวหน้างานของพนักงานไฮเคาน์เตอร์ แสดงให้เห็นถึงภาพรวมของการปฏิบัติงานไฮเคาน์เตอร์ของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ดี มีด้านที่ต้องปรับปรุงคือ การให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้กับลูกค้า 1 รายให้บริการไม่เกิน 3 นาที พนักงานควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ ลำดับขั้นตอนการทำงาน และบริหารจัดการเวลาเครื่องคิวของแต่ละคน

การทดสมมติฐานด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) แสดงให้เห็นว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการทุกด้านมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์

Title	Pcrformance Assessment of High Counter Service of Krung Thai Bank Public. Co., Ltd, Uttraradit Branch, Uttradit Province
Author	Miss Nunthanart Uphong
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Dr. Pusanisa Techatakerng

ABSTRACT

The objective of this study was to find a guideline to improve the high counter service of Krung Thai Bank Public. Co., Ltd, Uttaradit branch. A set of questionnaires and interview schedules were used for data collection administered with 400 clients of high counter service, Krung Thai Bank Public. Co., Ltd, Uttaradit branch.

Findings showed that the informants had a high level of satisfaction with the high counter service in terms of market mix. This was particularly on personnel, place, and physical appearance. As a whole, the operation of high counter service staff was found at a high level. However, the following must be improved: 1) financial transaction service should not be more than 3 minutes per head; 2) operation procedurcs; and 3) time management. Based on the ANOVA analysis, market mix had an effect on the high counter service of Krung Thai Bank Public. Co., Ltd, Uttaradit branch.