

วัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานเขต 22

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คัดเลือกจากลูกค้าของธนาคารที่มารับบริการที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานภายในเขต 22 จำนวนสาขา คือ 1) สาขาวังจันทร์ 2) สาขาแก่ง 3) สาขาสี่แยกเขาไร่ยา 4) สาขาจันทบุรี 5) สาขาขลุง 6) สาขาตราด 7) สาขาอ้อยสุชุมวิทตราด ในระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2543 จำนวน 200 คน เก็บข้อมูลใช้วิธีแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงในด้านความรวดเร็วในส่วนของการให้บริการฝากถอนเงินสด รองลงมาคือด้านสินเชื่ และควรปรับปรุงด้านกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ด้านการฝากถอนเงินสด อุปสรรคในการมารับบริการของลูกค้า คือ ที่จอดรถคับแคบและตู้ ATM เสียบ่อยตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของธนาคาร คือ เพศ, อายุ และระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของธนาคาร อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของธนาคาร