

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันไม่เป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการเนื่องจากสภาพการให้บริการในอดีตไม่ค่อยมีคู่แข่งชั้นเป็นระบบผูกขาด แต่ภายหลังเอกชนเข้ามาเป็นคู่แข่งชั้นในเรื่องการบริการประชาชน เมื่อเปรียบเทียบการบริการระหว่างเอกชนกับรัฐ ส่วนมากผู้รับบริการจะรู้สึกว่าจะให้บริการที่ดีกว่ามีคุณภาพมากกว่า กล่าวคือ การบริการภาครัฐไม่เป็นที่พึงพอใจทั้งในทางด้านคุณภาพ ความรวดเร็ว และอรรถาธิบายในการให้บริการ (รุ่ง แก้วแดง, 2540, หน้า 115)

โดยทั่วไปแล้วลักษณะของผลิตภัณฑ์บริการจะเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถมองเห็นด้วยตาเปล่าแต่สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้ สิ่งที่มีผู้ต้องการมากที่สุดหนึ่งก่อนทำการตัดสินใจซื้อบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง คือ ความเชื่อถือในบริการที่ผู้จัดเสนอให้และความไว้วางใจซึ่งกิจการต้องจัดให้มี เช่น เพิ่มสิ่งบริการที่สามารถมองเห็นได้ และไว้วางใจได้ การให้บริการจะต้องเน้นประโยชน์ที่ผู้รับบริการให้มากกว่าเน้นลักษณะองค์ประกอบอื่น ๆ ผู้ให้บริการจะต้องมีการปรับปรุงวิธีการให้บริการให้สอดคล้องกับการบริการเพื่อเพิ่มความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการให้มากขึ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ, 2541, หน้า 215)

ในยุคโลกาภิวัตน์โดยเฉพาะตั้งแต่ปี พ.ศ.2543 เป็นต้นมาสัญญาแข่งบอกว่าองค์การทุกองค์การทั้งในภาครัฐและเอกชนจะเน้นการแข่งขันในการให้บริการอย่างมาก เพราะเป็นทางที่จะทำให้ประสิทธิภาพของการดำเนินงานสามารถแข่งขันได้ เนื่องจากการแข่งขันในด้านอื่น ๆ ล้วนมีค่าใช้จ่ายสูง ผู้บริหารทั้งหมดต่างหันมาให้ความสนใจการปรับปรุงระเบียบประสิทธิภาพการให้บริการอย่างจริงจัง (เย็นฤดี ลัทธนิกร, 2541, หน้า 95)

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่ทำหน้าที่สำคัญได้แก่ การสร้างเงินฝาก การประกอบธุรกิจรับฝากเงินเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากการเงินทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น การกู้ยืม ชื้อขาย เก็บเงินตามตั๋วหรือตราสารเปลี่ยนมือ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ นอกจากนั้นธนาคารพาณิชย์ยังทำหน้าที่รับฝากเงินบริการถอนเงิน และการกู้ยืมเงินแล้วยังทำหน้าที่อื่น ๆ อีก เช่น การรับฝากทรัพย์สินมีค่า การบริการโอนเงินต่างประเทศ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การประกันภัย การประกันชีวิต และการให้บริการด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการด้านการลงทุนในหลักทรัพย์ การเรียกเก็บเงินตามตั๋ว การค้าประกัน การให้บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค บัตรเครดิต เป็นต้น (พรนพ พุกกะพันธ์, 2548, หน้า 224)

ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีในด้านการบริการมีผลทำให้ผู้ใช้บริการต้องการความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ธนาคารพาณิชย์จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับ

สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงยังต้องมีการปรับปรุงการบริการด้านการเงินใหม่ ๆ ให้มีความหลากหลาย ครอบคลุมในทุกภาคเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มความสะดวกและคล่องตัว อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนและความเสี่ยงในการบริหารเงินทุนให้แก่ธนาคาร ขณะเดียวกันคุณภาพของบริการเป็นสิ่งจำเป็นของธนาคารจะต้องมีความสามารถในการให้คำแนะนำเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้ามากที่สุด

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ได้เปิดดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าจำนวน 8 ธนาคารได้แก่ 1) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 3) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 4) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) 5) ธนาคารยูโอบีวีทีเอ็นสิน 6) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) 7) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) 8) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ธนาคารพาณิชย์, 2549, พฤศจิกายน 6) สำหรับปัญหาด้านการให้บริการลูกค้า ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ กุลสุดา เกื้อน้อย (2549, ธันวาคม 19) พบว่า ลูกค้ายังไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในเรื่องของแบบฟอร์มการ เบิก – ถอนเงิน การโอนเงิน ซึ่งบางครั้งไม่เข้าใจกับรูปแบบที่ทางธนาคารกำหนด อีกทั้งพนักงานไม่ยิ้มแย้มในการให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

จากสภาพปัญหาการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ พบว่าการให้บริการบางธนาคารยังขาดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่นไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ลูกค้าไม่เข้าใจแบบฟอร์มและเอกสารต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน จึงสะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการที่ยังไม่ได้คุณภาพทำให้ไม่เกิดความประทับใจต่อลูกค้าอาจส่งผลให้ลูกค้าตัดสินใจไปใช้บริการของธนาคารเอกชนที่ให้บริการที่ดีกว่า เพื่อความสะดวกของลูกค้าเองด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทางธนาคารพาณิชย์จะต้องเอาใจใส่กับเรื่องการบริหารนี้อย่างจริงจัง เพราะถ้าสามารถสร้างความไว้วางใจความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจในการบริการ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น ความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมืออุปกรณ์ได้ครบครัน ใส่ใจในการให้บริการ และสามารถสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี รวมถึงความปลอดภัยจากการใช้บริการได้นั้นแสดงถึงคุณภาพในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยทั้งนี้จะประสบความสำเร็จได้ต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานของธนาคารมีความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพดังกล่าวจะส่งผลให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปในแนวทางที่ดีขึ้นสามารถแข่งขันกับธนาคารของเอกชนอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพในการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีในด้านการบริการให้กับธนาคารพาณิชย์ต่อไป

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคารพาณิชย์เพื่อที่จะนำผลจากการศึกษาค้นคว้าไปใช้ในการวางแผนในการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมในการให้บริการ อันจะส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์มีคุณภาพในการให้บริการแก่ลูกค้ายิ่งขึ้นไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยมีขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งมี 8 ธนาคารและผู้วิจัยสุ่มเก็บตัวอย่าง จำนวน 5 ธนาคาร ประกอบด้วย 1) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาลพบุรี 2) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวงเวียนสระแก้ว 3) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวงเวียนสระแก้ว 4) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาลพบุรี 5) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาวงเวียนสระแก้ว

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่ไม่แน่นอนจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) กำหนดจากสัดส่วนของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละสาขา (ปราณี เอี่ยมละออภักดิ์, 2549, พฤศจิกายน 21) ได้จำนวน 400 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ สถานภาพของลูกค้า ประกอบด้วย

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี

- 2) 20 – 30 ปี
- 3) 31 – 40 ปี
- 4) 41 – 50 ปี
- 5) มากกว่า 50 ปี

2.1.3 อาชีพ

- 1) แม่บ้าน / พ่อบ้าน
- 2) ธุรกิจส่วนตัว
- 3) นักเรียน / นักศึกษา
- 4) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 5) พนักงานบริษัทเอกชน
- 6) รับจ้าง
- 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2.1.4 รายได้

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 2) 10,000 – 20,000 บาท
- 3) 20,001 – 30,000 บาท
- 4) 30,001 – 40,000 บาท
- 5) 40,001 – 50,000 บาท
- 6) มากกว่า 50,000 บาท

2.1.5 ระดับการศึกษา

- 1) ประถมศึกษา
- 2) มัธยมศึกษา / ปวช.
- 3) อนุปริญญา / ปวส.
- 4) ปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.6 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หย่าร้าง / หม้าย
- 4) แยกกันอยู่

2.1.7 ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

- 1) น้อยกว่า 1 ปี
- 2) 1 – 5 ปี

3) 6 – 10 ปี

4) 10 ปีขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

2.2.2 ด้านความไวใจในความน่าเชื่อถือ

2.2.3 ด้านความใส่ใจในการให้บริการ

2.2.4 ด้านความมั่นใจในการให้บริการ

2.2.5 ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ

2.2.6 ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี

2.2.7 ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการลูกค้าในด้านของการรับฝากเงิน การถอนเงิน และบริการอื่น ๆ ที่ทางธนาคารได้จัดไว้บริการลูกค้า

2. ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการด้านการฝากเงินหรือด้านอื่น ๆ ของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

3. การให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ธนาคารพาณิชย์จัดให้แก่ลูกค้า

4. พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

5. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความเหนือกว่าเกี่ยวกับการบริการที่มีความเป็นเลิศที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังโดยประเมินจาก

5.1 ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง สิ่งที่อำนวยความสะดวกที่ทางธนาคารได้จัดไว้ให้ลูกค้าเพื่อความสะดวก เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการต้องมีความทันสมัย บุคลากรเพียงพอกับการให้บริการลูกค้า สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมภายในธนาคารต้องดูดีไม่มีมลภาวะทางเสียงและกลิ่น

5.2 ด้านความไวใจในความน่าเชื่อถือ หมายถึง ธนาคารต้องมีความพร้อมในการให้บริการ และให้การบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ ให้ลูกค้ามีความเชื่อถือในการให้บริการ สามารถส่งมอบงานตามที่สัญญาไว้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร

5.3 ด้านความใส่ใจในการให้บริการ หมายถึง ธนาคารให้บริการกับลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ในเรื่องของการให้บริการด้านต่าง ๆ ศึกษาความต้องการของลูกค้าว่าลูกค้า

ต้องการให้ทางธนาคารช่วยเหลือในเรื่องใด และลูกค้าสามารถเข้ารับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

5.4 ด้านความมั่นใจในการให้บริการ หมายถึง พนักงานของธนาคารมีความรู้ ความสามารถและทักษะในเรื่องของการบริการต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้บริการกับลูกค้าด้วยความ ถูกต้องเหมาะสม มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติต่อหน้าที่ของตนเอง ให้ข้อมูลได้ชัดเจนและ ถูกต้อง แต่งกายสุภาพเหมาะสม ให้บริการด้วยความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้ความ ช่วยเหลือลูกค้าเป็นอย่างดี

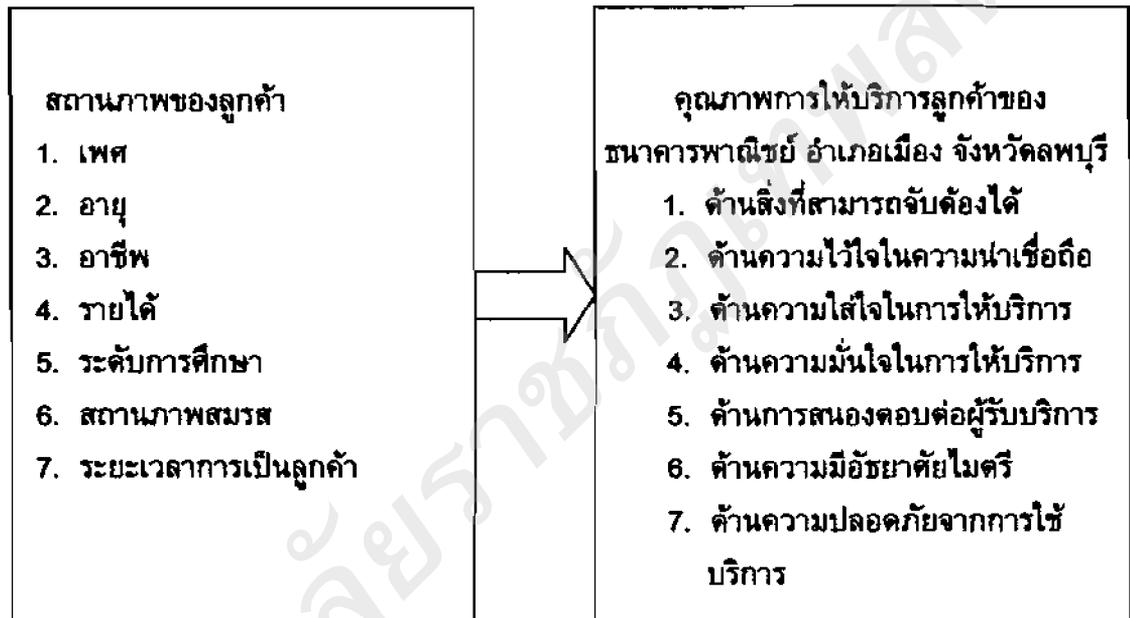
5.5 ด้านการสนองตอบผู้รับบริการ หมายถึง พนักงานของธนาคารจะต้องให้การ บริการในทันทีที่ลูกค้าต้องการ ให้ความช่วยเหลือและดูแลลูกค้าที่มาทำการติดต่อกับธนาคาร ด้วยความเต็มใจและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องเพื่อสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าในด้านของการตอบสนองต่อความต้องการ

5.6 ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หมายถึง การแสดงความจริงใจ การเอาใจใส่ห่วงใย ต่อผู้รับบริการซึ่งรวมถึงบุคลิกลักษณะ ท่าทาง และมารยาทในการให้บริการ รวมถึงการให้ ความสนใจต่อผู้รับบริการที่มาใช้บริการจากธนาคารด้วย

5.7 ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ หมายถึง ความปลอดภัยในขณะที่ลูกค้า มาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัย ทางด้านร่างกาย ความปลอดภัยทางด้านการเงินหรือ ความสงสัยว่าข้อมูลของตนจะถูกเปิดเผย ทั้งนี้ทางธนาคารควรให้ความมั่นใจกับผู้รับบริการว่า เมื่อมาใช้บริการแล้วจะมีความปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและความรู้สึก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดการวัดคุณภาพบริการของเลิฟล็อก (Lovelock, 1996, p.464) และ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 273) ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสิ่งที่ สามารถจับต้องได้ 2) ด้านความไวใจในความน่าเชื่อถือ 3) ด้านความใส่ใจในการให้บริการ 4) ด้านความมั่นใจในการให้บริการ 5) ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ 6) ด้านความมี อัธยาศัยไมตรี 7) ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ โดยที่เครื่องมือในการวัดคุณภาพนี้จะ ใช้เครื่องมือในการวัดซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการของ สมิต สัชฌุกร (2546, หน้า 173) กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการต้องยึดถือหลักความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการ เกิดความพอใจพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะสมแก่สถานการณ์ และไม่ก่อให้เกิดผลเสียแก่บุคคลอื่น ๆ โดยเขียนกรอบแนวคิดในการวิจัย ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังภาพ 1 แสดงต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)**ตัวแปรตาม (dependent variables)**

ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานดังนี้

คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์แตกต่างกันเมื่อ จำแนกตามสถานภาพของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการเป็นลูกค้า