

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอิน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอิน 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอิน 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอิน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าและ 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอิน จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ รวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สาขาบางปะอิน รวมแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 298 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่า t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ด้วยค่า F-test และการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า พบว่า สาเหตุการมาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอิน คือ สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ คือ จำนวน 1 – 2 ครั้ง/เดือน ประเภทการให้บริการเป็นประเภทบริการฝาก – ถอนจากบัญชีต่าง ๆ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าตั้งแต่ 3 – 4 ปี ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการคือ ช่วงระยะเวลา 08.30 – 10.00 น.
2. ลูกค้าที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอิน 4 ด้าน ได้แก่ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ / เครื่องใช้ และด้านอาคาร / สถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
3. ลูกค้าที่มีเพศ รายได้ และสถานภาพ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอิน ไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอิน แตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มาใช้บริการมีพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า และช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และจำนวนครั้งการให้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

The study aimed to 1) examine behavior of customers of Bank of Ayudhya Public Company Limited, Bangpa-In Branch; 2) explore the levels of the customers' satisfaction with the service of Bank of Ayudhya Public Company Limited, Bangpa-in Branch; 3) compare the level of the customers' satisfaction with the service of Bank of Ayudhya Public Company Limited, Bangpa-In Branch, in relation to their personal factors; and 4) compare the level of the customers' satisfaction with the service of Bank of Ayudhya Public Company Limited, Bangpa-In Branch in relation to their behavior in using the service. The data was gathered from 298 customers. Statistical analysis was performed by percentage, mean, standard deviations, t-test, one-way ANOVA, and LSD at a significance score of 0.05. Findings are follows:

1. The customers chose Bank of Ayudhya Public Company Limited, Bangpa-in Branch, due to its convenient location which was near their home or office. They came to the bank once or twice per month during 08:30 – 10:00 am to deposit and withdraw money from their accounts. They had been the bank's customers for at least 3-4 years.

2. The customers were very satisfied with the service provided by Bank of Ayudhya Public Company Limited, Bangpa-In Branch, regarding customer service, staff service procedure, equipment/supplies, and facilities.

3. The difference in the customers' gender, income, and status did not yield any difference in their level of satisfaction with the service of Bank of Ayudhya Public Company Limited, Bangpa-In Branch. However, differences in customers' age, educational background and occupation caused variances in their level of satisfaction with the service of Bank of Ayudhya Public Company Limited, Bangpa-In Branch.

4. The difference in the period of being customers and visit time did not yield any difference in their level of satisfaction, while varying frequencies of their visits led to a difference in their satisfaction level.