

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังของผู้มาขอรับบริการด้านเงินฝากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี รวมทั้งข้อเสนอแนะจากผู้มาขอรับบริการด้านเงินฝาก โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาขอรับบริการด้านเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 236 คน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ และการทดสอบค่าไค-สแควร์ ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า 1. ปัจจัยภูมิหลังของผู้มาขอรับบริการด้านเงินฝาก มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ 2. ปัจจัยข้อมูลคุณภาพบริการของธนาคารต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร สภาพแวดล้อมและสถานที่ พนักงานของธนาคารและการให้บริการของธนาคาร 3. ข้อเสนอแนะจากผู้มาขอรับบริการด้านเงินฝาก ได้แก่ ด้านสถานที่คับแคบเกินไป แก้อัศจรรย์สำหรับนั่งคอยมีน้อย ควรมีการจัดระบบคิวที่ดี ควรจัดพนักงานให้เพียงพอในการบริการลูกค้าในช่วงเวลาเร่งด่วน และพนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้ ควรจัดให้มีตำรวจหรือ รปภ. คอยดูแลความปลอดภัยภายในธนาคาร