

บทคัดย่อ

ชื่อภาคานิพนธ์ : ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ
 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษาเฉพาะสาขายะลา
 ชื่อผู้เขียน : นายชัยนันท์ เรืองสุวรรณ
 ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
 ปี : 2544

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 ต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขการบริการของธนาคารให้เกิด
 ประโยชน์และความพอใจต่อลูกค้าอย่างสูงสุด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา
 ยะลา ที่มาใช้บริการของธนาคารในเดือนมิถุนายน 2544 จำนวน 200 คน เก็บข้อมูลโดยใช้
 แบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 ค่า t -test และ F -test

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการ ด้านสภาพกายภาพและด้านโฆษณา
 ประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

โดยทางด้านสภาพกายภาพของธนาคาร ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าด้านทำเลที่ตั้ง
 ของธนาคารเหมาะสมมากที่สุด เนื่องจากว่าที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน การคมนาคม
 สะดวก ส่วนด้านที่มีความเหมาะสมน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่ให้บริการภายในอาคารไม่กว้างขวาง
 เพียงพอ สาเหตุเนื่องจากว่าสาขายะลาเป็นสาขาเก่า พื้นที่ให้บริการมีจำกัดและไม่สามารถที่จะขยาย
 หรือต่อเติมได้

ทางด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์
 มีส่วนช่วยประชาสัมพันธ์ธุรกิจธนาคารมากที่สุด เนื่องจากว่าเกือบทุกครอบครัวจะมีโทรทัศน์
 จึงสามารถที่จะโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างได้ผล ส่วนด้านที่มีส่วนน้อยที่สุดคือ วิทยุ เนื่องจาก
 สื่อวิทยุในปัจจุบันมีบทบาทน้อยลงทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ด้านระบบการให้บริการถูกคำพอใจในข้อที่ธนาคารรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการถูกคำพอใจ คือเห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมากที่สุด

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการ ได้แก่ตัวแปรด้านอายุ อาชีพ รายได้ ความคิดเห็นด้านสภาพกายภาพของธนาคาร และการโฆษณาประชาสัมพันธ์

4. ปัญหาอุปสรรคในการมาใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)สาขายะลา ยังมีปัญหาอุปสรรคที่ควรแก้ไขคือ ตู้ ATM เก่า ล้าสมัย เสียบ่อย พนักงานบริการไม่ประทับใจ พุดจาไม่สุภาพ สถานที่ให้บริการภายในคับแคบ ระบบงานของธนาคารมีขั้นตอนยุ่งยาก และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ ที่สำคัญจากผลการศึกษา คือ ควรมีการจัดเตรียมสถานที่ให้บริการภายในให้มีความเหมาะสมกว้างขวางเพียงพอ ธนาคารควรแสดงลำดับขั้นตอนในการใช้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน ควรชี้แจงให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์และคุณค่าที่ลูกค้าต้องเสียเวลาไปจากการใช้บริการ และอื่น ๆ

ABSTRACT

Title of Research Paper : The Customers' Opinion on Service
and Service Satisfaction
of Krung Thai Bank Co.Ltd. (Public) Yala Branch
Author : Mr. Chainun Ruengsuwon
Degree : Master of Arts (Social Development)
Year : 2001

This research aims to study clients' opinion and satisfaction in the bank's services in order to improve the bank's service to the highest utility and satisfaction.

Samples for this study comprise 200 clients of Krung Thai Bank, Yala branch, who came to seek services in June 2001 ; data collecting instrument is a questionnaire constructed specially for this purpose ; the data collected were then analysed statistically with percentage , mean , standard deviation and the uses of t – test and F – test for hypothesis testing.

Results of the study can be summarized as follows:

1. The clients' opinion on the bank's services, physical condition and public relation in general is at the middle level.

In the bank's physical condition, the clients are in the opinion that the location is most suitable because it is situated in downtown area with convenient traffic but the space within is not wide enough because of it's old building , not appropriate for expanding.

In the public relation aspect, the clients think TV is the most appropriate channel because almost every household now has TV. As for radio, it is the least appropriate for present day public relation work because of it's smaller audiences.

(4)

2. The 'levels of clients' satisfaction in the service process and the officials rendering services are in the moderate levels because of their ability to keep clients' secrets and their honesty.

3. Factors relating to service satisfaction are clients' age, occupation, income, opinion or the bank's physical condition and it's public relation.

4. Among problems and obstacles found are the bank's ITM machine is too old , often breaking down , it's officials being rude to customers, narrow space within, too many steps in providing service, and inadequate parking space.

Important recommendations emerged from this study among others, are expanding the inner area of the bank's office appropriately, clearer steps of service, advice clients on time loss in waiting for services with greater benefits in return.