

ชื่อปัญหาพิเศษ การประเมินการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
 สาขาตราด ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ
 ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ เรื่องอะไร วรณโก
 สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
 ปีการศึกษา 2546

บทคัดย่อ

168898

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการประเมินการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาตราด วัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อศึกษาทัศนะของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของธนาคารฯ จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการขอใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มลูกค้ายกมาใช้บริการจำนวน 367 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีการหาความเชื่อมั่น (α) = 0.94 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนะในภาพรวมของการให้บริการของธนาคาร อยู่ในเกณฑ์ดี โดยการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ดี การให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์พอใช้

ด้านการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการขอใช้บริการที่แตกต่างกันมีทัศนะต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาตราดในภาพรวม และรายด้านที่ไม่แตกต่างกัน ตัวแปรที่มีทัศนะต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาตราด ในภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน คือ อาชีพ และ วุฒิการศึกษา โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดสื่อประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ หรือคู่มือในการติดต่อกับธนาคาร เกี่ยวกับกรให้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคาร พร้อมทั้งรายละเอียด
2. ควรจัดให้มีบริการต้อนรับส่วนหน้า หรือพนักงานประชาสัมพันธ์ให้ข้อเสนอแนะหรือแนะนำวิธีการหรือขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ของธนาคารให้ลูกค้าได้มีความเข้าใจ ในเรื่องนั้น ๆ อย่างชัดเจน และต้องบริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

3. ควรจัดทำป้ายบอกทิศทาง ป้ายบอกงานแต่ละฝ่ายที่ชัดเจน และมองเห็นได้ง่าย
4. ควรจัดตู้รับข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นพร้อมทั้งกระดาษ ปากกา และติดตั้งในที่ที่ผู้ใช้บริการมองเห็นได้สะดวก
5. ควรขยายเวลาในการให้บริการจากปิดทำการ 15.30 น. เป็น 16.30 น. เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับการทำงานของหน่วยงานราชการ
6. ควรเน้นการจัดอาคารสถานที่ของธนาคารให้สอดคล้องกับกระบวนการให้บริการของธนาคารในแต่ละด้าน เช่น จัดพื้นที่ให้ผู้ใช้บริการให้เพียงพอ แยกโซนการให้บริการให้เป็นสัดส่วน จัดป้ายบอกงาน และทิศทางการติดต่อที่ชัดเจน และเห็นได้ชัด