

## ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

THE CUSTOMERS' SATISFACTION TOWARD CUSTOMER SERVICE OFFICERS  
IN THE SERVICE OF BANGKOK BANK (PUBLIC) COMPANY LIMITED,  
SRINAKORNPING BRANCH, CHIANGMAI



โดย

นายวรวัช จารุจินดา

เสนอ

บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

พ.ศ. 2540

### บทคัดย่อ

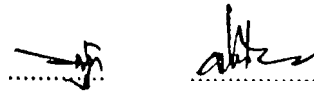
ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก  
กรุงเทพมหานคร จำกัด(มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัย : นายวรวัช จารุจินดา

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : บริหารธุรกิจ

ประธานกรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ :



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฐมา สิทธิชัย)

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก  
กรุงเทพมหานคร จำกัด(มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความ  
พึงพอใจของลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก  
บริการ ศึกษาปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และเสนอแนะการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพ

การวิจัยครั้งนี้ ได้สุ่มตัวอย่างจากลูกค้าของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)  
สาขาศรีนครพิงค์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างตามประเภทของ  
ประชากรรวมทั้งสิ้น 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและ  
ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยสังคมศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าทั้ง 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มลูกค้าที่รับราชการ, รัฐวิสาหกิจ  
และรับจ้าง (บริษัท, ห้าง/ร้าน) 2) กลุ่มลูกค้าที่ทำธุรกิจและค้าขาย มีความพึงพอใจในภาพรวม  
ต่อเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการ อยู่ในระดับ “ปานกลาง” เหมือนกัน

ในด้านปัญหาพบว่า ลูกค้าทั้ง 2 กลุ่มจะมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ใน  
ระดับ “เป็นปัญหาน้อย” เหมือนกัน และไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ คือ ต้องสร้างทีมงาน ให้มีจิต  
สำนึกในการให้บริการและรักษาคุณภาพของการบริการ

### ABSTRACT

**Title :** The Customers' Satisfaction Toward Customer Service Officers in The Service Of Bangkok Bank (Public) Company Limited, Srinakornping Branch, Chiangmai

**By :** Woratawat Charuchinda

**Degree** Master Of Business Administration

**Major Field :** Business Administration

**Chairman,Special Problem Asvisory Board :** .....

*Pattama Sitdhichai*

(Assist.Prof. Dr.Pattama Sitdhichai)

.....*6, June, 1997*.....

The research of Customers' satisfaction toward customer service officers in Bangkok Bank (Public) Company, Srinakornping Branch had the objectives of studying customers' satisfaction toward customer service officers and the problems of customers in dealing with customer service officers. In addition, the result of this study will be applied in improving customer service officers' service efficiency.

This research collected data by questionnaire from 400 customers of Srinakornping Branch of Bangkok Bank (Public) Company. The stratified sampling method was applied and the gathered data was analyzed using the statistical package for the social sciences (SPSS)

It was determined that both groups of customers: 1) Government service, government enterprise officers and employee, and 2) Businessmen and entrepreneurs had the same "Medium Level" of satisfaction toward the service that received from the bank's customer service officers.

Relative to the problem aspect, it was found that both groups had a low level of problems in dealing with customer service officers. The level of the problems of both groups was not significantly different with a statistical significance of 0.05.

The recommendation to improve the bank's service efficiency was to encourage the customer service team to keep the service quality high and to realize their conscience in service