

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ

ธนาคารรูปแบบใหม่ : กรณีธนาคารในห้างสรรพสินค้า

The Study of Customers' Satisfaction with Using Banking
Services : In Case of In-Store Branches

ชื่อผู้เขียน

รังษิมา เหลืองไพฑูรย์

แผนกวิชา/คณะ

วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ธัญมณีนุช พานิช

ปีการศึกษา

2550

บทคัดย่อ

จากสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของธนาคารพาณิชย์ทำให้เกิดการปรับโครงสร้าง และมีการแข่งขันทั้งธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และที่มิใช่ธนาคาร (Non-Bank) ซึ่งรูปแบบการเปิดสาขาของธนาคารพาณิชย์ได้เปลี่ยนแปลงจากการให้บริการในอาคาร มาอยู่ในห้างสรรพสินค้า เป็นกลยุทธ์ในการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าทำให้ธนาคารพาณิชย์มีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและความได้เปรียบทางธุรกิจ ในขณะเดียวกันลูกค้ามีพฤติกรรมและความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นการเปิดธนาคารในห้างสรรพสินค้าเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในการได้รับบริการของลูกค้าและสามารถสร้างประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนในการให้บริการของธนาคาร

ดังนั้นในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า จะต้องศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการ การปรับตัวเชิงนวัตกรรม และปัญหาของการมาใช้บริการ ซึ่งสุ่มตัวอย่างจากประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 ตัวอย่าง ซึ่งใช้บริการธนาคารทุกขนาด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า มีลักษณะประชากรศาสตร์ อายุอยู่ช่วง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัท/เอกชน และรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ สถานที่ตั้ง รองลงมาคือ ระบบเทคโนโลยีของธนาคาร พฤติกรรมการใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่คือ การฝาก-ถอนเงินสด ซึ่งลักษณะการใช้บริการเป็นการทำรายการกับเครื่องบริการธนาคาร

อิเล็กทรอนิกส์ ช่วงเวลาส่วนใหญ่เป็นวันเสาร์ – วันอาทิตย์ ความถี่ในการใช้บริการ คือ 3 ครั้งต่อเดือน ความพึงพอใจของลูกค้าในเรื่อง เครื่องบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมาคือรูปแบบของธนาคาร ปัญหาในการมาใช้บริการ คือ เครื่องบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ขาดพนักงานที่สามารถให้ความรู้แก่ลูกค้า

จากการวิเคราะห์ อายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร แตกต่างกัน ธนาคารพาณิชย์ควรออกสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งอายุ 21-30 ปี สามารถเป็นฐานลูกค้าที่ดีให้กับธนาคารได้ในระยะยาว ส่วนเรื่องเครื่องบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเรื่องของเทคโนโลยีในแต่ละธนาคาร ควรลดขั้นตอนการทำรายการที่ซับซ้อนในเรื่องของขบวนการทำรายการ และเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าในการทำรายการต่างๆ ลดข้อความหรือการกรอกข้อมูล

จากการสัมภาษณ์ ธนาคารขนาดใหญ่ คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มลูกค้า เป้าหมาย พิจารณาความต้องการของลูกค้า ลักษณะลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้าในทิศทางใด ธนาคารขนาดกลาง คำนึงถึงลูกค้าและการขยายฐานจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น สำหรับธนาคารขนาดเล็ก ในการเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าดูความเหมาะสมในเรื่องต้นทุน และทำเลที่จะเกิดธุรกิจให้แก่ธนาคาร โดยพิจารณากลุ่มลูกค้าของธนาคารเป็นองค์ประกอบสำคัญ

สำหรับผู้บริหารธนาคารแต่ละขนาด ธนาคารขนาดใหญ่ ควรมีสินค้าและบริการเกี่ยวกับกลุ่มวัยรุ่นตอนต้น ด้านเทคโนโลยีควรมีการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้านบุคลากร ควรสร้างพนักงานทดแทนให้กับสาขาที่มีพนักงานไม่เพียงพอ ด้านนวัตกรรมการให้บริการ รูปแบบสาขามีป้ายโฆษณาที่สื่อสารความรู้ให้กับลูกค้า ธนาคารขนาดกลาง สาขาควรร่วมกับห้างสรรพสินค้านั้นๆ ในการสร้างตราสินค้าให้เป็นที่รู้จัก เพราะสาขาในห้างสรรพสินค้าเป็นแหล่งที่มีลูกค้าหลากหลาย ด้านเทคโนโลยีพิจารณาที่มีความเหมาะสมกับการให้บริการ ด้านบุคลากร สร้างบุคลากรให้มีความพร้อมกับการขยายตัวของธนาคาร ด้านนวัตกรรมการให้บริการ นำข้อมูลที่จะได้จากลูกค้ามาพิจารณาในเรื่องการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ธนาคารขนาดเล็ก ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ที่เด่นเฉพาะตัว ควรทำการขายไขว้ (Cross Selling) ผลิตภัณฑ์เดิม ด้านเทคโนโลยีที่มีต่อลูกค้า เครื่องบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ควรสร้างการรองรับเพื่อการขยายตัวในอนาคต ด้านบุคลากร พนักงานสาขาควรเพิ่มทักษะในการขายผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการได้รู้จักผลิตภัณฑ์ประเภทอื่นๆ เพิ่มขึ้น

สำหรับผู้ทำวิจัยต่อไป ในส่วนของแบบสอบถาม ผู้ศึกษามีความตั้งใจแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 3 กลุ่มตามขนาดของธนาคาร แต่เนื่องจากลูกค้าไม่มีเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ดังนั้นแบบสอบถามควรมีคำถามไม่มากจนเกินไป หากผู้ทำวิจัยต้องการสัมภาษณ์ลูกค้าใน
ห้างสรรพสินค้า ต้องทำหนังสือขออนุญาตต่อเจ้าหน้าที่ของห้างสรรพสินค้าก่อน เพื่อไม่ให้เกิด
อุปสรรคในการศึกษาหรือทำวิจัย ในส่วนของการสัมภาษณ์ผู้บริหารธนาคาร เป็นการยากในการ
ขอข้อมูลของธนาคารในเชิงกลยุทธ์ เนื่องจากแต่ละธนาคารถือว่าเป็นความลับที่ไม่สามารถ
เปิดเผยได้ ดังนั้นในการสอบถามควรเลือกธนาคารใดธนาคารหนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา
ทำวิจัย และ ส่วนหัวข้อในการศึกษาเปลี่ยนมุมมองจากลูกค้า มาเป็นความพึงพอใจของพนักงาน
ธนาคารในห้างสรรพสินค้ากับการให้บริการ สำหรับการขยายผลการศึกษาศึกษาสามารถศึกษาในหัวข้อ
ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในห้างสรรพสินค้ากับการให้บริการ