

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายเปิดเสรีทางการค้าหรือ "เอฟทีเอ" จะเป็นเหมือน "จุดพลิกผัน" ที่จะก่อให้เกิดกระแสการรวมกิจการในอนาคต โดยเฉพาะตั้งแต่บัดนี้ต่อไปหลายธุรกิจไทยมีโอกาสที่จะถูกผลกระทบของ เอฟทีเอ และผู้ประกอบการแทบทุกอุตสาหกรรมจะถูกกดดันอย่างหนัก จากบริษัทข้ามชาติที่รุกเข้ามาแข่งขัน โดยเฉพาะความพยายามปรับโครงสร้างองค์กรของสถาบันการเงินในประเทศจำนวนมากที่ต้องเร่งรวมสินทรัพย์ให้ใหญ่ขึ้นก่อนจะมีการเปิดเสรีทางการเงินในปี 2549

ประเทศที่พัฒนาแล้วจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับธุรกิจการเงินอย่างมาก และดูเหมือนจะเป็นตัวชี้เป็นชี้ตายให้กับประเทศที่กำลังพัฒนา การที่หลาย ๆ ประเทศได้เปิดเสรีทางการเงินทำให้ธนาคารและบริษัทธุรกิจสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากต่างประเทศอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ประเทศที่กำลังพัฒนาควรจะมีนโยบายเศรษฐกิจมหภาคและมีการบริหารการเงินที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการเคลื่อนย้ายทุน และการเกิดวิกฤตการณ์ทางการเงินที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ ผลกระทบที่ขยายผลและเห็นอย่างเด่นชัดในเชิงลบต่อประเทศไทยจากข้อตกลงเรื่องการเปิดเสรีทางการค้าและบริการให้ต่างชาติเข้ามาแข่งขันธุรกิจภายในประเทศ ได้แก่ สาขาการเงินการธนาคารที่ไทยได้เปิดเสรีในบางเรื่องแล้ว เช่น การเปิดกิจการวิเทศธุรกิจ เป็นต้น โดยข้อตกลงทางการค้าโลกตั้งอยู่บนกรอบความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศที่มุ่งการเปิดเสรีทางการค้าและการสร้างความเป็นธรรมทางการค้า สถาบันการเงินในประเทศไทยจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ก้าวทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสามารถเปรียบเทียบราคาสินค้าและบริการก่อนการตัดสินใจที่จะเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้ขายเองก็ใช้ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากลูกค้ามาเป็นประโยชน์ในการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าและตอบสนองได้อย่างรวดเร็วเช่นกัน ดังนั้น ทุกธนาคารจึงนำเทคโนโลยีมาใช้และพัฒนาให้ก้าวไกลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการอันเป็นเลิศ เช่น internet banking, mobile banking, tele Banking, e-commerce เป็นต้น ปัจจุบันธนาคารมีการให้บริการด้านการเงินใน

หลายรูปแบบ และมีลูกค้าที่ใช้บริการอยู่เป็นจำนวนมาก โดยธนาคารได้พัฒนารูปแบบและกระบวนการต่าง ๆ ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงมีบางจุดที่ลูกค้ายังไม่ได้รับความสะดวกจากการให้บริการของธนาคาร ซึ่งอาจทำให้ธนาคารต้องสูญเสียลูกค้า เสียโอกาส และรายได้จากการให้บริการ ไปให้กับธนาคารอื่นซึ่งบริการได้ดีกว่า ดังนั้น จึงจำเป็นต้องศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

แนวคิดและทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาของธนาคารในเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ จึงเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะต้องอาศัยแนวคิดที่เน้นการประเมินค่าโดยผู้ให้บริการ นำไปสู่ทฤษฎี การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (service satisfaction) ของผู้วิจัย กล่าวคือ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการบริการซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้รับบริการจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้นซึ่งเป็นเป้าหมายของการศึกษา เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับของความพึงพอใจ และค้นหาสาเหตุปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกับความพึงพอใจในกลุ่มลูกค้าของธนาคาร การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพและประทับใจลูกค้า จึงต้องศึกษาและให้ความสำคัญในการให้บริการด้วยความประทับใจ โดยการสร้างความพึงพอใจสูงสุดกับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อกับธนาคารอย่างต่อเนื่อง ด้วยองค์ประกอบด้านการพนักงานที่มีทักษะความรู้ ในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ธนาคารมีไว้บริการลูกค้า ตลอดจนบุคลิกภาพที่น่าประทับใจ องค์ประกอบด้านสถานที่ทำการของธนาคารต้องสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งองค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการด้วยเวลาอันรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ด้วยการนำเอาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ อันจะนำมาซึ่งประโยชน์ร่วมกันทั้งต่อลูกค้าและธนาคาร

ดังนั้น ผู้ศึกษาซึ่งปัจจุบันเป็นพนักงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดฝ่ายพัฒนาองค์กร สายงานทรัพยากรบุคคลและองค์กร มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการพัฒนาคุณภาพองค์กร และการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามนโยบาย และตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการเป็นธนาคารแสนสะดวก (Convenience bank with processing niche) จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ เพื่อที่จะนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าโดยการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของลูกค้าที่ต่างกันจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่ได้รับแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาประชากรกลุ่มที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ โดยการสุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร และมาทำธุรกรรมหรือใช้บริการ จำนวน 407 คน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพของพนักงาน ด้านคุณภาพของสถานที่ และด้านคุณภาพของการให้บริการ

4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้จะทำการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 21-31 ตุลาคม 2548

ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร ตำรา และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า

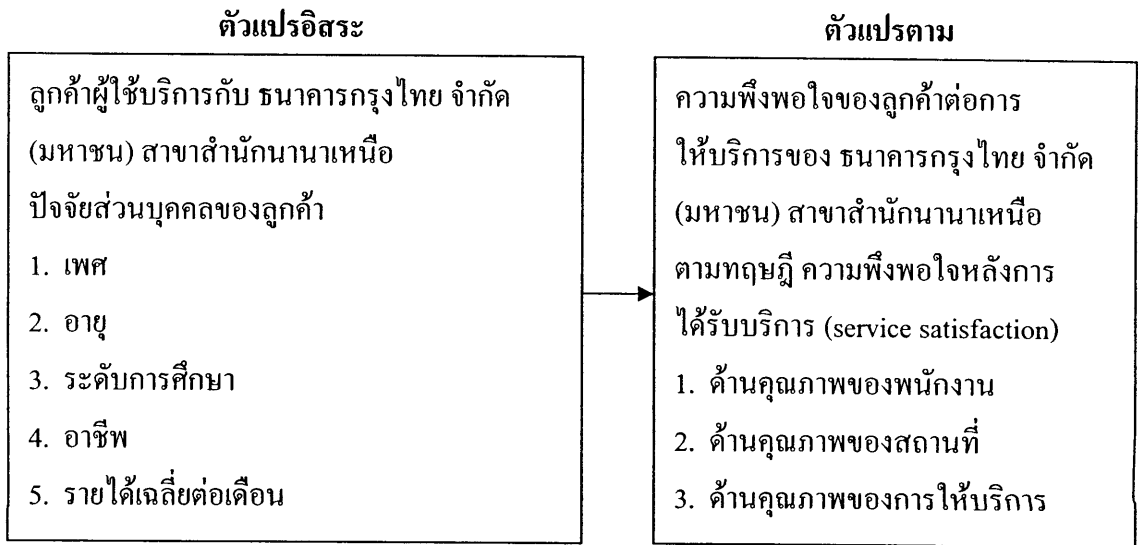
ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระ (independent variable) และ ตัวแปรตาม (dependent variable) ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการ ได้แก่
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 อาชีพ
 - 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักนานาเหนือ ซึ่งแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้
 - 2.1 ด้านคุณภาพของพนักงาน
 - 2.2 ด้านคุณภาพของสถานที่
 - 2.3 ด้านคุณภาพของการให้บริการ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านคุณภาพของพนักงาน ด้านคุณภาพของสถานที่ติดต่อของธนาคาร และด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคาร

ด้านคุณภาพของพนักงาน หมายถึง ความสุภาพเรียบร้อยในการแต่งกายของพนักงาน ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน ความรอบรู้ในเรื่องการบริการ การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา และมารยาทการพูดจาของพนักงาน

ด้านคุณภาพของสถานที่ติดต่อของธนาคาร หมายถึง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดสวยงามบริเวณภายในและภายนอก ความชัดเจนของป้ายบอกจุดให้บริการ ป้ายประกาศป้ายแนะนำบริการ รวมทั้งความปลอดภัย และความเพียงพอของพื้นที่จอดรถ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ การให้บริการในรูปแบบที่หลากหลาย ความยุติธรรมในการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูลการทำธุรกรรม ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องบริการอัตโนมัติ และระบบคอมพิวเตอร์แบบฟอร์มมีความชัดเจนและง่ายต่อการกรอกรายละเอียด

ลูกค้าธนาคาร หมายถึง บุคคลที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารและมาติดต่อทำธุรกรรมหรือใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ
พนักงาน หมายถึง บุคลากรของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งปฏิบัติหน้าที่
ให้บริการลูกค้าที่สาขาสำนักงานนาเหนือ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า
3. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารนำไปประกอบการวางแผนและ กำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาการบริการ ให้ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น