

การวิจัยนี้จุดมุ่งหมายในการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของธนาคาร กรณีศึกษา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย (จำกัด) จำนวน 400 คน จากนั้นจึงนำข้อมูลมาประมวลผล โดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที ทดสอบหาความสัมพันธ์แบบไครส์แคร์ และสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท/เดือน ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีอายุระหว่าง 25-35 ปี และส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ลูกค้าใช้บริการด้านรับฝากเงิน – ถอนเงินมากที่สุด ความถี่ในการใช้บริการประมาณ 3 – 6 ครั้ง/เดือน เหตุผลที่เลือกใช้บริการของธนาคาร คือ พนักงานดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารของธนาคารจากพนักงานธนาคารมากที่สุด สำหรับระดับทัศนคติด้านประสิทธิผลในการให้บริการของธนาคาร ผู้ใช้บริการมีระดับทัศนคติด้านความหลากหลายของประเภทการให้บริการของธนาคารโดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และจากการศึกษาข้อมูลโดยใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที ทดสอบหาความสัมพันธ์แบบไครส์แคร์ และสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษา อายุ และเพศที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติด้านประสิทธิผลในการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน และระดับทัศนคติด้านการให้บริการของพนักงาน กับระดับทัศนคติด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด