

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินิพนธ์ : 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