

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ 2) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test, LSD และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยรวมลูกค้าเห็นด้วยในระดับมาก ในด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง ด้านอัตราดอกเบี้ยและราคาค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากรของธนาคาร และด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร

2. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการด้านพนักงานและการต้อนรับ ส่วนด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก

3. ลูกค้าที่มี อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. ลูกค้าที่มี อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้า กับระดับความความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

This research aimed to study 1) the customers' opinions towards the services, 2) the customers' satisfactions towards the services of Bank of Ayudhya Public Company Limited, 3) compare the opinion levels of customers divided by personal factors, 4) compare the satisfaction levels divided by personal factors, and 5) the relationship between the opinion levels and satisfaction levels of customers towards the services of Bank of Ayudhya Public Company Limited. The sample group consisted of 250 customers of Bank of Ayudhya Public Company Limited, Rojana Industrial Park Branch. The instrument for data collection was a questionnaire. The statistical analysis was performed by percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test, LSD and the relationship was tested and determined with Pearson's product-moment correlation coefficient.

Findings indicated that :

1. Overall, the opinion towards the services of Bank of Ayudhya Public Company Limited were at a high level as follows : trustworthiness and stability, interest rates and fees, service channels, sales promotion, bank staff and service processes.
2. Overall, the customers satisfied with the services at a high level. The most satisfactory aspects were bank staff and warm welcomes. The location, convenience and accuracy, equipment and tools were at a high level.
3. Overall, the customers with different ages, educational backgrounds, monthly incomes had significantly different opinion levels of .05.
4. Overall, the customers with different ages, educational backgrounds, monthly incomes had significantly different satisfaction levels of .05.
5. The relationship between the opinion levels and the satisfaction levels were at a significant level of 0.01.