

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการประเมินผลพฤติกรรมการใช้บริการต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งตามโครงการปรับปรุงธนาคารของธนาคารไทยพาณิชย์ ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2544 โดยเร่งดำเนินงานให้สิ้นสุดภายในปี 2548 และจะทำให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมอย่างเต็มรูปแบบหลังเสร็จการดำเนินงานเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบของธนาคารจากธนาคารพาณิชย์ (Commercial Banking) ให้เป็นธนาคารที่ให้บริการอย่างครบวงจร (Universal Banking) โดยมีเป้าหมายให้องค์กรเปลี่ยนรูปแบบการบริการทุกอย่างในจุดเดียว (One Stop Service) ที่สามารถให้บริการกับลูกค้าได้ทั้งในตลาดเงินและตลาดทุน ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการประเมินพฤติกรรมของลูกค้าต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจะทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการเปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาตามโครงการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าผู้มาใช้บริการจากธนาคารไทยพาณิชย์ ทั้งหมด 8 สาขา ได้แก่ 1) สาขาท่าแพ 2) สาขาคณะแพทยศาสตร์เชียงใหม่ 3) สาขาประตูเชียงใหม่ 4) สาขาประตูช้างเผือก 5) สาขาศรีนครพิงค์ 6) สาขาสี่แยกสันกำแพง 7) สาขาสี่แยกสนามบินเชียงใหม่ 8) สาขานนเมืองสมุทร ทั้งนี้เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคาร ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการเปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาในส่วนของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพเป็นโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 10,000-30,000 บาท

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์อื่นนอกเหนือจากการใช้บริการจากธนาคารไทยพาณิชย์ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ลูกค้าธนาคารพาณิชย์ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มากที่สุด ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ใช้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ใช้บริการของธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดอร์นครชน จำกัด (มหาชน) ใช้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ใช้บริการของธนาคารยูโอบีรีตันสิน จำกัด (มหาชน) และใช้บริการของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เป็นอันดับรองลงมา และในการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร ช่วง 2 ปีที่ผ่านมา พบว่า ลูกค้าธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ไม่เคยเปลี่ยนแปลงการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ เคยเปลี่ยนแปลงการใช้บริการ 1-2 ครั้ง เคยเปลี่ยนแปลงการใช้บริการ 3-4 ครั้ง และเคยเปลี่ยนแปลงการใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง ตามลำดับ

สำหรับสาเหตุที่มีการเปลี่ยนแปลงการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของลูกค้า เนื่องจากทำเลที่ตั้งไม่สะดวกต่อการติดต่อ เช่น ไม่มีที่จอดรถ อยู่ไกลบ้านหรือที่ทำงานมากที่สุด นอกเหนือจากนั้นเป็นการให้บริการล่าช้า ไม่สะดวก มีความผิดพลาดบ่อย พนักงานบริการไม่มีความรู้ ไม่แนะนำรายละเอียด พูดยาไม่สุภาพ ธนาคารไม่มีบริการที่ต้องการ สถานที่คับแคบ ไม่มีที่นั่งรอ ไม่เย็นสบาย และอุปกรณ์เครื่องมือไม่ทันสมัย ลูกค้าไม่เชื่อถือด้านความมั่นคงของธนาคาร ธนาคารมีภาพพจน์ที่ไม่ดี และการตกแต่งภายนอกและภายในไม่สวยงามไม่ทันสมัย ตามลำดับ

ในการใช้บริการเสริมของลูกค้าธนาคาร นอกเหนือจากการฝาก-ถอนเงิน กับธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่ลูกค้าใช้บริการฝาก-ถอนโดยผ่านบัตรATM หรือเครื่องถอนอัตโนมัติ มากที่สุด นอกเหนือลูกค้าใช้บริการด้านบัตรเครดิต บริการด้านประกันภัย/ประกันชีวิต บริการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ น้ำประปา ฯลฯ บริการด้านการลงทุน บริการธนาคารทางโทรศัพท์ และบริการธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Internet ตามลำดับ

ด้านการรับบริการจากธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของลูกค้าในแต่ละด้าน ซึ่งลูกค้าได้ใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง มากที่สุด และใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง ใช้บริการเดือนละ 2 ครั้ง ใช้บริการทุกวัน และใช้บริการไม่แน่นอน ในด้านการรับทราบข้อมูลลูกค้าธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลการให้บริการของธนาคารจากแผ่นพับของธนาคาร มากที่สุด จากสื่อโทรทัศน์ จากเพื่อนหรือคนรู้จัก ทราบจาก

ไปสเตอร์ที่ติดในธนาคาร ทางหนังสือพิมพ์ หรือนิตยสาร และรับทราบข้อมูลจากพนักงานของธนาคาร ตามลำดับ

การใช้บริการของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก่อนที่จะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของลูกค้าส่วนใหญ่เคยใช้บริการของธนาคาร สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก่อนที่จะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคาร จำนวนได้มาใช้บริการของธนาคาร ไม่ใช่สาเหตุเนื่องจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบของธนาคาร

พฤติกรรมการใช้บริการก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประเภทของบริการที่ใช้บริการจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา ส่วนใหญ่ลูกค้าใช้บริการเกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก ออมทรัพย์ รองลงมาได้แก่ ใช้บริการด้านบัตร ATM ด้านบัตรเครดิต บริการโอนเงิน บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการ บริการด้านบัญชีเงินฝากประจำ บริการด้านบัญชีเงินฝากเดินสะพัดหรือกระแสรายวัน ฝากเช็คเรียกเก็บ บริการด้านการประกันชีวิตหรือประกันภัย ชื่อเช็คธนาคาร/เช็คของขวัญ/e-Gift Card เงินฝากระยะยาว บริการสินเชื่อธุรกิจหรือบุคคล ใช้บริการทางโทรศัพท์ บริการด้านการลงทุน บริการโอนเงินระหว่างประเทศ และใช้บริการด้านต่างประเทศ

พฤติกรรมการใช้บริการหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ ลูกค้าส่วนใหญ่มีการใช้บริการเพิ่มขึ้นด้าน บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ใช้บริการด้านบัตร ATM บัตรเครดิต บริการโอนเงิน บริการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการ บริการด้านบัญชีเงินฝากประจำ บริการบัญชีเงินฝากเดินสะพัดหรือกระแสรายวัน บริการด้านการประกันชีวิตหรือประกันภัย ชื่อเช็คธนาคาร/เช็คของขวัญ หรือ e-Gift Card ฝากเช็คเรียกเก็บ บริการสินเชื่อธุรกิจ บริการธนาคารทางโทรศัพท์ บริการด้านการลงทุนบริการเงินฝากระยะยาว และบริการด้านต่างประเทศ ตามลำดับ

เวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี รองลงมาเป็นผู้มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 เดือนแต่ไม่เกิน 6 เดือน มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี มีระยะเวลาเป็นลูกค้า 10 ปี แต่ไม่เกิน 20 ปี และมีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 20 ปี ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคารไม่มีช่วงเวลาแน่นอน รองลงมา ใช้บริการช่วงเวลา 10.31-12.30 น. ใช้บริการ

ช่วงเวลา 08.30-10.30 น. ใช้บริการช่วงเวลา 12.31-13.30 น. ใช้บริการช่วงเวลา 13.31-14.30 น. ใช้บริการช่วงเวลา 11.31-12.30 น. และใช้บริการหลังเวลา 14.31 น.

หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคาร ลูกค้าส่วนใหญ่ยังมีการใช้บริการของธนาคารในเวลาที่ไม่แน่นอน รองลงมาใช้บริการช่วงเวลา 10.31- 11.30 น. ใช้บริการช่วงเวลา 08.30-10.30 น. ใช้บริการช่วงเวลา 12.31-13.30 น. ใช้บริการช่วงเวลา 11.31- 12.30 น. ใช้บริการช่วงเวลา 13.31- 14.30 น. และใช้บริการหลังเวลา 14.31 น. ตามลำดับ

ความถี่ต่อเดือนในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคาร 1-4 รองลงมาคือ ไม่แน่นอน ใช้บริการ 5-9 ครั้ง ใช้บริการมากกว่า 20 ครั้ง ใช้บริการ 10-14 ครั้ง และใช้บริการ 15-19 ครั้ง

หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารลูกค้าส่วนใหญ่ยังใช้บริการ 1-4 ครั้ง รองลงมาคือ ไม่แน่นอน ใช้บริการ 5-9 ครั้ง ใช้บริการมากกว่า 20 ครั้ง ใช้บริการ 10-14 ครั้ง และใช้บริการ 15-19 ครั้ง ตามลำดับ

สำหรับระยะเวลาที่รอกอย ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ลูกค้ามีระยะเวลารอกอยการให้บริการของธนาคาร 6-10 นาที รองลงมา คือ ระยะเวลารอกอย 1-5 นาที มีระยะเวลารอกอยจำนวน 11-15 นาที ลูกค้ามีระยะเวลารอกอยมากกว่า 20 นาที และลูกค้ามีระยะเวลารอกอย 16-20 นาที

หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคาร ลูกค้าส่วนใหญ่มีระยะเวลารอกอยลดลงจากก่อนมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา กล่าวคือ รอกอย 1-5 นาที ลูกค้ามีระยะเวลารอกอย 6-10 นาที ลูกค้ามีระยะเวลารอกอย 11-15 นาที ลูกค้ามีระยะเวลารอกอยมากกว่า 20 นาที และลูกค้ามีระยะเวลารอกอย 16-20 นาที ตามลำดับ

ระยะเวลาคาดหวังในการมาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคาร ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่คาดหวัง 1-5 นาที รองลงมา ระยะเวลาที่คาดหวัง 6-10 นาที ระยะเวลาที่คาดหวัง 11-15 นาที ระยะเวลาที่คาดหวัง 16-20 นาที และระยะเวลาที่คาดหวัง มากกว่า 20 นาที

หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้าส่วนใหญ่ ระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการ 1-5 นาที รองลงมา ระยะเวลาที่คาดหวัง 6-10 นาที ระยะเวลาคาดหวัง 11-15 นาที ระยะเวลาที่คาดหวัง 16-20 นาที และระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการมากกว่า 20 นาที ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ด้านอุปกรณ์และสถานที่ ด้านบุคลากรของธนาคาร และด้านการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการให้บริการทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านอุปกรณ์และสถานที่ รองลงมา ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคาร และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

มีข้อน่าสังเกตคือ ถึงแม้ว่าหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แล้ว ลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยแล้วจะพบว่า ลูกค้าพอใจต่อปัจจัยด้านอุปกรณ์และสถานที่ ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคารในระดับที่สูงขึ้นจากเดิม คือ จากระดับปานกลาง เป็นระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แล้วลูกค้าพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้น

ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านบัตร เอทีเอ็ม รองลงมา ได้แก่ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ศูนย์ Call Center การโอนเงิน บัตรเครดิต การชำระค่าสินค้า/บริการ การรับฝากเช็ค บัญชีเงินฝากเดินสะพัด บัญชีเงินฝากระยะยาว และการบริการด้านเช็ครถนาคร/เช็คของขวัณ การประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย บัญชีเงินฝากประจำ การให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ Easy Phone Easy Net และการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ที่ปรึกษาด้านการลงทุน การให้เชาผู้นิรัถย

หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่ง คือ บัตรเอทีเอ็ม รองลงมา ได้แก่ ศูนย์ Call Center และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ การโอนเงิน และการชำระค่าสินค้า/บริการ บัตรเครดิต การรับฝากเช็ค การให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ Easy Phone Easy Net และการประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย บัญชีเงินฝากเดินสะพัด และเช็ครถนาคร/เช็คของขวัณ บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากระยะยาว สินเชือธุรกิจ/บุคคล และการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ที่ปรึกษาด้านการลงทุนและการให้เชาผู้นิรัถย

ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และสถานที่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่ง คือ ความสะอาดของสาขา รองลงมา ได้แก่ ความสว่างของสถานที่ให้บริการ ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการและเคาน์เตอร์รับบริการ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายในธนาคาร สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อมองเห็นชัดเจน มีการจัดการระบบคิวที่ดี มีเครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมายังธนาคาร มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงทิศทางชัดเจน สถานที่นั่งรอคอยมีจำนวนเพียงพอ และเคาน์เตอร์ให้บริการมีความเหมาะสม และมีที่จอดรถเพียงพอ

หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และสถานที่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ ความสว่างของสถานที่ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ความสะอาดของสาขา สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายในธนาคาร สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อมองเห็นชัดเจน มีเครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมายังธนาคาร เคาน์เตอร์ให้บริการมีความเหมาะสม ธนาคารมีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงทิศทางชัดเจน สถานที่นั่งรอคอยมีจำนวนเพียงพอ ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการและเคาน์เตอร์รับบริการ ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอ และธนาคารมีการจัดระบบคิวที่ดี

จะเห็นได้ว่า ก่อนที่ธนาคารจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านอุปกรณ์และสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง แต่หลังจากมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบแล้ว ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัย ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นหลังมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ และปัจจัยย่อย 2 ปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสว่างของสถานที่ที่ให้บริการ และความสะอาดของสาขา

สำหรับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลากรของธนาคาร ก่อนที่จะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ พนักงานให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส รองลงมา ได้แก่ มารยาทในการต้อนรับของพนักงาน ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน และการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย พนักงานให้บริการมีความเป็นกันเอง พนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือ พนักงานมีความพร้อมต่อการให้บริการ พนักงานสามารถช่วยเหลือคุณได้ไม่ว่าจะไปติดต่อเคาน์เตอร์ไหน พนักงานให้ความสนใจเอาใจ

ใต้อย่างเต็มที่ขณะที่อยู่บนหน้าเคาน์เตอร์ พนักงานสามารถอธิบายเงื่อนไขหรือข้อกำหนดของการให้บริการต่างๆ จนเข้าใจ จำนวนพนักงานที่ให้บริการ พนักงานให้คำแนะนำก่อนทำรายการ

หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรของธนาคารในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ พนักงานให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส รองลงมา ได้แก่ พนักงานให้บริการมีความเป็นกันเอง และมารยาทในการต้อนรับของพนักงาน ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน พนักงานสามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ไม่ว่าจะติดต่อเคาน์เตอร์ไหน การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย พนักงานมีความพร้อมต่อการให้บริการ และพนักงานสามารถอธิบายเงื่อนไขหรือข้อกำหนดของการให้บริการต่างๆ จนเข้าใจ และลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านพนักงานให้คำแนะนำก่อนทำรายการ และจำนวนพนักงานที่ให้บริการ

จะเห็นได้ว่าก่อนที่ธนาคารจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาลูกค้ามีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคารในระดับปานกลาง แต่หลังจากมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบแล้วลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นหลังมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา และปัจจัย 2 ปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ พนักงานให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พนักงานให้บริการมีความเป็นกันเอง มารยาทในการต้อนรับของพนักงาน

สำหรับปัจจัยด้านการให้บริการ ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า รองลงมา ได้แก่ มีแบบฟอร์มต่างๆ เช่น ใบฝาก ใบถอน ปากกาเพียงพอ มีป้ายบอกจุดให้บริการได้ถูกที่ การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน เวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว บริการและผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ

หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ มีแบบฟอร์มต่างๆ เช่น ใบฝาก ใบถอน ปากกา เพียงพอ รองลงมา ได้แก่ มีโบว์ชาร์ตสินค้าและบริการของธนาคารให้บริการ บริการและผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า และมีป้ายบอกจุดให้บริการได้ ถูกที่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว

จะเห็นได้ว่าก่อนที่ธนาคารจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการในระดับปานกลาง แต่หลังจากมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบแล้ว ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นหลังมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา และปัจจัย 2 ปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีแบบฟอร์มต่างๆ เช่น ใบฝาก ใบถอน ปากกา เพียงพอ มีโบว์ชาร์ตสินค้าและบริการของธนาคารให้บริการ และบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย

5.2 ข้อเสนอแนะจากผลที่ได้รับจากการศึกษา

จากผลการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ในระดับปานกลาง และหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ยังมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยของด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร พบว่าลูกค้ายังมีความพึงพอใจต่อย่อยเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ดังนั้นธนาคารควรมีการปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะการให้บริการการให้เช่าตู้รับฝาก การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การให้บริการเป็นที่ปรึกษาด้านการลงทุน ด้านสินเชื่อธุรกิจ/บุคคล บัญชีเงินฝากประจำ และบัญชีเงินฝากกระยะยาว บัญชีเงินฝากเดินสะพัด เชื่อกธนาคาร/เชื่อกของขวัญ ตลอดจนการให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ (Easy Phone Easy Net) และการรับฝากเช็ค เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า แม้ว่าธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน) จำกัด จะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ แต่ลูกค้ายังมีความพึงพอใจต่ำสุดในระดับปานกลาง ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันธนาคารส่วนใหญ่มีความต้องการเงินฝากในอัตราที่คงที่ แต่ธนาคารก็ยังมีความจำเป็นที่ต้องรักษาลูกค้าไว้ จึงควรให้ความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้า เพื่อเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าตลอดจนเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีแก่ลูกค้า

2) ปัจจัยด้านอุปกรณ์และสถานที่ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ในระดับปานกลาง หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่ายังมีปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีที่จอดรถเพียงพอ และมีการจัดระบบคิวที่ดี ดังนั้น ธนาคาร จึงควรมีการปรับปรุงสถานที่จอดรถในสอดคล้องกับปริมาณลูกค้าที่ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา หรือจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบแนะนำการจอดรถของลูกค้า และการจัดระบบคิวโดยใช้บัตรรอรับบริการของลูกค้า ธนาคารควรจัดให้มีพนักงานคอยแนะนำลูกค้าหรือเป็นฝ่าย

เดินเข้าหาลูกค้า เมื่อเข้ามาให้บริการแทนการให้ลูกค้าเดินเข้าหาพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น

3) ปัจจัยด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ในระดับปานกลาง หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ยังมีปัจจัยย่อย ด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ พนักงานให้คำแนะนำก่อนทำรายการ พนักงานมีความพร้อมต่อการให้บริการ พนักงานสามารถอธิบายเงื่อนไขหรือข้อกำหนดของการให้บริการต่างๆ จนเข้าใจ ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นธนาคารควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในด้านการให้คำแนะนำก่อนทำรายการแก่ลูกค้า หรืออาจจะมีการเพิ่มพนักงานที่ให้บริการ เพื่อรักษาและปรับปรุงระดับความพึงพอใจของลูกค้า

4) ปัจจัยด้านการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ในระดับปานกลาง หลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามธนาคารควรมีการปรับปรุงการให้บริการในด้านการให้บริการแบบเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะเวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว และความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน แม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจมากแต่อยู่ในอันดับต่ำสุด โดยมีเกณฑ์การให้บริการและกำหนดจำนวนพนักงานอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับปริมาณการให้บริการของลูกค้า หรือควรมีการพิจารณาเพิ่มเครื่องอัตโนมัติ เช่น เครื่องปรับยอดสมุดเงินฝากอัตโนมัติ เครื่องรับฝากเงินสด รับฝากเช็คอัตโนมัติ เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำรายการได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ขั้นตอนการให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น นอกจากนั้นควรมีการพิจารณาให้มีการหมุนเวียนพนักงานให้สามารถเสริมการปฏิบัติงานแทนกันได้ทุกแผนก เพื่อเป็นการเสริมการปฏิบัติให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และเป็นการลดระยะเวลาการรอรับบริการตามคิวของลูกค้า