

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากวิกฤติการณ์สถาบันการเงิน ทำให้รัฐบาลได้ออกมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน เพื่อช่วยเพิ่มความเข้มแข็งด้านเงินกองทุนให้สถาบันการเงิน ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องเพิ่มทุน โดยระดมเงินทุนจากต่างประเทศและในประเทศ บางแห่งต้องพึ่งมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน บางแห่งมีสถาบันการเงินต่างประเทศเข้าร่วมลงทุน ซึ่งกิจการและพัฒนาระบบสถาบันการเงินหลายแห่งจนกลายเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ อันส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น

จากสถานะที่มีการแข่งขันรุนแรงดังกล่าว ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องปรับกลยุทธ์ด้านบริการและการตลาด เพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด และในปัจจุบันเรื่องเทคโนโลยีได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยระบบสารสนเทศที่ทันสมัยนั้นจะทำให้ธนาคารได้รับข้อมูลที่จำเป็นในการวิเคราะห์ข้อมูล การพัฒนาระบบสารสนเทศนั้นทำให้เกิดประโยชน์และใช้ในการประเมินผลของแผนการตลาดทางธนาคารพาณิชย์ทั่วไปใช้ในงานด้านต่างๆ เช่น ด้านการบริการลูกค้าโดยนำคอมพิวเตอร์เข้ามาในระบบการฝาก-การถอน โดยเฉพาะต่างสาขาไม่ต้องเสียเวลารอคอย นอกจากนี้ ระบบบริการเงินอัตโนมัติหรือเอทีเอ็มมาใช้เป็นระบบ on-line banking ช่วยทำให้ลูกค้าสามารถฝาก-ถอนได้อย่างรวดเร็ว (สิริศักดิ์ ไชยสุวรรณ, 2553, หน้า 12) เพียงแต่ลูกค้าจะต้องมีบัตรพิเศษ ซึ่งจะมีแถบแม่เหล็กนี้ จะเป็นตัวเก็บข้อมูลของผู้ถือบัตรหรือเรียกว่าบัตรเครดิต ผู้ถือบัตรจะต้องมีรหัสบัตรของตนเองทำให้สะดวกในการซื้อขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต สิ่งเหล่านี้พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพของธนาคาร และต้องการตอบสนองผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เนื่องจากธนาคารตระหนักเสมอว่าลูกค้าเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจ ธนาคารต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพราะความต้องการของลูกค้ามีหลากหลายและมีความแตกต่างกัน หัวใจของการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า คือ “การตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า” ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์จึงต้องการความโดดเด่นที่แตกต่างจากคู่แข่ง ด้วยการหาสิ่งใหม่มาทดแทน และสิ่งนั้นคือความเป็นเลิศด้วยการผลิตสินค้าและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้กับกระบวนการต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) จึงจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองพฤติกรรมของ ลูกค้าและความภักดีของผู้ใช้บริการและรักษาฐานลูกค้าที่ดีไว้ดังปรัชญาของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” เนื่องจากธนาคารตระหนักดีว่า ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด ดังนั้น ธนาคาร ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กร โดยมีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานทุกหน่วยงานและพนักงานทุกระดับ เพื่อให้ธนาคารพร้อมรับการแข่งขันในสภาพแวดล้อมใหม่ และสามารถตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของลูกค้าในทุกระดับ ตามรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

จากการพิจารณาข้อมูลต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาพฤติกรรมและความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) วิทยาลัย สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนาธุรกิจบริการสำหรับธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ลูกค้าธนาคารทิสโก้ พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทิสโก้ และความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ลูกค้าธนาคารทิสโก้ และพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทิสโก้

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) วิทยาลัย สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อการบริการ (Service loyalty) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณค่าที่รับรู้ (Perceived value) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust) และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) ซึ่งสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ซึ่งแสดงดังภาพประกอบ 1

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาเชิงสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลจากการออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษาในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 360 คน (ธนาคารทิสโก้, 2557, หน้า 16)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 อาชีพ

2.1.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.1.5 ระดับการศึกษา

2.1.1.6 สถานภาพสมรส

2.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทิสโก้ ประกอบด้วย

2.1.2.1 รูปแบบการให้บริการของธนาคาร

2.1.2.2 เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ

2.1.2.3 ใช้บริการที่ธนาคาร โดยเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง

2.1.2.4 ใช้บริการที่ธนาคารช่วงเวลาใด

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย

2.2.1.1 ด้านการให้บริการจากธนาคาร

2.2.1.2 ด้านราคาต่อการให้บริการ

2.2.1.3 ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้ ใช้เวลาในการเก็บแบบสอบถาม ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 ถึง มกราคม พ.ศ. 2557

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ลูกค้าธนาคารทิสโก้ พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทิสโก้ และความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ลูกค้าธนาคารทิสโก้ และพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทิสโก้
3. สามารถนำผลการวิจัยมาปรับใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บุคลากรสินเชื่อเพื่อป้องกันการเกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการที่จะเกิดขึ้นกับหน่วยงาน
4. สามารถนำผลการวิจัย มาปรับปรุงและแก้ไขการบริการของธนาคารเพื่อป้องกันและลดการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส

พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทิสโก้ หมายถึง พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทิสโก้ (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ รูปแบบการให้บริการของธนาคาร เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ ใช้บริการที่ธนาคาร โดยเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง และใช้บริการที่ธนาคาร ช่วงเวลาใด

ความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการให้บริการจากธนาคาร ด้านราคาต่อการให้บริการ และ ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร

ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร หมายถึง ลูกค้าถ้าต้องการใช้บริการธนาคารจะนึกถึงธนาคารทีสโก้เป็นอันดับแรก โดยถ้าใช้บริการธนาคารอีกครั้งจะเลือกใช้บริการธนาคารทีสโก้ รวมทั้งใช้บริการธนาคารทีสโก้อย่างต่อเนื่อง ถึงจะต้องเดินทางไกลกว่าก็ยังคงเลือกที่จะมาใช้บริการธนาคารทีสโก้

ด้านราคาต่อการให้บริการ หมายถึง ธนาคารทีสโก้มีความจำเป็นต้องเพิ่มอัตราค่าบริการยังคงจะใช้บริการต่อไป ขอมใช้บริการธนาคารทีสโก้ในอัตราค่าบริการที่สูงกว่าธนาคารอื่นๆ เนื่องจากคุณภาพและการบริการที่ดีกว่า ธนาคารอื่นๆ หรือ ธนาคารทีสโก้มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ต่ำกว่าธนาคารอื่น ๆ จะยังคงเลือกฝากเงินกับธนาคารทีสโก้

ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร หมายถึง ความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารที่มีต่อลูกค้าถ้าหากบุคคลอื่นกล่าวหาธนาคารทีสโก้ในทางลบก็จะพยายามแก้ข่าวให้ พร้อมทั้งใช้บริการธนาคารทีสโก้ด้วยความรู้สึกไว้วางใจและมีความเชื่อมั่นในบริการของธนาคาร ถ้าหากพบว่าธนาคารทีสโก้ควรมีสิ่งที่จะต้องพัฒนาคุณภาพและการบริการจะให้คำแนะนำต่อธนาคารทีสโก้ และธนาคารทีสโก้ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจจะยังคงเลือกใช้บริการที่ธนาคารทีสโก้

ธนาคาร หมายถึง นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด ที่ใช้ชื่อหรือคำแสดงชื่อว่า ธนาคาร ซึ่งประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินและธุรกิจหลักทรัพย์

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มีบัญชีเงินฝาก มีบัญชีเงินกู้ หรือบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการกับธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

บริการ หมายถึง ประเภทการให้บริการในหลายๆ รูปแบบของธนาคารที่มอบให้แก่ลูกค้า ได้แก่ การฝากเงิน-ถอนเงิน ด้านสินเชื่อ ด้านการโอน ด้านต่างประเทศ ด้านการใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ ด้านประกันชีวิต และ บริการด้านอื่นๆ