

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้า การบริการของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t - test และ One - way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ โดยรวมลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ลูกค้ามีความคิดเห็นต่องานบริการมากที่สุดคือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยในด้านสถานที่ให้บริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นว่าความสะอาดของสถานที่ โต๊ะให้บริการ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในด้านการให้บริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นว่า การให้ความสำคัญ (ให้เกียรติ) และในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นว่า ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า และ ประเภทที่มาใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05