ชาลิสา อ่อนพวน. (2554). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบิ๊กซี อยุธยา.** ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี ตันประยูร

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าและพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบิ๊กซี อยุธยา 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบิ๊กซี อยุธยา 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบิ๊กซี อยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบิ๊กซี อยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการจำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าที และค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีสาเหตุการมาใช้บริการ เพราะเงินเดือนผ่านบัญชี จำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือน 1 – 4 ครั้ง / เดือน ประเภทการใช้บริการฝาก/ถอน ระยะเวลาการเป็นลูกค้าตั้งแต่ 1 – 2 ปี และระยะเวลาการมาใช้บริการ 12.01 – 14.30 น. ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบิ๊กซี อยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก

ลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบิ๊กซี อยุธยาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบิ๊กซี อยุธยาแตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบิ๊กซี อยุธยาไม่แตกต่างกัน