

**ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว**
**Customer's positive feedback for quality service of Krungsri Bank,
Central Ladprao branch**

พิมพ์กานต์ อารักษ์รัตนกุล¹
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วลัยพร รัตนเศรษฐ์²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าวที่มาใช้บริการ เดือนมกราคม 2563 (ฝ่ายบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว เดือนมกราคม 2563) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 203 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าทดสอบ T-Test และ F-Test (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลของการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าวในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าวจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าวที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานไม่แตกต่างกัน

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

* ที่ปรึกษานิพนธ์หลัก

บทนำ

ปัจจุบันสถาบันการเงินในประเทศไทยมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เนื่องจากองค์กรคู่แข่งที่มีหลากหลายให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างเสรีพร้อมกับการปรับตัว เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วไปในทิศทางเดียวกัน และยังมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวช่วยในการให้บริการลูกค้า ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้ด้วยตนเองเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ดีที่สุดขณะนี้ ส่งผลให้มีสถาบันการเงินปิดกิจการ (สาขาย่อย) เป็นจำนวนมาก

ธนาคารสาขาย่อยมีการปิดตัวลงอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมา โดยธนาคารที่ปิดสาขามากที่สุดคือ ธนาคารกสิกรไทย (KBANK) ปิดสาขาไป 136 สาขา รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB) ปิดสาขาไป 100 สาขา และธนาคารกรุงไทย (KTB) ปิดสาขาไป 94 สาขา แต่แบงก์ใหญ่ที่เพิ่มสาขา คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (BAY) เพิ่มขึ้น 28 สาขา และธนาคารกรุงเทพ (BBL) เพิ่มขึ้น 25 สาขา เป็นไปตามที่ผู้บริหารธนาคารกรุงศรีอยุธยาได้เปิดเผยว่า ธนาคารกรุงศรีอยุธยายังคงให้ความสำคัญกับสาขาย่อยเป็นอย่างมาก และไม่มีแผนที่จะปรับลดสาขาอย่างมีนัยสำคัญ เพราะจากการสำรวจลูกค้ายังคงต้องการธนาคารสาขาย่อย แต่เลือกสาขาที่สะดวก เช่น ในห้างสรรพสินค้า ทั้งนี้ ได้กำหนดรูปแบบสาขาของธนาคารออกเป็น 4 รูปแบบ คือ สมาร์ท บรานซ์ (SMART BRANCH) สาขารูปแบบใหม่เน้นให้บริการด้วยเครื่องอัตโนมัติ ที่มีพนักงานคอยให้คำปรึกษา สมาร์ท คีออสก์ (SMART KIOSK) สาขารูปแบบใหม่ เพื่อให้บริการลูกค้าที่ต้องการทำธุรกรรมด้วยตนเอง มีพนักงานหมุนเวียนไปแนะนำผลิตภัณฑ์ สาขาร่วมพันธมิตร (PARTNERSHIP BRANCH) สาขาพิเศษที่ให้บริการร่วมกับองค์กรอื่น เช่น มหาวิทยาลัย และรูปแบบปกติ (TYPICAL BRANCH) ซึ่งปัจจุบันมีสัดส่วน 99%

ในปัจจุบันธนาคารกรุงศรีอยุธยามีสาขาย่อยทั้งหมด 666 แห่ง และเครื่อง ATM มี 6,800 เครื่อง โดยมีปริมาณธุรกรรมที่สาขาในภาพรวมลดลง เป็นการลดลงมาจากสาขาตั้งเดี่ยว ขณะที่สาขาในห้างสรรพสินค้าทรงตัว ส่งผลให้สัดส่วนการทำธุรกรรมที่สาขาลดลงจาก 16% เหลือ 10% ขณะที่ปริมาณธุรกรรม ATM ไม่เปลี่ยนแปลง มีสัดส่วนสูงที่สุด 46% และธุรกรรมโมบายแบงก์กึ่งเติบโตก้าวกระโดด 2.5 เท่า มีสัดส่วน 44% ที่มาโพสต์ทูเดย์ (<https://www.posttoday.com/finance-stock/news/569543,2561>) แสดงให้เห็นว่านอกจากนโยบายการตลาดที่สำคัญแล้วการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพก็มีความสำคัญไม่แพ้กัน

ดังนั้นการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่มีส่วนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการของลูกค้าในแต่ละสาขา ทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการต่างๆ ของธนาคารได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังส่งผลให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือร่วมกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารได้ง่ายขึ้นอีกด้วย

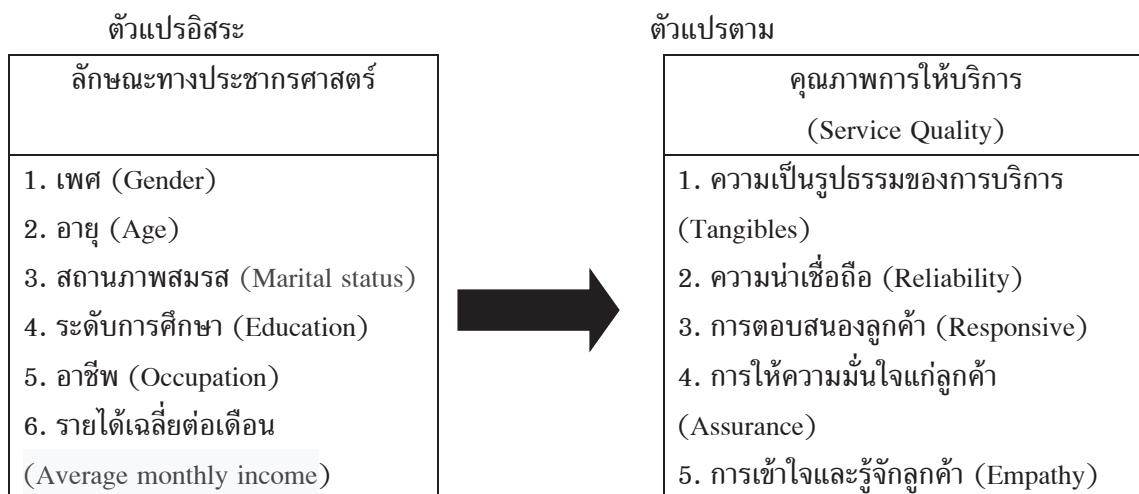
จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะมุ่งทำการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว เนื่องจากผู้วิจัยเป็นพนักงานในส่วนที่ต้องให้บริการ ลูกค้าโดยตรง จึงสังเกตเห็นว่าในปัจจุบันมีผลการประเมินความพึงพอใจจากลูกค้าลดลง จึง ต้องการศึกษาดูถึงเหตุผลส่วนตัวของลูกค้า และนำผลที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้ ไปเป็นข้อมูล พื้นฐานให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว ให้เหมาะสม และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปใน อนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

แนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว ผู้วิจัยนำแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็น กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับทางธนาคาร กรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและศึกษาข้อมูลจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด คำตอบให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว รวมจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว ที่มีลักษณะปลายปิดจำนวนรวม 15 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale

ผลการศึกษา

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 203 คน โดยการทำสำมะโนประชากร ผลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลสรุป ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 มีสถานภาพสมรส จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 03.00 มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50

คุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าวที่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า จำแนกตามเพศ ลูกค้ำที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานแตกต่างกัน ดังนี้ เพศหญิง มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

จำแนกตามอายุ ลูกค้ำที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานแตกต่างกัน ดังนี้ กลุ่มอายุ น้อยกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน มากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี มากกว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี และมากกว่ากลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป

จำแนกตามอายุ ลูกค้ำที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานแตกต่างกัน ดังนี้ กลุ่มโสด มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน มากกว่ากลุ่มหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ กลุ่มสมรส มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน มากกว่ากลุ่มหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

จำแนกตามระดับการศึกษา ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามระดับอาชีพ ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานแตกต่างกัน ดังนี้ กลุ่มต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน มากกว่าทุกกลุ่มรายได้ คือ (มีรายได้มากกว่า 10,001 ถึง มากกว่า 25,000 บาท)

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว ผู้วิจัยพบประเด็นที่ควรอภิปราย ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดร.วิจิตร สุปินิจ และธารินี แก้วจันทร์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นต่อการบริการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสา หนูกระแสร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาจันทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเข้าใจ การรับรู้ และด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว โดยลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว โดยลูกค้าที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสา หนูกระแสร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีอายุ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งธนาคารมีสถานที่ในการให้บริการที่มีความสะดวกสบาย เช่น มีที่จอดรถ อยู่ภายในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าระดับความพึงพอใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ดังนั้น ธนาคารควรให้พนักงานรักษาความปลอดภัย ช่วยดูแลในเรื่องของสถานที่จอดรถที่สามารถจอดได้ และความปลอดภัยของทรัพย์สินรวมทั้งผู้มาใช้บริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ซึ่งพนักงานมีความรอบคอบและเชื่อถือได้ และพนักงานมีการรักษาเวลาในขณะที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าระดับความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ดังนั้น พนักงานควรเพิ่มการทำงานให้มีความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงานมากขึ้น มีการตรวจทานเช็คความถูกต้องในทุกครั้งของการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในกับลูกค้าที่มาใช้บริการ และพนักงานควรจัดสรรระยะเวลาในการให้บริการลูกค้า มีการดูแลเรื่องระยะเวลาในการทำรายการ มีการเปิดช่องทางการให้บริการเสริมขึ้น หากมีลูกค้ามารับบริการเป็นจำนวนมาก เพื่อสร้างความพึงพอใจที่ดีให้แก่ลูกค้าในด้านของระยะเวลาในการใช้บริการ

3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ

จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งพนักงานมีความรอบคอบและเชื่อถือได้ และพนักงานมีการรักษาเวลาในขณะที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าระดับความพึงพอใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ดังนั้น ธนาคารควรมีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ในการตรวจสอบความถูกต้องของการทำธุรกรรมต่างๆให้กับลูกค้า เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด มีการพัฒนาระบบปฏิบัติการออนไลน์ให้มีความปลอดภัยในการทำรายการต่างๆ

4. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ

จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ซึ่งพนักงานเต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาและอธิบายเมื่อลูกค้ามีข้อสงสัย และพนักงานมีการให้เกียรติ เอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าระดับความพึงพอใจ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ดังนั้น พนักงานควรเพิ่มความใส่ใจในการให้บริการ มีการสังเกตพฤติกรรมลูกค้าที่มารับบริการว่าต้องการความช่วยเหลือในด้านใด รับแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า และสอบถามถึงความเข้าใจในปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ ว่าลูกค้ามีความเข้าใจที่ถูกต้องแล้วหรือไม่ หลังจากได้รับการบริการจากพนักงาน

บรรณานุกรม

- วิจิตร สุพินิจ และธารินี แก้วจันทร์. (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน) วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขา เซ็นทรัลลาดพร้าว. (2562). สถิติลูกค้าที่มาใช้บริการ สิงหาคม 2562 กรุงเทพมหานคร: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2562). ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.krungsri.com/bank/th/home.html>. (7 กันยายน 2562)
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2562). ความหมายของการบริการ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.foodstory.co/blog/service-impression>. (1 กันยายน 2562)
- โพสต์ทูเดย์. (2561). ธนาคารกรุงศรีอยุธยาไม่มีนโยบายปิดกิจการสาขาย่อย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.posttoday.com/finance-stock/news>. (31 สิงหาคม 2562)
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ ลักษณะของการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 12-14
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ ประเภทของการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 15-18.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ องค์ประกอบของการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 18-19
- ราชน นาสมพงษ์. (2553). ความหมายของการบริการ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.gotoknow.org/posts/355352>. (1 กันยายน 2562)
- ชูธินัน แสงอันภาสิต. (2561). วิเคราะห์การปิดตัวของธนาคารสาขาย่อยในประเทศไทย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://today.line.me/th/pc/article>. (31 สิงหาคม 2562)
- สกลชาติ บั๊กกลาง. (2559). คุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี
- สวรรยา เวสประชุม. (2557). พฤติกรรมของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บุ๊คส์
- วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ศรินทร์ ชันดีวัฒน์กุล อมรา รัตตากร และ ณิช กุลิสร. (2562). องค์ประกอบเชิงยืนยันสาเหตุของความภักดีของลูกค้าธนาคารรัฐ วิทยานิพนธ์วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2562
- อมรรัตน์ เข็มมะลิ่ง และไชยยศ ไชยมั่นคง. (2559). คุณภาพบริการด้านการขนส่งสินค้าของบริษัท เอ เอ เอ จำกัด วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
- อรสา หนูกระเสร์. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อ.วิทย์รฎา กวีณรวิบริรักษ์.(2559). ความหมายของการบริการ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.ophconsultant.com/blog/viewtopic.php?id=51>. (1 กันยายน 2562)
- Chutinun Sanguanprasit. (2561). บทวิเคราะห์ธนาคารในประเทศไทยลดลงกว่า 300 แห่งในระยะเวลา 4 ปี. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.posttoday.com/finance-stock/news/569543>. (14 ธันวาคม 2562)
- Gronroos, G.T. (1990). Service management and marketing. Massachusetts: Lexington Books
- Kolter, Phillip. (2000). Marketing Management. The Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Marketing: An introduction. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Millet, John D. (1954). Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- Oliver, R.L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research, 17, 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49, 41-50.

- Rust, R.T., & Oliver, R.L. (1994). *Service quality: New directions in theory and practice*. USA: SAGE.
- Spector, P.E. (1987). *Industries and organizational psychology research and practice*. (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons
- Taro, Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row Publication.
- Vroom, H.V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley and Sons Inc.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). "Problem and Strategic in Services Marketing." *Journal of Marketing* 49 (2), pp. 33-46