

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในระบบเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจของประเทศไทยมีลักษณะของธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา รูปแบบของธุรกิจในสภาวะปัจจุบันมีความหลากหลายและแตกต่างกันตามรูปแบบของการดำเนินงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับตัวให้ทันสมัยกับกระแสการเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ซึ่งความมั่นคงของธุรกิจนั้นจะขึ้นอยู่กับสภาพทางเศรษฐกิจเป็นองค์ประกอบ ทั้งนี้ความมั่นคงของธุรกิจยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศชาติด้วย ธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อแสวงหาผลกำไรเพื่อสร้างความเจริญเติบโต และชื่อเสียงให้กับกิจการของตนเอง การที่ธนาคารพาณิชย์จะมุ่งให้บรรลุถึงเป้าหมายดังกล่าวนี้ จำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีแนวโน้มในการแข่งขันกันมากขึ้น การดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ได้มีการปฏิรูปตนเองอย่างจริงจังเพื่อความอยู่รอดภายใต้ความกดดันของสภาพเศรษฐกิจ โดยไม่ต้องรอความช่วยเหลือจากทางภาครัฐบาลเพียงประการเดียว อีกทั้งยังมีการปรับปรุงโครงสร้างขององค์กรในการดำเนินงานและผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าให้ได้มากที่สุด

ในปี 2552 คาดว่าเศรษฐกิจไทยมีความเสี่ยงที่จะหดตัว โดยมีแนวโน้มที่จะหดตัวชัดเจนในช่วงครึ่งปีแรก คาดว่าเศรษฐกิจไทยจะปรับตัวดีขึ้นในช่วงครึ่งหลังของปีอันเนื่องมาจากปัจจัยสนับสนุนคือ การผลักดันการดำเนินมาตรการเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจของรัฐบาลให้มีความต่อเนื่องและเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างจริงจัง การเร่งรัดการเบิกจ่ายและการดำเนินโครงการภายใต้กรอบงบประมาณประจำปี 2552 และการเตรียมความพร้อมให้สามารถเบิกจ่ายงบประมาณประจำปี 2553 ได้ทันทีในช่วงเดือนตุลาคมถึงธันวาคม การเร่งดำเนินโครงการลงทุนสำคัญของภาครัฐภายใต้แผนการลงทุนระยะปานกลางและระยะยาวให้สามารถเริ่มดำเนินโครงการได้ภายในปลายปีนี้ และการฟื้นตัวของเศรษฐกิจการเงิน โดยในปัจจุบันประเทศไทยได้มีธนาคารพาณิชย์เปิดดำเนินการอยู่ทั้งหมด 35 ธนาคาร เป็นธนาคารพาณิชย์ของไทย 19 ธนาคาร และสาขาของต่างประเทศ 16 แห่ง มีสาขารวมทั้งหมด 5,553 สาขา ซึ่งธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 อันดับแรกครองส่วนแบ่งการตลาดมากกว่าร้อยละ 70 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2552 : ออนไลน์)

ลักษณะธุรกิจของธนาคารนั้นแตกต่างจากธุรกิจอื่น ๆ กล่าวคือ จะดำเนินงานประกอบการค้าด้านบริการ ซึ่งการบริการนั้นเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ ดังนั้นความ

พึงพอใจของลูกค้าเป็นเครื่องวัดว่า สินค้านั้นดีหรือไม่ดี ธุรกิจของธนาคารจะดำเนินการต่อไปได้ก็ด้วยความเชื่อมั่นและความศรัทธาของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร ธนาคารจะต้องสร้างความเชื่อถือและความรู้สึกที่ดีของลูกค้าให้มีต่อธนาคารอยู่เสมอ ธนาคารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ห้องค์การอยู่รอดได้ และเพื่อแก้ไขให้ผลการประกอบการดีขึ้นและสามารถฟันฝ่าวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น โดยได้มีการนำมาตรการต่าง ๆ มาใช้ ไม่ว่าจะเป็นมาตรการเพื่อประหยัดการใช้ทรัพยากรด้วยการลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นและเพิ่มประสิทธิภาพให้ห้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกค้าหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้กลับเป็นหนี้ปกติ การเพิ่มทุน หรือการหาพันธมิตรจากต่างชาติมาร่วมทุนหรือการดำเนินการด้วยวิธีการใด ๆ เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งในการดำเนินงานให้แก่สถาบันการเงินต่อไปอย่างมั่นคง

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่พยายามวิเคราะห์ปัญหาเพื่อกำหนดแนวทางต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาทางด้านผลการดำเนินงานให้สามารถ อยู่รอดได้อย่างมั่นคง โดยมาตรการสำคัญประการหนึ่งที่ธนาคารนำมาใช้ในการแก้ปัญหา คือ การร่วมหุ้นกับหุ้นส่วนชาวต่างชาติ และผลจากการเปิดเสรีทางการค้าทำให้ธุรกิจจากต่างชาติเข้ามาลงทุนในประเทศโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ผู้ประกอบการไทยจึงจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาธุรกิจของตนให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การขยายกิจการโดยการควบรวมกิจการ (Merger & Acquisition) เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) นำมาใช้ในการสร้างความเจริญก้าวหน้าในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างมั่นคงและเจริญเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

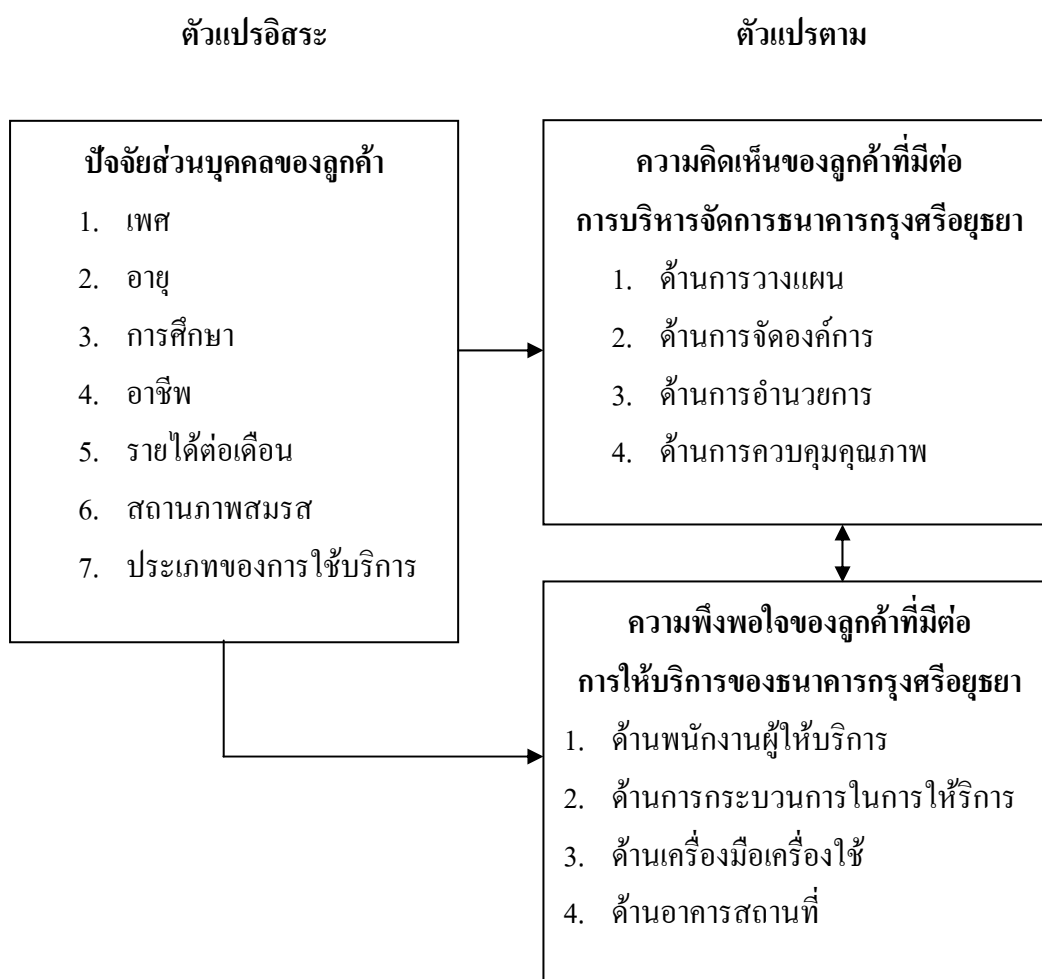
จากการบริหารจัดการรูปแบบใหม่ of ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีจุดประสงค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเป็นธนาคารชั้นนำ 1 ใน 5 ของประเทศ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจดำเนินการศึกษาเรื่องการบริหารจัดการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นการประเมินและนำผลการประเมินระดับความพึงพอใจไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุง วางแผนและจัดระบบรูปแบบการบริหารจัดการให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value added) ต่อผู้มาใช้บริการ พร้อมทั้งนำผลการเสนอผลการวิจัยแก่ผู้บริหารที่สามารถนำไปวางแผนและสร้างรูปแบบ การบริหารจัดการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดเป็นความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

3. ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ของเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารจัดการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 9 สาขา ได้แก่ สาขาโรจนะ สาขาอยุธยา สาขาไฮเทค สาขาเสนา สาขาวังน้อย สาขาบางไทร สาขาบางปะอิน สาขาท่าเรือ และสาขาลาดบัวหลวง ซึ่งมีจำนวนผู้รับบริการโดยเฉลี่ยในช่วง ปี พ.ศ. 2550 จำนวน 65,570 คน (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. 2550 : 67)

2. ขอบเขตของเนื้อหา เนื้อหาในการทำวิจัยครั้งนี้ ศึกษาถึงการบริหารจัดการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.1 ตัวแปรที่ศึกษา

2.1.1 ตัวแปรอิสระ เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 การศึกษา

2.1.1.4 อาชีพ

2.1.1.5 รายได้

2.1.1.6 สถานภาพสมรส

2.1.1.7 ประเภทการใช้บริการ

2.1.2 ตัวแปรตาม

2.1.2.1 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคาร ประกอบด้วย 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์กร 3) ด้านการอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการควบคุมคุณภาพ

2.1.2.2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ประกอบด้วย 1) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการในการให้บริการ 3) ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ และ 4) ด้านอาคารสถานที่

3. **ขอบเขตด้านสถานที่** การวิจัยครั้งนี้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่อยู่ในพื้นที่ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ สาขาโรจนะ สาขาอยุธยา สาขาไฮเทค สาขาเสนา สาขาวังน้อย สาขาบางไทร สาขาบางปะอิน สาขาท่าเรือ และสาขาลาดบัวหลวง

4. **ขอบเขตด้านเวลา** ระยะเวลาที่ทำการศึกษาและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนมิถุนายน – พฤศจิกายน 2551

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ทำให้ทราบถึงคุณภาพในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา
4. ทำให้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารและปรับปรุงองค์การอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารและจัดองค์กรของธนาคารต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการบริหารงานธุรกิจธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตามความคิดเห็นของลูกค้าในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการอำนาจการ และด้านการควบคุมคุณภาพ

ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ต่อการบริหารงานในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านอำนาจการ และด้านการควบคุมคุณภาพ

ด้านการวางแผน หมายถึง การกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจเลือกวิธีการกระทำที่จะต้องปฏิบัติไว้ล่วงหน้าในกิจการทั้งปวงของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ด้านการจัดองค์กร หมายถึง การจัดโครงสร้างองค์การและการแบ่งงานหรือวางระเบียบให้กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารมีเพื่อบริการลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการ เช่น มีการจัดแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานออกเป็นสัดส่วนและชัดเจน

ด้านอำนาจการ หมายถึง วิธีปฏิบัติหรือหนทางในการที่จะทำให้ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการ พนักงานทุกระดับสามารถชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างละเอียดและถูกต้อง

ด้านการควบคุมคุณภาพ หมายถึง การดูแลของผู้บริหารให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานของธนาคารที่ได้วางไว้ เช่น มีการพัฒนา ปรับปรุงบริการต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ และตรงกับความต้องการของลูกค้า มีการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานให้ถูกต้องแม่นยำ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หมายถึง ธนาคารที่ให้บริการรับฝาก – ถอน ให้สินเชื่อและบริการอื่น ๆ ตามบทบาทของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ สาขาโรจนะ สาขาอยุธยา สาขาไฮเทค สาขาเสนา สาขาวังน้อย สาขาบางไทร สาขาบางปะอิน สาขาท่าเรือ และสาขาลาดบัวหลวง

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาทุกประเภทบริการในช่วงเวลาที่ศึกษา

ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร หมายถึง การได้รับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่ให้บริการแก่ลูกค้าตามบทบาทหน้าที่ เช่น พนักงานให้การต้อนรับ โดยแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรี มีหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส

ด้านกระบวนการในการให้บริการ หมายถึง ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการของธนาคาร เช่น ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ระบบการจัดคิวก่อนหลังในการให้บริการ เป็นต้น

ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ หมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ในการให้บริการของธนาคารที่จัดเตรียมไว้ให้บริการลูกค้าในแต่วัน รวมทั้งมีอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น มีเครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ มีเครื่องฝาก-ถอน เงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง อาคาร สถานที่ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสมในการพร้อมใช้งาน เช่น มีสถานที่พักรอคอยในระหว่างการรอใช้บริการ มีที่จอดรถให้ลูกค้า