

## บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

**แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)**

**กรณีศึกษาเฉพาะสาขาย่อย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่**

โดย

นายณรงค์ เจียมกลิ่น

พฤศจิกายน 2545

**ประธานกรรมการที่ปรึกษา:** รองศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์

**ภาควิชา/คณะ:** ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการให้บริการในปัจจุบันของธนาคาร 2) ศึกษาสภาพที่คาดหวังของพนักงานและลูกค้าในการให้บริการ 3) ศึกษาความต้องการของพนักงานและลูกค้าในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และ 4) ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานและลูกค้าธนาคารสาขาย่อย หางดงสาขาย่อย เจริญประเทศ และสาขาย่อย ห้วยแก้ว ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 415 ชุด โดยสอบถามจากพนักงาน จำนวน 30 ชุด ลูกค้าธนาคาร จำนวน 385 ชุด จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าที่ผลการวิจัยมีดังนี้

สภาพการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ผู้วิจัย พบว่าด้านพฤติกรรมพนักงาน อยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนด้านพฤติกรรมการให้บริการ การสร้างบรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ความคิดเห็นของลูกค้าพบว่า ทุกปัจจัยอยู่ในเกณฑ์ดี

สภาพความคาดหวังในการให้บริการ พนักงานและลูกค้ามีความคาดหวังในบริการของธนาคารที่ตรงกัน คือด้านพฤติกรรมพนักงาน พฤติกรรมการให้บริการ การสร้างบรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน อยู่ในเกณฑ์ดี

สภาพความต้องการในการให้บริการของพนักงานนั้นผู้วิจัย ต้องการให้มีการปรับปรุง พฤติกรรมการให้บริการ การสร้างบรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน ส่วน ความคิดเห็นของลูกค้าพบว่า ทุกปัจจัยมีความพร้อมอยู่แล้ว

ข้อเสนอแนะและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการนั้นพบว่า ควรมีการ ปรับองค์การให้มีความกระชับ ลดความซ้ำซ้อนของหน่วยงาน เพื่อการบริหารงานมีความคล่องตัว มุ่งเน้นการพัฒนาระบบโดยนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ครอบคลุมทุกสาขา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากพัฒนาด้านเทคโนโลยีและระบบ งานให้ทันสมัยแล้วต้องมีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สูงตามไปด้วย สนับสนุนให้ทุนการ ศึกษา จัดโครงการฝึกอบรมพนักงานในหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อให้มี ความรู้ในผลิตภัณฑ์ สามารถใช้เครื่องมือและมีความเข้าใจในระบบงานต่าง ๆ ของธนาคาร ที่ พัฒนาขึ้นมาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ปลูกฝังให้รักในงานบริการและนำความรู้ที่ได้ไปใช้ปฏิบัติ งานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำต่อไป

**ABSTRACT**

Abstract of the special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

**MEASURES TO INCREASE SERVICE EFFICIENCY OF BANK OF AYUDHYA CO., LTD.  
IN SUB-BRANCHES IN CHIANG MAI PROVINCE**

By

NARONG CHIAMKLIN

NOVEMBER 2002

Chairman: Assoc. Prof. Dr. Anurak Panyanuwat  
Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and Marketing,  
Faculty of Agricultural Business

The purposes of this research were 1) to evaluate the present service of the bank, 2) to study staff and customer expectation of the service, 3) to study staff and customer to increase efficiency, and 4) to study measures to increase service efficiency in the bank. The study interviewed bank staff and customers of Hang Dong, Charoen Prathet and Huay kaew sub-branches of the Bank of Ayudhya Company Limited. A total of 415 questionnaires were completed by 30 staff and 385 customers. The data collected was analyzed using Percentages, Mean, Standard Deviation and T-test

The results of the studies are as follows:

Staff rated customer service and working environment as good, and bank facilities as fair. Customers rated all of these factors as good.

Staff questioned expect customer service, working environment and bank facilities to be improved. Customers questioned expressed that their expectations were already met with regards to all these factors and that staff should cooperate more efficiently with their colleagues in order to solve any problems that they encounter. Liaison with customers in order to improve staff customer relations was also suggested as an important factor for improving customer service.

The suggestion and the tendency in increasing efficiency of services were that the organization should be moderately tight and reduce the overlapping of departments. This will make the management to good performance.

To increase the efficiency of working, the bank should on use of the new technology successively and in all departments. In the mean time, it should also develop the potential of the staff by supporting them for educational supervisor in various brunches of both inner and outside of the bank.

The staff should have knowledge and skills in using the new system of office equipment with maximum efficiency and implement the knowledge into working.