

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีก่อให้เกิดภาวะ การแข่งขันอย่างรุนแรง ทำให้ธุรกิจต้องปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบกับวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นภายในประเทศ ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2539 และปี พ.ศ. 2540 ประเทศไทยสูญเสียเงินทุนสำรองเงินตราระหว่างประเทศ ในการปกป้องค่าเงินบาทเป็นจำนวนมากจากนักเก็งกำไรชาวต่างประเทศซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราจากระบบตะกร้าเงินมาเป็นระบบลอยตัวส่งผลให้ค่าเงินบาทลดลง และกระทบต่อผู้ประกอบการทั้งหลาย โดยเฉพาะกิจการที่มีธุรกรรมทางการค้าระหว่างประเทศเกิดการขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยน รวมทั้งสถาบันการเงินในการฟื้นฟูประเทศรัฐบาลจำเป็นต้องกู้เงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International monetary fund : IMF) ประเทศไทยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขของ IMF หลายประการ ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ที่ดำเนินกิจการภายใต้ความดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัดในหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการรับรู้อยู่ได้ การจัดชั้นหนี้ การสำรองหนี้ รวมทั้งการบริหารจัดการทุกด้าน

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่ถูกผลกระทบจากภาวะวิกฤติดังกล่าวและจากนโยบายที่เคร่งครัดส่งผลกระทบต่อผลประกอบการ และรายได้ของธนาคารแม้ธนาคารจะพยายามดำเนินมาตรการเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวทุกวิถีทาง เพื่อให้ธนาคารดำรงอยู่ตลอดจนต้องปรับตัวให้สามารถพัฒนาต่อไป ธนาคารจึงต้องปรับปรุงการบริหารจัดการเกือบทุกด้านในปัจจุบัน เช่น การปรับปรุงการให้บริการ เทคโนโลยี การดำเนินธุรกิจเชิงรุก และมีการปรับโครงสร้างภายในองค์กรให้มีความกระชับและคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจการเงิน และการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นในอุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร เพื่อรักษาระดับและขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจของธนาคาร และเพื่อรักษาองค์กรให้มีความมั่นคงระยะยาว

การให้บริการเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ธนาคารสามารถพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตามการประเมินความสำเร็จในการให้บริการจะต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเนื่องจากการบริการต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โดยการกำหนดนโยบายและการวางแผนการให้บริการจึงจำเป็นต้องค้นหาความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า และจะต้องร่วมมือกันพัฒนาวิธีการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการให้เกิดความประทับใจและ

ปรับปรุงระบบการให้บริการให้เหนือกว่าธนาคารอื่นที่ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ ทุกคนต้องช่วยกันดูแลทุกจุดของระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ หากพบข้อบกพร่องก็ต้องรีบช่วยกันแก้ไขหรือปรับปรุง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผลประโยชน์และรักษาภาพพจน์ที่ดีของธนาคารไว้

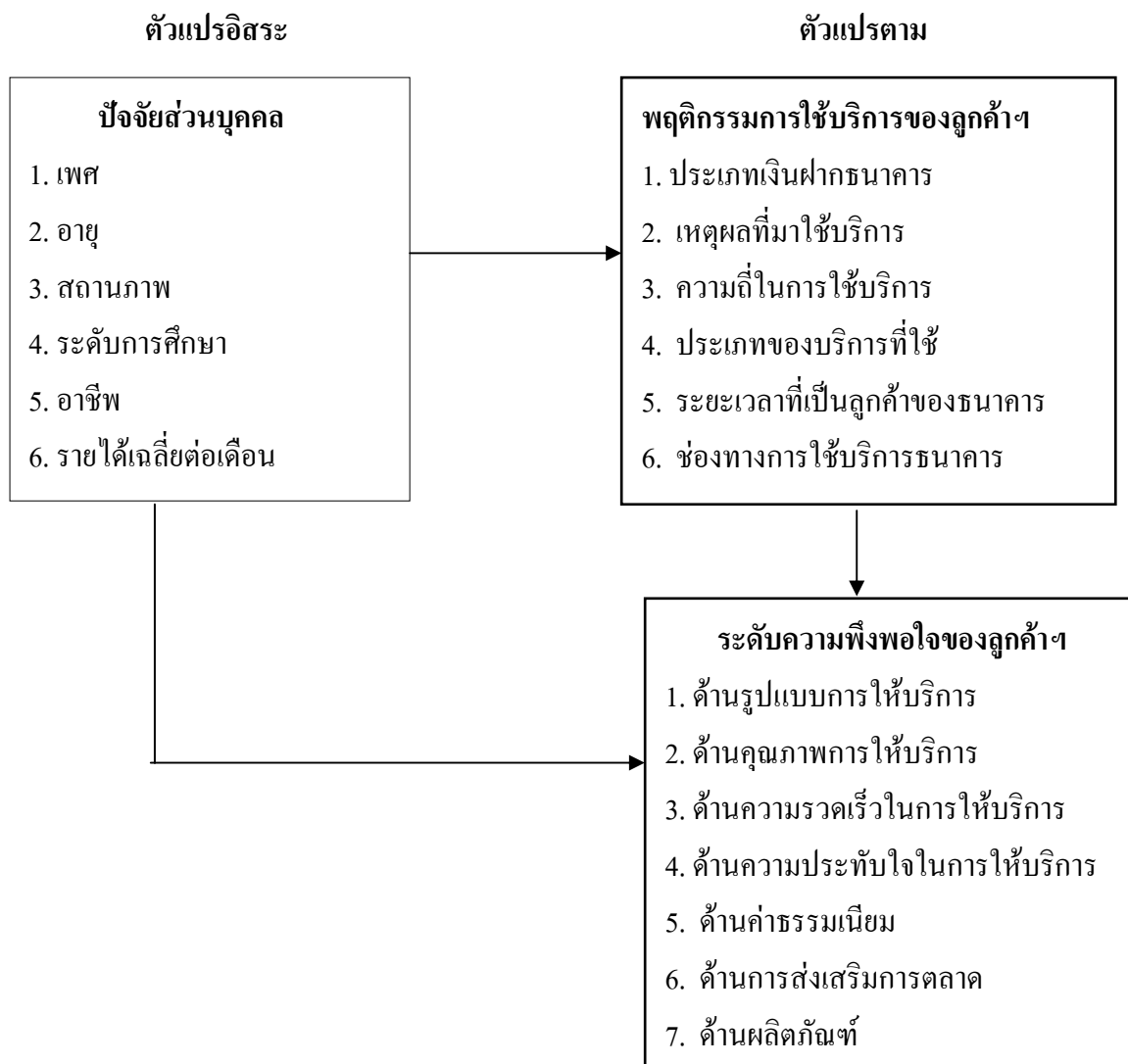
ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องของการให้บริการ จึงทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) ในพระนครศรีอยุธยา เพื่อที่จะใช้เป็นข้อเสนอแนะและเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด และเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกที่ดีแก่ลูกค้า อันจะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน)

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะลูกค้าของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านสถานที่ ได้แก่ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยอยุธยาพาร์ค และสาขาพระนครศรีอยุธยา
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ซึ่งเป็นตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
  - 2.2 ตัวแปรตาม
    - 2.2.1 พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ประเภทเงินฝากธนาคาร เหตุผลที่มาใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร และช่องทางการใช้บริการธนาคาร
    - 2.2.2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความประทับใจในการให้บริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์
3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2550 – มกราคม พ.ศ. 2551 เป็นระยะเวลา 2 เดือน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของ ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ทำให้สามารถนำผลการวิจัย ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริหารจัดการเพื่อให้ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจสูงสุด

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ธนาคาร** หมายถึง ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**การบริการ** หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับบริการเปิดบัญชีใหม่ และทำบัตรเอทีเอ็ม บริการรับฝาก - ถอนเงินสด และรับฝากเช็คเข้าบัญชี บริการ โอนเงินและชำระค่าสินค้า บริการด้านสินเชื่อและชำระเงินกู้ บริการ ด้านต่างประเทศ บริการด้านการลงทุน และบริการจำหน่ายตราสาร

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยอยุธยาพาร์ค และ สาขาพระนครศรีอยุธยา

**พฤติกรรมการใช้บริการ** หมายถึง ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ ซึ่งมีเหตุการณ์มาใช้บริการระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคาร ประเภทของการใช้บริการ ช่วงระยะเวลาการมาใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และช่องทางการใช้บริการธนาคาร

**ประเภทเงินฝากธนาคาร** หมายถึง ประเภทของบัญชีธนาคารประเภทต่าง ๆ เช่น บัญชีเงินฝากเดินสะพัด บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ

**เหตุผลที่มาใช้บริการ** หมายถึง สาเหตุที่ต้องมาใช้บริการธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เช่น ธนาคารเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ พนักงานซักชวน ชอบบริการของธนาคาร หรือการเดินทางสะดวก ใกล้บ้าน

**ความถี่ในการใช้บริการ** หมายถึง การมาใช้บริการธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในแต่ละเดือน

**ประเภทของบริการที่ใช้** หมายถึง ประเภทบริการที่ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ให้บริการแก่ลูกค้า เช่น ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ ด้านต่างประเทศ ด้านการโอนเงิน, ชำระค่าสินค้า ด้านกองทุน และจำหน่ายตราสาร

**ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร** หมายถึง ระยะเวลาที่ลูกค้าธนาคารธนาคาร ธาณชาติ จำกัด (มหาชน) มาใช้บริการของธนาคารในด้านต่าง ๆ

**ช่องทางกรใช้บริการธนาคาร** หมายถึง สถานที่ที่ลูกค้ามาใช้บริการธนาคารธนาคาร ธาณชาติ จำกัด (มหาชน) เช่น สำนักงานใหญ่ สาขา สาขาย่อย เครื่องบริการเงินด่วนเอทีเอ็ม หรือบริเวณศูนย์การค้า

**ความพึงพอใจของลูกค้า** หมายถึง การที่ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคาร ธนาคาร ธาณชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความรู้สึกได้รับการตอบสนองความต้องการที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความประทับใจในการให้บริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านการส่งเสริมการตลาด

**ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารด้านรูปแบบการให้บริการ คุณภาพการให้บริการของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการของธนาคาร ความประทับใจในการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม และ ด้านการส่งเสริมการตลาด

**รูปแบบการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการของธนาคารเกี่ยวกับการแยกจุดให้บริการต่าง ๆ กัน การนำระบบคิวมาใช้และการมีพนักงานให้เพียงพอ

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ธนาคารมีพนักงานให้บริการด้วยความคล่องแคล่ว การทำรายการมีความถูกต้องแม่นยำ และการที่ธนาคารมีการตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม

**ความรวดเร็วในการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการฝาก-ถอน เงินสด รับฝากเช็ค ครีฟเข้าบัญชี บริการ โอนเงินและจำหน่ายตราสารและเปิดบัญชีใหม่ ทำเอทีเอ็มได้รวดเร็ว

**ความประทับใจในการบริการ** หมายถึง พนักงานให้การต้อนรับเป็นกันเอง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และคอยดูแลและให้บริการตอบปัญหาด้วยความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

**ค่าธรรมเนียม** หมายถึง อัตราค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเอทีเอ็ม ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร และครีฟ ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือรับรอง ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือค้ำประกัน ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คเข้าบัญชี

**การส่งเสริมการตลาด** หมายถึง การที่ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ทางด้านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ แผ่นป้ายโฆษณา และมีการแจกของสมนาคุณ ของชำร่วย ของที่ระลึก เมื่อลูกค้ามาใช้บริการกับธนาคาร สะสมแต้มเพื่อรอรับของสมนาคุณ

**ผลิตภัณฑ์** หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ซึ่งประกอบไปด้วย สินค้า บริการ การเปิดบัญชีใหม่และทำบัตร ATM การรับ ฝาก ถอน เงินสด และรับฝากเช็คเข้าบัญชี สินเชื่อและชำระเงินกู้ ประกันชีวิต ประกันภัย กองทุน ด้านต่างประเทศ ด้านตราสาร