

ชื่อการค้นคว้าอิสระ การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า
จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้วิจัย นายอำนาจ สกุกัญญาชาติไทย ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.ยุวลักษณ์ เวชวิทยาลัง 2) รศ.ปรีชา
วัฒนาทิพย์ธารงค์ ปีการศึกษา 2552 จำนวน 143 หน้า คำสำคัญ การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ และ เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 217 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัย พบว่า

ผู้ใช้บริการมีทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เรียงลำดับจากมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ การบริการของธนาคาร การจงใจของธนาคาร สถานที่ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า ระยะเวลาที่ธนาคารให้บริการ และ เครื่องมือ/อุปกรณ์ของธนาคาร ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เฉพาะด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ของธนาคาร ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1)..... 2).....

Independent study title: Service in Views of Customers of Krung Thai Bank PCL, Located in Department Store in Samutprakan

Researcher: Mr. Amnaj Sakulsanchartthai. Degree: Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Asst. Prof. Dr. Yuwalak Vejvitthayaklung 2) Assoc. Prof. Preecha Wattanatiphumrong. Academic year : 2010. 143 pp. Keyword: service in views of customers.

Abstract

The purposes of this research were to study service in views of customers of Krung Thai Bank PCL, located in department store in Samutprakan and to compare the service in views of customers classified based on demographic characteristics. The sample included 217 customers. Questionnaires were used as a research tool. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and analysis of variance.

The results showed that the overall view of customers toward the service was in high level. Considering into aspects, every aspect was at high level either, arranged in descending order as following : image/credibility, service, attraction, location, time period used for service, tools/appliances. The comparison of the service in views of customers classified based on demographic characteristics, showed that customers in different demographic characteristics had no difference in views toward service at significant level. Considering into aspects, only tools/appliances that customers in different occupation had difference in overall views at 0.05 significant level.

Student's signature.....

Independent study advisors' signature 1).....2).....