

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานครครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 360 ราย โดยศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ผลการศึกษาสามารถสรุปได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 25-34 ปี มีสถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-25,000 บาท ความถี่ในการมาใช้บริการ ในช่วง 1 เดือนเฉลี่ย 1 ครั้ง ทราบว่าสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เปิดให้บริการในเวลา 10.00-20.00 น. ทราบว่าสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการทุกวันในห้างสรรพสินค้าไม่เว้นวันหยุดราชการ วันที่มาใช้บริการบ่อยที่สุดคือ วันเสาร์ ช่วงเวลา 17.01-20.00 น. บริการที่มาใช้บ่อยที่สุดคือ ฝาก-ถอนเงิน และต้องการให้ธนาคารมีแบบประเมินการทำงานของพนักงาน

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเกี่ยวกับ

คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดย คาดหวังการบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และด้านรูปลักษณ์ ตามลำดับ โดยสรุปได้ดังนี้

ด้านรูปลักษณ์

ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ด้านรูปลักษณ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคาดหวังว่าธนาคารควรมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะดวกสบายในการมาใช้บริการ พนักงานธนาคารควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ธนาคารควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีเคาน์เตอร์ที่สวยงาม และคาดหวังว่าแผ่นพับ เอกสาร ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการควรมีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือ

ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยคาดหวังว่าธนาคารควรเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี พนักงานควรมีการทำงานที่รอบคอบไม่ผิดพลาด พนักงานควรให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานควรมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และคาดหวังว่าพนักงานธนาคารควรมีบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยคาดหวังว่าธนาคารควรมีระบบของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ พนักงานธนาคารควรทำงานด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมที่จะให้คำแนะนำ ปรีกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานธนาคารควรมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีที่ต้องการ และคาดหวังว่าพนักงานธนาคารควรมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ

ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยคาดหวังว่าธนาคารควรมีระบบการรักษาความปลอดภัย มีระบบข้อมูลที่ต้องและเชื่อถือได้ พนักงานธนาคารควรมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร และคาดหวังว่าพนักงานธนาคารควรมีมารยาทและมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยคาดหวังว่าพนักงานธนาคารควรให้ความใส่ใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน พนักงานธนาคารควรมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า พนักงานธนาคารควรมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง ธนาคารควรเปิดให้บริการในวันและเวลาที่ลูกค้าสะดวก และคาดหวังว่าพนักงานธนาคารควรทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรับประกัน ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรับรู้ถึงบริการด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ตามลำดับ โดยสรุปได้ดังนี้

ด้านรูปลักษณ์

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ด้านรูปลักษณ์ โดย

รวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยรับรู้ว่าพนักงานของธนาคารแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีเคาน์เตอร์ที่สวยงาม มีสภาพแวดล้อมที่ดี สะดวกสบายในการมาใช้บริการ และรับรู้ว่าแผ่นพับ เอกสาร ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของธนาคารมีความชัดเจนและง่ายต่อความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยรับรู้ว่าธนาคารสามารถเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี พนักงานของธนาคารมีการทำงานที่รอบคอบและไม่ผิดพลาด รวมทั้งอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน พนักงานธนาคารมีบุคลิกภาพที่ดี และรับรู้ว่าพนักงานของธนาคารสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยรับรู้ว่าธนาคารที่ใช้บริการมีระบบของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ พนักงานธนาคารมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของธนาคาร รับรู้ว่าพนักงานธนาคารมีความพร้อมที่จะให้คำแนะนำ ประเมินแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา รวมทั้งมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีที่ต้องการ และรับรู้ว่าพนักงานธนาคารสามารถให้บริการแก่ท่านด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการรับประกัน / ความมั่นใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยรับรู้ว่าธนาคารมีระบบข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี พนักงานธนาคารมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร และรับรู้ว่าพนักงานธนาคารมีมารยาทและมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพ

การให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยรู้ว่าธนาคารเปิดให้บริการในวันและเวลาที่ลูกค้าสะดวก พนักงานธนาคารทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคาร รวมทั้งมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง พนักงานธนาคารมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า และรู้ว่าพนักงานธนาคารให้ความใส่ใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็น ด้านความคาดหวังกับการรับรู้และประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นด้านความคาดหวังกับการรับรู้และประเมินระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานครเปรียบเทียบกับการรับรู้ที่มีต่อการให้บริการโดยรวม มีค่าความแตกต่าง และโดยรวมมีความพึงพอใจยกเว้นปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการและการรับรู้ของการให้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง เป็นลำดับที่ 1 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเช่นกัน ได้แก่ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

จากทฤษฎีการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล สำหรับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ความคาดหวังด้านคุณภาพของการให้บริการด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และด้านรูปลักษณ์ ซึ่งโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน

การรับรู้ด้านคุณภาพของการให้บริการด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ด้านคุณภาพของการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมศักดิ์ วงษ์ครุณีย์ (2547) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรม จังหวัดกาญจนบุรี ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ที่มีต่อบริการในด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิชัย พรนิยมศิริ (2545) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการลูกค้าส่วนบุคคล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า ซึ่งพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ทราบว่าสาขาไมโครเปิดให้บริการทุกวันในห้างสรรพสินค้า ในเวลา 10.00-20.00น. และลูกค้าส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการฝาก-ถอนเงินเป็นอันดับ1 และปัญหาที่พบคือ ลูกค้าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าพนักงานที่คอยให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีจำนวนน้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องบริการที่ล่าช้า ทำให้เสียเวลาในการรอคิวนาน และเครื่องเสียบ่อย และสอดคล้องกับการศึกษาของศิริลักษณ์ อุมหุตสุทธิยานนท์ (2546) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า:กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ซึ่งพบว่าลูกค้ามาใช้บริการฝาก-ถอนเงินมากที่สุดเป็นอันดับ1 และส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วง1เดือน 1-2 ครั้ง และปัญหาที่พบคือลูกค้าส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรอคิวนาน และมีความเห็นว่าจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

ข้อค้นพบ

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังค่อนข้างสูงต่อการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน มากกว่าการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง

กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บางกลุ่ม ไม่ทราบว่าสาขาไมโคร เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 10.00-20.00น. และไม่ทราบว่าสาขาไมโคร เปิดให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

จากผลการทดสอบความแตกต่างของกลุ่มลูกค้าที่ต้องการให้ธนาคารมีแบบประเมินและกลุ่มลูกค้าที่ไม่ต้องการให้ธนาคารมีแบบประเมิน พบว่า ความคาดหวังในการรับบริการของลูกค้าทั้งสองกลุ่มมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาการรับรู้ของทั้งสองกลุ่มพบว่า ลูกค้าที่ไม่ต้องการให้มีแบบประเมินมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้สูงกว่ากลุ่มที่ต้องการให้มีแบบประเมิน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มลูกค้าที่ต้องการให้ธนาคารมีแบบประเมินมีความพึงพอใจในการรับบริการของสาขาไมโครน้อยกว่ากลุ่มที่ไม่ต้องการให้มีแบบประเมิน

จากการทดสอบปัจจัยย่อยของความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่าความคาดหวังในการรับบริการของปัจจัยย่อยที่มากที่สุด 3 ลำดับเป็นความคาดหวังในด้านที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยหรือความมั่นคงในการรับบริการซึ่งได้แก่ ความคาดหวังต่อระบบการรักษาความปลอดภัย ความคาดหวังให้ธนาคารเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นอย่างดี และความคาดหวังต่อความถูกต้องและเชื่อถือได้ของระบบข้อมูล แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรกของการรับรู้ในการให้บริการของธนาคาร พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่รับรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยในลำดับที่หนึ่งลำดับเดียว ส่วนการรับรู้ต่อการให้บริการในลำดับที่สองเป็นเรื่องของความรอบคอบของพนักงานในการทำงาน และลำดับที่สามเป็นเรื่องการเปิดให้บริการในวันและเวลาที่ลูกค้าสะดวก ผลที่ได้นี้แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของธนาคารยังไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร นั้นผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ข้อเสนอแนะสำหรับส่วนงานของสาขาไมโคร

ธนาคารควรมีการจัดแผนพับ เอกสาร หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านต่าง ๆ ผลลัพธ์ของธนาคารให้มีความชัดเจน และง่ายต่อการทำความเข้าใจและธนาคารควรทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจว่าทางธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้ โดยการเผยแพร่ข้อมูลระบบการรักษาความปลอดภัยให้ลูกค้าทราบ และทางธนาคารควรมีระบบการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีเนื่องจากในด้านการรับประกัน/ความมั่นใจนี้ลูกค้ามีความคาดหวังอยู่ในลำดับที่ 1 แต่การรับรู้อยู่ในลำดับ 5 ซึ่งแสดงถึงธนาคารยังตอบสนองลูกค้ายังไม่ได้ตรงตามความต้องการและธนาคารควรจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานของธนาคารให้มีความพร้อมที่จะให้บริการ และให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อมูลต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจน หรืออาจมีบริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์บริการตลอด 24 ชั่วโมง

การบริการของพนักงานของธนาคาร ควรจะต้องถือว่าลูกค้าทุกคนมีความสำคัญเท่าเทียมกันและพนักงานที่ปฏิบัติงานควรต้องมีการใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า และควรมีการจัดทำระบบการรับฟัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการควรมีกล่องหรือตู้แสดงความคิดเห็นตั้งไว้ในสาขา สำหรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้เขียนแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการใช้บริการ เพื่อที่ทางธนาคารจะได้ทราบถึงปัญหาที่มีต่อผู้เข้ามาใช้บริการในธนาคารในด้านต่าง ๆ เพราะเมื่อทราบว่าลูกค้าพบปัญหาด้านใดบ้าง ทางสาขาจะได้รับดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงในสิ่งที่บกพร่องได้ตลอดเวลา เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในด้านการบริการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความรู้สึก หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อธนาคารและทำให้อยากมาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของธนาคารมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักงานใหญ่

ธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์หรือมีการให้ข้อมูลข่าวสารต่อลูกค้าในด้านบริการต่าง ๆ ของธนาคารที่เกี่ยวกับบริการของสาขาไมโครให้มีความรวดเร็ว ทั่วถึง และมีความชัดเจนให้มากกว่าเดิม เนื่องจากมีลูกค้าบางกลุ่มยังไม่ทราบว่าสาขาไมโครเปิดให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการและมีบางกลุ่มยังไม่ทราบว่าสาขาไมโครเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 10.00-20.00 น.

สาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรมีการปรับปรุงในด้านการให้บริการ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และลูกค้าให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการดังกล่าวในระดับมาก ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลซึ่งทั้ง 5 ด้าน ลูกค้ามีความคาด

หวังอยู่ในระดับสูงทุกด้าน สาขาไมโครเป็นสาขาที่มีรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบของสาขาปกติ มีข้อจำกัดในเรื่องของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ แต่ให้บริการครบวงจร ณ จุดเดียว (One-stop Service) ทำให้ต้องใช้เวลาในการให้บริการมากกว่าปกติ ลูกค้าอาจต้องรอคิวนาน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าปกติ เช่น เวลาหลังเลิกงานของลูกค้าและวันหยุด ดังนั้นในช่วงเวลาดังกล่าวควรจัดเจ้าหน้าที่ของธนาคารมาให้คำแนะนำ และชักชวนลูกค้าให้ไปใช้เครื่องอัตโนมัติที่ทางสาขาจัดไว้ให้ ซึ่งเป็นเครื่องมือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยสามารถให้บริการได้หลากหลายและทางธนาคารควรมีการบันทึกสถิติการใช้บริการของลูกค้าในแต่ละช่วงในแต่ละวันของแต่ละรอบเดือนว่าปริมาณการใช้บริการในช่วงไหน มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากและมีการจัดสรรพนักงานเข้ามาเสริม ก็จะสามารถลดปริมาณลูกค้าที่ขึ้นรอคิวในการใช้บริการได้ และสามารถบริการลูกค้าได้ทันทีในเวลาที่ต้องการเป็นการเพิ่มความสะดวกรวดสบายให้แก่ลูกค้า รวมถึงเป็นโอกาสที่พนักงานจะสามารถแนะนำบริการและเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ของธนาคารให้แก่ลูกค้าได้อีกด้วยและยังสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด รวมทั้งธนาคารอื่น ๆ ที่มีรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าเหมือนกันด้วยเพื่อเป็นแนวทางในการเปรียบเทียบการดำเนินงานของทางธนาคาร และยังสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น