

การศึกษาวิจัยเรื่อง “เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ : ศึกษากรณีบริเวณถนนศรีนครินทร์ช่วงสี่แยกหนองบอน (อุดมสุข) ถึง สี่แยกศรีนุช (อ่อนนุช)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าโดยทั่วไปที่มาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 4 ธนาคาร 9 สาขา จำนวน 400 คน เป็นการสุ่มแบบเจาะจงธนาคารละ 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารพาณิชย์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 โดยมีความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการเป็นลำดับ 1 รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ลำดับสามเป็นด้านพนักงาน ส่วนในด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างทั่วไป และมีรายได้ต่อเดือน 8,000 - 15000 บาท ในด้านข้อมูลการเป็นลูกค้าธนาคาร ส่วนมากเป็นลูกค้าธนาคารกรุงเทพ และใช้ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารหลัก และมีความเห็นว่า ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารในดวงใจ