

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ธนาคารพาณิชย์ถือเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทโดดเด่นในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและมั่นคงที่สุดของประเทศ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารพาณิชย์ไทย มีบทบาทสำคัญในการเป็นสื่อกลาง (Financial Intermediary) ทางการเงิน จากเงินออมของผู้ฝากไปยังผู้ต้องการลงทุนจากวิกฤตการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบันที่สภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ได้เกิดการชะงักงันและเกิดความตกต่ำอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในด้านการเมือง สังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งสถานการณ์ความตกต่ำทางเศรษฐกิจนี้ได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจหลายประเภท รวมทั้งสถาบันการเงินต่างๆ ด้วย ทำให้สถาบันการเงินต่างๆ ซึ่งในที่นี้หมายถึงธนาคารพาณิชย์ทั้งที่เป็นของเอกชนรัฐวิสาหกิจ และของทางราชการ ต้องมีการปรับตัวและปรับองค์กรเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจอยู่ต่อไปได้ ภายใต้สถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่กำลังตกต่ำ ดังเช่นที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้

ในอดีตภาคการธนาคาร ถือว่าเป็นสถาบันทางการเงินที่ได้รับการยอมรับและได้รับความเชื่อถือจากสาธารณชน ทั้งในด้านภาพลักษณ์องค์กรและความน่าเชื่อถือของพนักงาน แต่ในปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจการธนาคารนับวันยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น โดยแต่ละธนาคารพยายามหาจุดเด่นต่างๆ พยายามพัฒนาคุณภาพทางด้านบริการ พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อดึงดูดใจลูกค้าผู้ใช้บริการ พยายามสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างความพึงพอใจ ดังนั้นภาพลักษณ์ของธนาคารและคุณภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่ธนาคารแต่ละแห่งพยายามสร้างขึ้นมาหรือพยายามรักษาคุณภาพทางด้านบริการ เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และประชาชนทั่วไปให้มากที่สุด และพยายามสร้างกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม เพื่อเสริมสร้างการยอมรับต่อสาธารณชนทั่วไป

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 ต่อมาได้นำหุ้นเข้ามาซื้อ-ขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537 โดยใช้ชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินสำคัญแห่งหนึ่งที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศมาโดยตลอด ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จัดเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีรัฐบาลถือหุ้นมากเป็นอันดับหนึ่ง มีทรัพย์สินมากเป็นอันดับสอง ของธนาคารพาณิชย์ไทย หลังจากควบรวมกิจการเข้ากับธนาคารมหานคร จำกัด และรับโอนสินทรัพย์ดีของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การตามประกาศแผนฟื้นฟูกิจการสถาบันการเงิน เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 (ธนาคารกรุงไทย. ออนไลน์ : 2557)

ในปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นับเป็นธนาคารที่มีเครือข่ายใหญ่ที่สุด มีจำนวนสาขามากกว่า 1,200 สาขา มีจำนวนตู้ เอ.ที.เอ็ม คอยบริการผู้ใช้บริการมากกว่า 1,200 เครื่องทั่วประเทศ และมีจำนวนพนักงานกว่า 18,000 คน มีบริการต่าง ๆ คอยให้บริการผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นการให้บริการรับฝาก ถอนเงิน การบริการด้านสินเชื่อ การบริการด้านต่างประเทศ รวมไปถึงที่ปรึกษาทางการเงิน และอื่นๆ อีกมากมาย ดังจะเห็นได้ว่า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการได้มาก จากจำนวนสาขาที่มีมากและจากการที่เงินเดือนข้าราชการจะต้องได้รับผ่านจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทำให้จำนวนผู้ใช้บริการของธนาคารมีจำนวนมากขึ้น ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี เป็นธนาคารขนาดเล็ก มีการให้บริการ ด้านแผนกบัญชี แผนกการเงิน แผนกสินเชื่อ แผนกต่างประเทศ และแผนกส่งเสริมธุรกิจการขาย มีจำนวนพนักงาน 11 คน มีจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 66,344 ราย ต่อปี (รายงานระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน. 2557 : 3)

ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งนี้จึงต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจโดยรวมของการใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการในส่วนของข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประชาชนทั่วไป ร้านค้า หรือนิติบุคคล โดยมุ่งเน้นในส่วนการให้บริการหน้าจุดให้บริการ ด้านเงินโอน และในส่วนของการบริการด้านสินเชื่อ ซึ่งเป็นการบริการที่ต้องพบปะกับผู้ใช้บริการโดยตรง เพื่อหาข้อบกพร่องและอุปสรรคต่างๆ รวมทั้งแสวงหาแนวทางในการแก้ไขการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า อันเป็นส่วนสำคัญในการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น และเป็นการพัฒนางานด้านบริการให้สะดวก และรวดเร็ว อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลและประเภทของบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ และข้อเปรียบเทียบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร อันจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรีต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่รับบริการด้านบริการหน้าจุดให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว ตำบลพลี๊ว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ในช่วงปี พ.ศ.2556-2558 โดยเฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวนผู้ใช้บริการ จำนวน 5,528 ราย (รายงานระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว. 2557 : 3)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่มารับบริการในการให้บริการด้านบริการหน้าจุดให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว ตำบลพลี๊ว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูป ของเครจซี่และมอร์แกน (Crejcie and Morgan, 1973 : 1088) โดยเฉลี่ยต่อเดือนมีผู้มาใช้บริการ จำนวน 382 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ศึกษาตัวแปรต้น ได้แก่

2.2.1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) การศึกษา
- 4) อาชีพ
- 5) ที่อยู่ปัจจุบัน

2.2.2 ประเภทของบริการ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร คือ

2.2.1 ด้านระบบการให้บริการ ได้แก่

- 1) การประชาสัมพันธ์
- 2) ความถูกต้องของเอกสาร
- 3) ระยะเวลาการรับบริการ
- 4) ความสะอาดของอาคารสถานที่

2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่

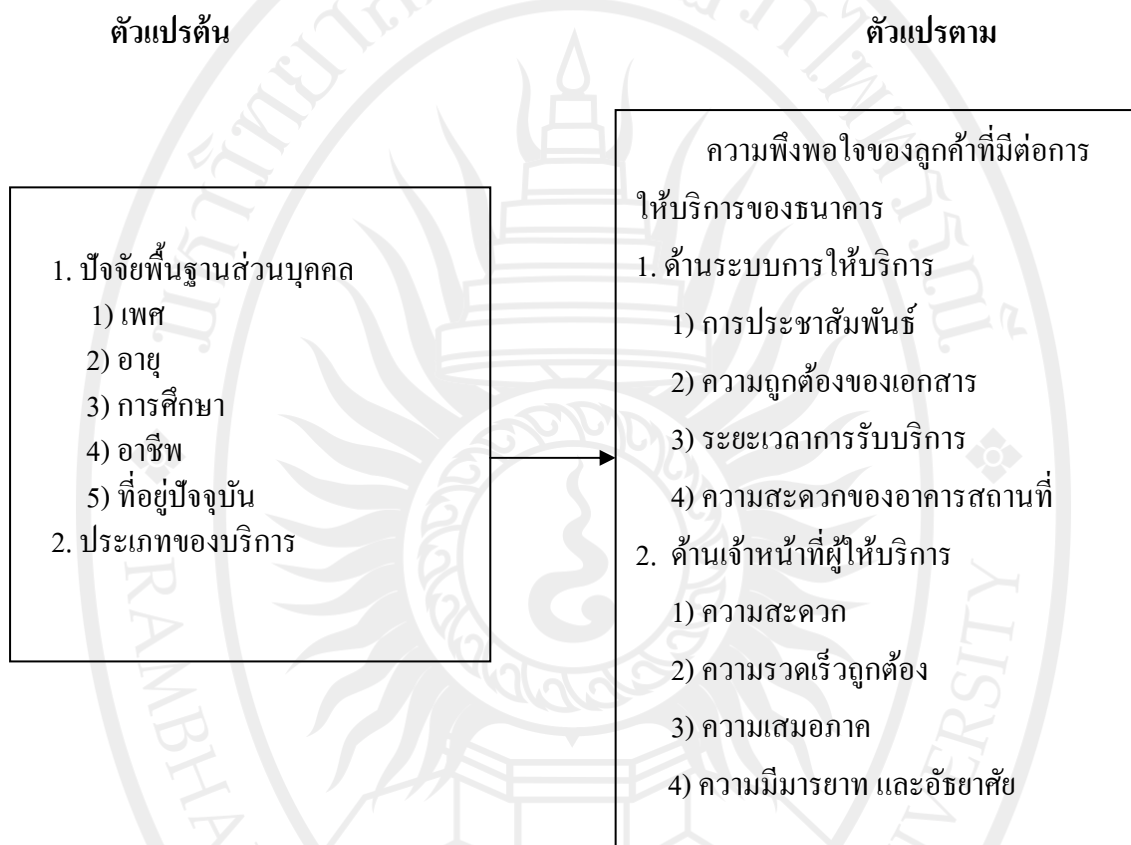
- 1) ความสะอาด
- 2) ความรวดเร็วถูกต้อง
- 3) ความเสมอภาค
- 4) ความมีมารยาท และอัธยาศัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีในทางบวกของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี
2. **ลูกค้า** หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการหน้าจูดให้บริการจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี
3. **การให้บริการ** หมายถึง การบริการลูกค้าโดยเจ้าหน้าที่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี เป็นผู้อำนวยการความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่มาติดต่อขอรับบริการหน้าจูดให้บริการใน 2 ด้าน คือ
 - 3.1 **ด้านระบบการให้บริการ** หมายถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ได้ให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการหน้าจูดให้บริการโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ การประชาสัมพันธ์ ความถูกต้องของเอกสาร ระยะเวลาการรับบริการ ความสะอาดของอาคารสถานที่
 - 3.2 **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ที่หน้าจูดให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ให้บริการแก่ลูกค้าผู้รับบริการด้วยความสะอาด ความรวดเร็วถูกต้อง ความเสมอภาค ความมีมารยาท และอัธยาศัย
4. **ที่อยู่ปัจจุบัน** หมายถึง ที่อยู่ติดต่อได้ของผู้ใช้บริการหน้าจูดให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
5. **ประเภทของบริการ** หมายถึง การจำแนกลักษณะงานในแต่ละส่วนงานของแผนกต่างๆ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ได้แก่
 - 5.1 รับฝาก-ถอนเงิน
 - 5.2 โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย
 - 5.3 ด้านสินเชื่อ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ดังภาพประกอบ 1 ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ดังนี้

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

5. ลูกค้าที่มีที่อยู่ปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน
6. ลูกค้าที่ใช้ประเภทของบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี