

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-อยุธยา 2) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-อยุธยา 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-อยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-อยุธยา จำแนกตาม พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามจำนวน 250 ชุด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลหา ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test (Independent sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท ลูกค้ามาใช้บริการเพราะสะดวกใกล้บ้านใกล้ที่ทำงาน จำนวนครั้งของการใช้บริการ 3 – 4 ครั้งต่อเดือน รูปแบบการให้บริการคือ ฝาก/ถอน ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 2 ปี ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 13.01 – 14.30 น.

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-อยุธยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านกระบวนการการให้บริการ

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-อยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้แตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้และด้านอาคาร/สถานที่แตกต่างกันอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านอาคาร/สถานที่แตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้แตกต่างกัน

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-อยุธยา จำแนกตาม พฤติกรรมการใช้บริการ จำนวนครั้งการให้บริการต่อเดือน และช่วงเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการการให้บริการแตกต่างกัน และระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

The research aims to 1) study the behaviors of customers using banking services of Bangkok Bank Public Company Limited Tharua Ayutthaya Branch, 2) study satisfaction of customers using banking services of Bangkok Bank Public Company Limited Tharua Ayutthaya Branch, 3) compare levels of satisfaction of customers using banking services of Bangkok Bank Public Company Limited Tharua Ayutthaya Branch categorized by the customers' personal factors of Bangkok Bank Public Company Limited Tharua Ayutthaya Branch 4) compare levels of satisfaction of customers using banking services of Bangkok Bank Public Company Limited Tharua Ayutthaya Branch categorized by their service usage behaviors. The data was gathered from 250 people using services and analyzed by computer using statistical methods of percentage, mean, and standard deviation. Differences were compared using t-test. One-Way ANOVA was performed with F-test, and their differences were classified in pairs with LSD method at the significance level of 0.05

The results are as follows:

1. Most customers' using banking services were female, ages between 36-45 years old, married, levels of highest education were Bachelor Degree, service usage behaviors indicated that reasons for the customers using the services included convenience in terms of the locations being near their dwellers or workplaces. Frequency of service usage per month was mostly once or twice a month. Most customers used teller services. The majority of the customers had used the services for 1-2 years or longer. Primarily, the time that the customers used the services was between 13:01– 14:30

2. The satisfaction levels of customers who used banking services of Bangkok Bank Public Company Limited Tharua Ayutthaya Branch were overall at high levels in all aspects: equipment, staff providing services, place/location and service process.

3. The comparison of satisfaction level of customers using banking services of Bangkok Bank Public Company Limited Tharua Ayutthaya Branch categorized by the customers' personal factors, it was found that difference in status showed different levels of satisfaction in equipment aspect. The customers who were different in terms of education levels showed different levels of satisfaction in service process, equipment and place/location. Differences in occupation showed difference in satisfaction in place/location. Difference in monthly income showed difference in satisfaction in staff providing services and equipment aspect.

4. The comparison of satisfaction level of customers using banking services of Bangkok Bank Public Company Limited Tharua Ayutthaya Branch categorized by service usage behaviors, the customers having difference in terms of frequency of service usage and custom periods had difference in their levels of satisfaction in staff providing services and service process. Difference in time when the customers using banking services had indicated satisfaction level of customers in staff providing services.