



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีก่อให้เกิดภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรง ทำให้ธุรกิจต้องปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบกับวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นภายในประเทศ ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2539 และปี พ.ศ. 2540 ประเทศไทยสูญเสียเงินทุนสำรองเงินตราระหว่างประเทศ ในการปกป้องค่าเงินบาทเป็นจำนวนมากจากนักเก็งกำไรชาวต่างประเทศซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราจากระบบตรึงเงินบาทเป็นระบบลอยตัวส่งผลให้ค่าเงินบาทลดลง และกระทบต่อผู้ประกอบการทั้งหลาย โดยเฉพาะกิจการที่มีธุรกรรมทางการค้าระหว่างประเทศเกิดการขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยน รวมทั้งสถาบันการเงิน ในการฟื้นฟูประเทศรัฐบาลจำเป็นต้องกู้เงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International monetary fund : IMF) ประเทศไทยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขของ IMF หลายประการ ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ที่ดำเนินกิจการภายใต้ความดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัดในหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการรับรู้รายได้ การจัดชั้นหนี้ การสำรองหนี้ รวมทั้งการบริหารจัดการทุกด้าน

ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่ถูกผลกระทบจากภาวะวิกฤติดังกล่าวและจากนโยบายที่เคร่งครัดส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ และรายได้ของธนาคาร แม้ธนาคารจะพยายามดำเนินมาตรการเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวทุกวิถีทาง เพื่อให้ธนาคารดำรงอยู่ตลอดจนต้องปรับตัวให้สามารถพัฒนาต่อไป ธนาคารจึงต้องปรับปรุงการบริหารจัดการเกือบทุกด้านในปัจจุบัน เช่น การปรับปรุงการให้บริการ เทคโนโลยี การดำเนินธุรกิจเชิงรุก และมีการปรับโครงสร้างภายในองค์กรให้มีความกระชับและคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจการเงิน และการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นในอุตสาหกรรมการเงิน การธนาคาร เพื่อรักษาระดับและขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจของธนาคาร และเพื่อรักษาองค์กรให้มีความมั่นคงระยะยาว

การให้บริการเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ธนาคารสามารถพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตามการประเมินความสำเร็จในการให้บริการจะต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเนื่องจากการบริการต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โดยการกำหนดนโยบายและการวางแผนการให้บริการจึงจำเป็นต้องค้นหาความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า และจะต้องร่วมมือกันพัฒนาวิธีการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการให้เกิดความประทับใจและปรับ



ปรับปรุงระบบการให้บริการให้เหนือกว่าธนาคารอื่นที่ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ ทุกคนต้องช่วยกันดูแลทุกจุดของระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ หากพบข้อบกพร่องก็ต้องรีบช่วยกันแก้ไขหรือปรับปรุง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผลประโยชน์และรักษาภาพพจน์ที่ดีของธนาคารไว้

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยในฐานะพนักงานคนหนึ่งของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องของการให้บริการ จึงทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เพื่อที่จะใช้เป็นข้อเสนอแนะและเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด และเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกที่ดีแก่ลูกค้า อันจะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
5. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

สมาน

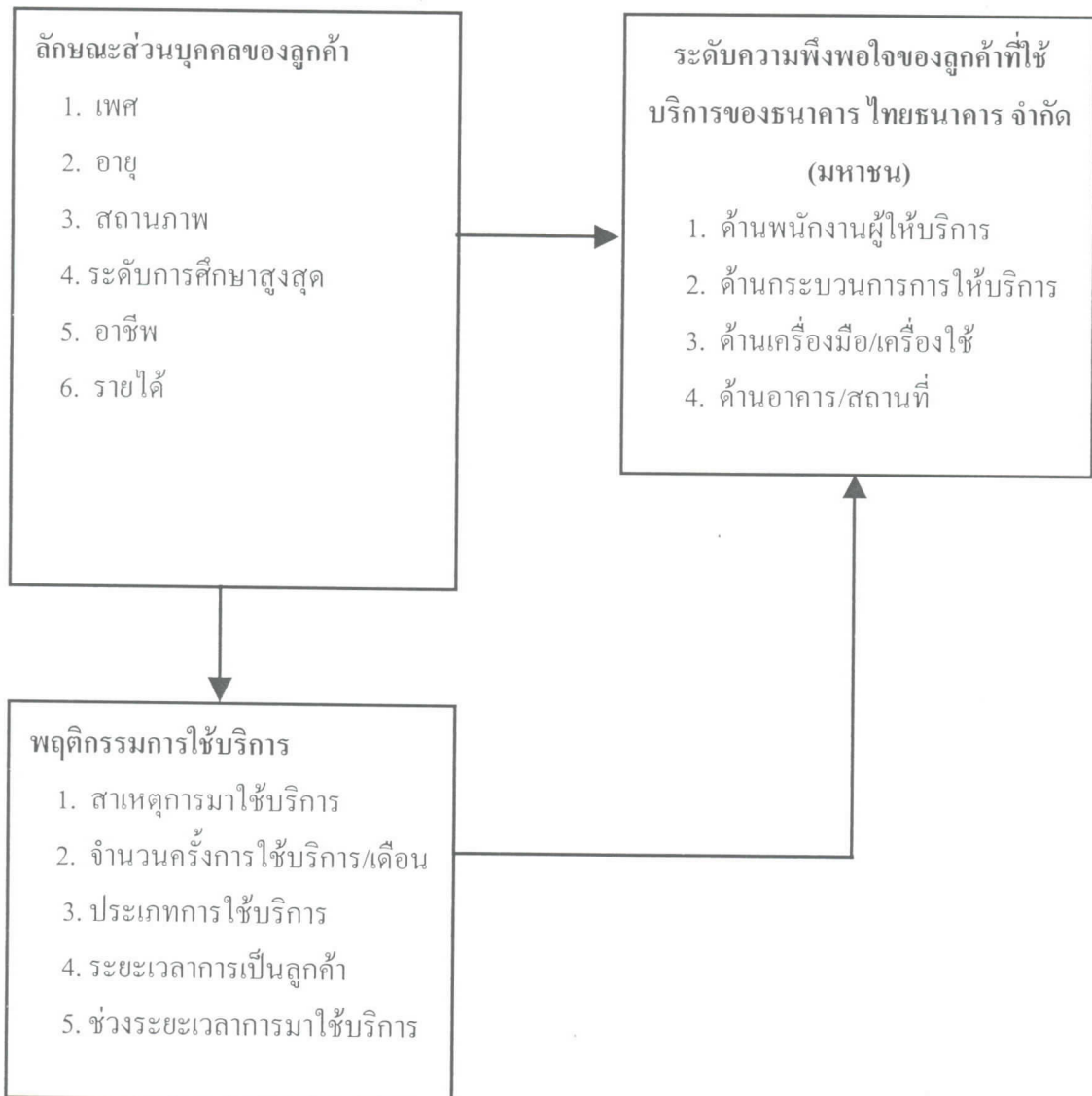


กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบการวิจัยข้างต้น สามารถนำมากำหนดสมมติฐานในการวิจัย เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสำนักในเขตนครหลวงของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1.1 ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักในเขตนครหลวงของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) โดยใช้ข้อมูลเฉลี่ยของประชาชนที่ใช้บริการของธนาคาร รวมเฉลี่ย 28,178 คน

1.2 ตัวอย่าง ได้จากการสุ่มประชาชนจำนวน 28,178 คน ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าธนาคารจำนวน 399 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 สถานภาพ

2.1.1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

2.1.1.5 อาชีพ

2.1.1.6 รายได้

2.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

2.1.2.1 สาเหตุการมาใช้บริการ

2.1.2.2 จำนวนครั้งการใช้บริการ/เดือน

2.1.2.3 ประเภทการใช้บริการ



2.1.2.4 ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

2.1.2.5 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

2.2 ตัวแปรตาม

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ดังนี้

2.2.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

2.2.2 ด้านกระบวนการการให้บริการ

2.2.3 ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้

2.2.4 ด้านอาคาร/สถานที่

3. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสำนักในเขตนครหลวงของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) จำนวน 7 สำนัก ได้แก่ สำนักเยาวราช สำนักสาทร สำนักเพชรบุรีตัดใหม่ สำนักราชดำเนิน สำนักบางบอน สำนักบางนา-ตราด และสำนักกรุงสิต

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักในเขตนครหลวง
2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
3. ทำให้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารและปรับปรุงองค์การ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารและจัดการองค์การของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) และผู้สนใจทั่วไป
4. ทำให้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ธนาคาร หมายถึง ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

การให้บริการ หมายถึง การบริการในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านอาคาร/สถานที่

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และ



ด้านอาคาร/สถานที่

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง ลักษณะการเข้ามาใช้บริการธนาคารของลูกค้า ได้แก่ สาเหตุการมาใช้บริการของธนาคาร จำนวนครั้งการใช้บริการ/เดือน ประเภทการใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง การได้รับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านอาคาร/สถานที่