

บทคัดย่อ

ชื่อภาคานิพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา
 โดย : นายศรัณย์ ทิพย์บำรุง
 ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
 วิชาเอก : การจัดการการพัฒนาสังคม
 ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการสร้างความพึงพอใจ และแนวทางแก้ไขในทัศนะของผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ F-test

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา มีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.59 และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเทคโนโลยี ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนรายได้ อาชีพ ศาสนา เพศ และ อายุ ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ คือ สถานที่ตั้งธนาคารคับแคบ อยู่บริเวณใจกลางเมือง การขยายสถานที่ทำได้ยาก และมีค่าใช้จ่ายที่สูงมาก รองลงมา คือ ระเบียบการบริการของธนาคาร และมีปัญหาน้อยที่สุด คือ เวลาทำการเปิดและปิดของธนาคาร

ข้อเสนอแนะในการบริการ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งบันเทิงภายในธนาคาร นอกจากมีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์ ไว้บริการแล้ว ควรเพิ่มการเปิดเพลงบรรเลงเบา ๆ ไว้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ และพนักงาน เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย และนอกจากนั้น ควรจัดหาโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ รองลงมา คือ ด้านสถานที่จอดรถ โดยขอความร่วมมือจากพนักงานไม่ให้นำพาหนะส่วนตัวมาจอดในสถานที่จอดรถของธนาคาร และ มอบหมายให้พนักงานขับรถที่ว่างเว้นจากการขับรถ เป็นผู้ดูแลการจอดรถให้เป็นระเบียบ ไม่กีดขวางทางเข้าออก

The main objectives of this research are to study the degree of customers' satisfaction, factors which affect customers' satisfaction and problem barriers on how to satisfy the customers as well as the suggested solutions according to the customers' point of view. Two hundred questionnaires were used to collect data from the sampling group of 200 people. The data was then analyzed by using percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test and F-test.

The findings were that the level of customers' satisfaction towards overall services of Krungthai Bank at Yala branch was high, with the average of 3.59. The aspect of technology used was mostly satisfied. The study also found that the satisfaction of the customers with different educational background was significantly different. On the other hand, the satisfaction of those with dissimilar income, occupations, religions, sexes and ages was insignificantly different.

Factors that caused most problem barriers on receiving services were that the location of the bank was in the middle of the town and the space was very limited. It was difficult for space expansion because of the high cost. Other minor factors included the rules and regulations as well as the opening and closing time of the bank.

According to the suggestions proposed by the customers, the primary aspect needed improving was facilities and entertainment inside the bank. Besides the services on drinking water, newspaper and TV, there should be soft music played for the customers and staff to make them feel relaxed. Moreover, public phones should also be provided. Other minor concern was about parking space. Staff should be asked not to park their cars in the parking lot. The bank drivers who are not on duty should be assigned to manage the good parking order.