

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากภาวะการแข่งขันที่พัฒนาเศรษฐกิจของทุก ๆ ประเทศทำให้ในปัจจุบันต้องมีการดูแลอย่างใกล้ชิดในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการเสริมสร้างให้มีความมั่นคงแข็งแรง พยายามลดต้นทุนการดำเนินงานและสร้างรายได้ให้มากขึ้น พร้อม ๆ กับการควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการให้บริการตามความต้องการเป็นสำคัญ การพัฒนาประเทศให้เจริญรุ่งเรืองนั้นจำเป็นต้องมีกลไกต่าง ๆ เป็นตัวเกื้อหนุนและกลไกที่สำคัญในระบบเศรษฐกิจคือ สถาบันการเงิน โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ลงทุน ดังนั้นจึงนับได้ว่า ธนาคารพาณิชย์มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ จึงเป็นกิจการที่ถูกควบคุมจากทางการอย่างใกล้ชิด ทั้งในแง่เปิดให้มีธนาคารใหม่ การดำเนินกิจการและปิดกิจการ ความมุ่งหมายของการควบคุมก็คือ เพื่อคุ้มครองประชาชนผู้ใช้บริการ แต่ข้อเสียก็คือ การควบคุมเหล่านี้ทำให้ธนาคารพาณิชย์เป็นกิจการที่มีการแข่งขันน้อยกว่ากิจการอื่น ๆ แต่ในอนาคตนั่นสถาบันการเงินต่าง ๆ จะต้องมีการแข่งขันมากขึ้นด้วยเหตุผลหลายประการ (นิพนธ์ พัวพงศกร และคณะ, 2540, หน้า 181)

เป้าหมายหลักในการดำเนินธุรกิจธนาคาร คือ การให้บริการแก่ประชาชนเพราะเป็นผู้มาติดต่อใช้บริการกับธนาคารและพนักงานของธนาคารคือ ผู้ให้บริการ ดังนั้นการให้บริการที่ดีเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในกระบวนการบริการหากไม่มีลูกค้ามารับบริการ การบริการก็ย่อมไม่เกิดขึ้น กิจการบริการก็ไม่อาจดำเนินต่อไปได้ลูกค้ามีความสำคัญต่อธุรกิจ เพราะฉะนั้นกิจการจะยืนหยัดอยู่ได้และมีผลกำไรก็ต่อเมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการอยู่เสมอ การเข้าถึงจิตใจของลูกค้าย่อมทำให้ธุรกิจก้าวหน้าผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของลูกค้าไปพร้อม ๆ กับการพยายามในการค้นหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการเพื่อจะได้ให้บริการที่ถูกต้อง สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและสามารถสร้างความผูกพันลูกค้าให้กลับมาใช้บริการต่อเนื่องได้ ทำให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือความต้องการที่มาใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจธนาคารตลอดไป

ยุคนี้เป็นยุคของข่าวสารทั่วโลกที่ถึงกันได้อย่างไม่มีขีดจำกัด และเป็นยุคของเงินทุนไร้พรมแดน ธนาคารพาณิชย์จะทวีความรุนแรงของการแข่งขันระหว่างธนาคารขึ้นเรื่อย ๆ ไม่ว่า

ธนาคารใดก็ตามเสนอบริการอะไรให้แก่ผู้บริโภคธนาคารอื่น ๆ ก็เสนอ บริการชนิดนั้น ๆ ตามออกมาทันที และจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันได้ทำการแข่งขันโดยการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้บริการ ซึ่งเป็นการแข่งขันที่มีต้นทุนสูงมาก ดังนั้นทางด้านผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ มีความเห็นว่าภาวะการแข่งขันในสภาพนี้ มีการลงทุนที่ค่อนข้างสูงเกินไปจึงมีความคิดที่จะหาสินค้าใหม่มาเสนอให้แก่ลูกค้า ในการแข่งขันมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ทั้งในด้านการพัฒนาบุคลากร และการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รวดเร็วกว่าที่เคยให้บริการมาแต่เดิม ทั้งหมดนี้ก็เพื่อที่จะให้บริการที่ดีขึ้นแก่ผู้บริโภค (นิพนธ์ พัวพงศกร และคณะ, 2540, หน้า 181)

ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพด้านการบริการและระบบการทำงานให้มีคุณภาพทั้งในระดับประเทศและระบบสากล เพื่อให้เป็นที่ยอมรับทั้งภายในและภายนอกประเทศสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพอใจสูงสุด โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พัฒนาคุณภาพให้กับบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญในองค์กรในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การประเมินความพอใจทำโดยใช้วิธีทางสถิติ เพื่อสร้างดัชนีความพอใจของกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร

จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดทางภาคตะวันออกของประเทศไทยที่จัดได้ว่ามีความสำคัญทางเศรษฐกิจจังหวัดหนึ่ง อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจมีสูง เนื่องจากธนาคารเป็นกลไกที่ทรงพลังที่สุดในระบบการเงินของประเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่อำนวยความสะดวกในด้านการเงินให้แก่ธุรกิจต่าง ๆ ที่ต้องพึ่งธนาคารพาณิชย์เป็นผู้อำนวยความสะดวก ในจังหวัดชลบุรี มีสาขาทั้งสิ้น 13 สาขาเต็มรูปแบบ และ 6 สาขาย่อย และมีบทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอยู่ในระดับแนวหน้าของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน

ในปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันทางธุรกิจกันมากขึ้น เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ มีการประกอบธุรกิจประเภทเดียวกัน สิ่งที่จะแตกต่างกัน คือ การให้บริการ หากธนาคารพาณิชย์ใด จัดการให้บริการที่ดี สร้างความประทับใจ ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า หรือผู้มารับบริการลูกค้า หรือผู้มารับบริการนั้น ก็คือความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์นั้นอีก ดังนั้น การให้บริการที่ดี ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า หรือผู้มารับบริการได้นั้น จะต้องเป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ ทำให้เกิดคำถามขึ้นว่า การให้บริการแบบไหนที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า หรือผู้มารับบริการได้ หรือมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลกระทบ หรือส่งเสริมในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และปัจจุบันลูกค้า หรือผู้มารับบริการมีความคิดเห็น หรือรู้ลึกอย่างไรเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ใน

จังหวัดชลบุรี หรือมีข้อควรปรับปรุงแก้ไขในด้านใดบ้าง เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการให้ดียิ่งขึ้น

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษา ซึ่งเป็นพนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย (ชลบุรี) มีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อมุ่งหาคำตอบที่สำคัญ คือ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับใด และมีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์ หรือที่จะช่วยส่งเสริมให้ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ได้รับความพึงพอใจในการบริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการของธนาคาร

ฉะนั้น ความสำคัญของการบริการลูกค้า ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทำให้ผู้วิจัย สนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี เพื่อที่จะนำผลการวิจัยที่ได้มากำหนดแนวทางในการพัฒนางาน ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางปลาสร้อย (ชลบุรี) มีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า โดยจะปรับปรุงการบริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล และปฏิบัติงานเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน และนำไปเป็นข้อมูลในการหาแนวทางที่จะปรับกลยุทธ์ในการแข่งขันและปรับปรุงคุณภาพของพนักงานผู้ให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุของลูกค้า และประเภทของสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ได้ทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการหาแนวทางที่จะปรับปรุงคุณภาพของพนักงานผู้ให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคารต่อไป

คำถามของการวิจัย

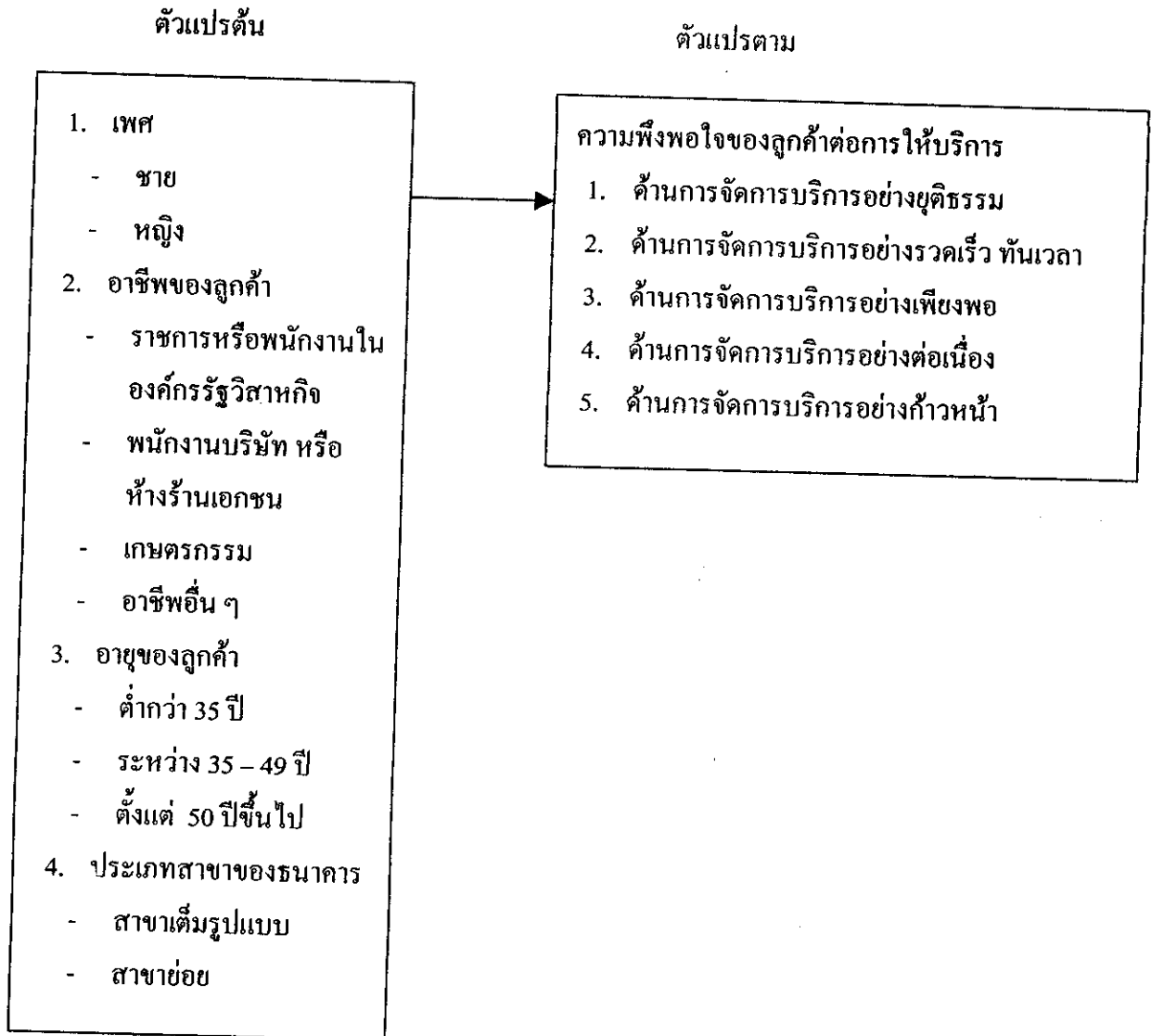
1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับใด
2. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันหรือไม่
3. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกันหรือไม่
4. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกันหรือไม่
5. ประเภทของสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกันหรือไม่

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ลูกค้าชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกัน
4. ประเภทของสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกัน

กรอบความคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยใช้แนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954, pp. 397-400) ในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้ามี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม, การจัดการบริการอย่างรวดเร็ว, การจัดการบริการอย่างเพียงพอ, การจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง และการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า โดยศึกษาเปรียบเทียบจำแนกตาม เพศ, อาชีพ, อายุของลูกค้า และประเภทสาขาของธนาคาร ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา มุ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าโดยใช้แนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954, pp. 397-400) ต่อการให้บริการของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี มี 5 ด้าน คือ ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี

2.1 ประชากร ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 1,000 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 278 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.1.1 เพศ จำแนกเป็น

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 อาชีพของลูกค้า จำแนกเป็น

3.1.2.1 ราชการหรือพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจ

3.1.2.2 พนักงานบริษัทหรือห้างร้านเอกชน

3.1.2.3 เกษตรกรรม

3.1.2.4 อาชีพอิสระ

3.1.3 อายุของลูกค้า จำแนกเป็น

3.1.3.1 ต่ำกว่า 35 ปี

3.1.3.2 ระหว่าง 35 – 49 ปี

3.1.3.3 ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

3.1.4 ประเภทสาขาของธนาคาร

3.1.4.1 สาขาเต็มรูปแบบ

3.1.4.2 สาขาย่อย

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ

3.2.1 ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม

3.2.2 ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา

3.2.3 ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ

3.2.4 ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง

3.2.5 ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจ ที่ประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดชลบุรี ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม หมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยมาตรฐานเดียวกัน เช่น ไม่เลือกบริการลูกค้าเป็นพิเศษเฉพาะกลุ่ม ให้บริการกับลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค และเสมอหน้า เป็นต้น

1.2 ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเวลา เช่น สอบถามลูกค้าว่ามาใช้บริการใด เมื่อเห็นว่าลูกค้ามารับบริการนาน ๆ พนักงานไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัวกันในระหว่างปฏิบัติงาน เพราะจะทำให้ลูกค้าเสียเวลาในการมาใช้บริการมากขึ้น เป็นต้น

1.3 ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการที่มีจำนวนการบริการและสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอกับความต้องการ เช่น ธนาคารเปิดช่องบริการรับฝาก-ถอนเพิ่มขึ้น เมื่อมีลูกค้ามารับบริการจำนวนมาก มีเก้าอี้สำหรับลูกค้านั่งรอรับบริการเพียงพอ เป็นต้น

1.4 ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก เช่น ธนาคารเปิดให้บริการเครื่องบริการเงินด่วน(ATM) ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ซึ่งลูกค้าสามารถมาทำรายการถอนเงินสดได้ทุกวัน รวมทั้งวันหยุดงานของธนาคาร เป็นต้น

1.5 ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การจัดการบริการอย่างมีคุณภาพ และมีการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การสร้างมิตรจิต มิตรใจกับลูกค้า แสดงความเต็มใจในการให้บริการ ให้บริการอย่างคุณภาพ เป็นต้น

2. อาชีพของลูกค้า หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่สร้างรายได้หลักให้แก่ลูกค้าและครอบครัว ได้แก่

2.1 รับราชการหรือทำงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจ หมายถึง การประกอบอาชีพรับราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน ทหาร ตำรวจ และการทำงานตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งรัฐวิสาหกิจ

2.2 ทำงานในบริษัทหรือห้างร้านเอกชน หมายถึง การประกอบอาชีพในฐานะลูกจ้างในบริษัทหรือห้างร้านเอกชน เช่น ธนาคาร บริษัท ห้างร้าน

2.3 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม หมายถึง การประกอบอาชีพทำไร่ ทำนา ทำสวน ประมง และเลี้ยงสัตว์

2.4 ประกอบอาชีพอิสระ หมายถึง การประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว หรือประกอบอาชีพอิสระอื่นๆ

3. อายุ หมายถึง เวลานั้นเป็นปีตั้งแต่เกิดจนถึงปีที่มีชีวิตอยู่ในปัจจุบันของลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกเป็น

3.1 ต่ำกว่า 35 ปี

3.2 ระหว่าง 35 – 49 ปี

3.3 ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

4. ประเภทสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี

4.1 สาขาเต็มรูปแบบ หมายถึง สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ที่เปิดให้บริการทางผ่านเงินฝาก และด้านสินเชื่อ

4.2 สาขาย่อย หมายถึง สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ที่เปิดให้บริการด้านเงินฝาก