

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ ธุรกิจในประเทศไทย ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรง สืบเนื่องมาจากการเปิดกว้างด้านการลงทุน ส่งผลให้นักธุรกิจต่างประเทศเข้ามาลงทุนและแข่งขันในประเทศเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับการขยายตัวของธุรกิจต่างๆ ภายในประเทศเอง ธุรกิจประเภทต่างๆ รวมถึงธุรกิจบริการ ต้องพยายามพัฒนากลยุทธ์ การแข่งขัน เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และยังคงใช้ความพยายามมากขึ้น ในการที่จะรักษาสถานภาพของการแข่งขันของตนเองให้อยู่ในระดับความเจริญก้าวหน้าในการดำเนินงานของตน คือ กลยุทธ์ในการสร้างความให้เกิดความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการขององค์กรธุรกิจ

สถาบันการเงินจัดว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายเงินทุนจากผู้ที่มีเงินเหลือ ไปยังนักลงทุนหรือผู้ที่ต้องการเงินลงทุน เพื่อใช้ในการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยและมีบทบาทสำคัญที่สุดในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ คือ ธนาคารพาณิชย์ เพราะธนาคารพาณิชย์จัดเป็นสถาบันการเงินที่สามารถระดมเงินฝากจากประชาชน และให้สินเชื่อแก่นักลงทุนหรือผู้ต้องการเงินทุนได้มากที่สุด และธนาคารพาณิชย์ยังจัดเป็นสถาบันการเงินที่เก่าแก่ของประเทศอีกด้วย

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีการแข่งขันกันสูง โดยต่างเน้นการให้ความสำคัญด้านธุรกิจลูกค้า และมีการปรับปรุงพัฒนาในด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การให้บริการทางด้านเครือข่าย การให้บริการและพนักงาน เพื่อให้มีความครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า โดยการให้บริการเพื่อช่วยให้ลูกค้าเกิดความความสะดวกสบาย ง่ายต่อการใช้บริการ และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าเป็นหลัก ทำให้ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีการปรับตัวค่อนข้างมากในการให้บริการระดับสาขา ทั้งสถานที่ตั้ง กระบวนการบริการ บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญมีความพร้อมในการบริการ และระยะเวลาให้บริการที่สะดวกต่อลูกค้ามากขึ้น

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์จัดเป็นธุรกิจประเภทบริการที่ให้บริการด้านการเงิน เช่น การรับฝาก-ถอนเงิน การบริการโอนเงิน การบริการออกตราสารต่างๆ เช่น ดริฟฟ์ เช็คธนาคาร เช็คของของขั้วญ

ตัวแลกเงิน ตัวสัญญาใช้เงิน การชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ รวมถึงการบริการด้านสินเชื่อทางด้านที่อยู่อาศัย ธุรกิจต่างๆ การรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การบริการด้านธุรกรรมต่างประเทศ และบริการด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เป็นธนาคารแห่งหนึ่งในการปรับตัวดังกล่าว โดยในช่วงที่ผ่านมาธนาคารกสิกรไทยฯ ได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สาขา เปิดสาขาใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น และมีนโยบายที่จะสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของสาขาในระดับสูงสุด (กฤษฎา ล่ำซำ, 2551) ซึ่งล่าสุดได้เพิ่มเวลาทำการของสาขาจากเดิมปกติธนาคารกสิกรไทยให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เปิดให้บริการในเวลา 08.30-15.30 น. เปลี่ยนเป็นวันจันทร์-วันศุกร์ เปิดให้บริการเวลา 08.30-16.30 น. โดยเพิ่มเวลาการให้บริการอีก 1 ชั่วโมง เป็นจำนวน 109 สาขาทั่วประเทศ โดยโครงการเพิ่มเวลาทำการของสาขานี้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่วันที่ 20 ตุลาคม 2551 เป็นต้นมา ซึ่งในช่วงแรกเริ่มธนาคารกสิกรไทยฯ ยังได้จัดโปรโมชันพิเศษ Extra Hour Extra Gift ซึ่งมอบของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการสาขาในช่วงขยายเวลานี้อีกด้วย การปรับเปลี่ยนเวลาการให้บริการของสาขา ธนาคารมีความคาดหวังว่าจะเป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ โดยเชื่อว่าจะช่วยให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรม ณ สาขาที่อยู่ใกล้ที่สุด ในช่วงเวลาที่สะดวกที่สุดได้ จะช่วยเพิ่มทางเลือกการทำธุรกรรมทางการเงินในช่วงขยายเวลานี้หรือตอนเย็นให้แก่ลูกค้าได้

อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 4 สาขา ที่เปิดบริการในช่วงเวลาพิเศษ พบว่ามีลูกค้าเข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวรวม 6,253 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ของจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทั้งหมด ที่ 61,732 คน (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2551) ซึ่งยังถือว่าอยู่ในระดับไม่สูงมากนัก อีกทั้งทำให้ธนาคารมีค่าใช้จ่ายค่าล่วงเวลาในการจัดเตรียมพนักงานเพื่อรองรับการให้บริการ ค่าใช้จ่ายด้านสถานที่อุปกรณ์ และมีค่าใช้จ่ายด้านประชาสัมพันธ์แล้วในระดับหนึ่ง เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการจัดสรรทรัพยากร และเพื่อหาแนวทางที่จะเพิ่มจำนวนลูกค้าให้มาใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการศึกษาถึงปัจจัยในด้านต่างๆที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ เพื่อปรับกลยุทธ์ในการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้จำนวนลูกค้าในช่วงเวลาดังกล่าวมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นต่อไปได้

ตารางที่ 1.1 จำนวนรายการธุรกรรมของธนาคารกสิกรไทยในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ที่เปิดให้บริการ
ช่วงเวลาพิเศษ

ลำดับ	สาขาที่ขยายเวลาพิเศษ (Extra hour)	รหัสสาขา	จำนวนรายการธุรกรรมใน ช่วงเวลาพิเศษ (ช่วง 20 ต.ค. 51 - 31 ธ.ค. 51) (ราย)	จำนวนรายการ ธุรกรรมใน ช่วงเวลปกติ (ช่วง 20 ต.ค. 51 - 31 ธ.ค. 51) (ราย)	รวมจำนวน รายการธุรกรรม (ช่วง 20 ต.ค. 51 - 31 ธ.ค. 51) (ราย)	สัดส่วน จำนวนรายการ ธุรกรรม ในช่วง Extra hour เทียบกับ ลูกค้าทั้งหมดที่ ใช้บริการ(ช่วง 20 ต.ค. 51 - 31 ธ.ค. 51) (ราย)
1	สาขาก่อนหน้าแพ เชียงใหม่	103	1,151	12,316	13,467	8.5%
2	สาขาก่อนเจริญเมือง เชียงใหม่	245	1,831	12,962	14,794	12.4%
3	สาขาข้างเคอ เชียงใหม่	279	1,659	17,101	18,760	8.8%
4	สาขาก่อนมูลเมืองเชียงใหม่	383	1,611	13,100	14,711	11.0%
รวมทั้งหมด			6,253	55,479	61,732	10.1%

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะของการศึกษาดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อศึกษาโครงสร้างธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เปิดให้บริการช่วงเวลาพิเศษ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาโครงสร้างและลักษณะทั่วไปของลูกค้า ที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 3) เพื่อศึกษาประเภทและลักษณะการใช้บริการของลูกค้า ในช่วงเวลาพิเศษของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 4) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าที่ใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 5) เพื่อจัดอันดับและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าที่ใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ 5 ประการ เพื่อนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ และปรับแผนกลยุทธ์ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อประโยชน์แก่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในการทราบถึงโครงสร้างและลักษณะทั่วไป ลักษณะการใช้บริการธนาคาร ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าในช่วงเวลาพิเศษ (Extra Hour: 15.30 – 16.30 น.) ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาที่ได้มากำหนดแนวทางวางแผนการตลาด วางแผนผลิตภัณฑ์ แผนการบริการจากการได้รับบริการเพิ่มมากขึ้น และรูปแบบบริการเพื่อสอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม
- 2) เพื่อประโยชน์แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลัง และหน่วยงานต่างๆของรัฐ ทราบถึงปัจจัยในการใช้บริการธนาคารในช่วงเวลาพิเศษ (Extra Hour: 15.30 – 16.30 น.) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ช่วงเวลาในการให้บริการของธนาคาร รวมถึงสามารถใช้เป็นแนวทางการวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการทางการเงินของประชาชนในช่วงเวลาดังกล่าว
- 3) เพื่อประโยชน์ แก่ธนาคารอื่นๆ ให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด
- 4) เพื่อประโยชน์แก่ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งธนาคารจะได้นำผลการวิจัยมากำหนดแผนการปรับปรุงการดำเนินการด้านการตลาด การบริการเพื่อตรงต่อความต้องการของลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด
- 5) นักเรียน นักศึกษา นักวิจัย ตลอดจนประชาชนผู้สนใจทั่วไปได้รับความรู้ ความเข้าใจในด้านการบริการ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเวลาพิเศษ ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีสาขาของธนาคารกสิกรไทยฯ จำนวน 4 สาขา คือ สาขานนนท่าแพ เชียงใหม่ สาขานนเจริญเมือง เชียงใหม่ สาขาช่างเผือก เชียงใหม่ สาขานนมูลเมือง เชียงใหม่ โดยการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ในช่วงเวลาพิเศษ กำหนดความเชื่อมั่นในอยู่ในระดับร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนให้อยู่ในระดับร้อยละ 5

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ช่วงเวลาพิเศษ (Extra Hour) หมายถึง ระยะเวลาในช่วงเพิ่มเวลา วันจันทร์-ศุกร์ เปิดให้บริการเวลา 15.30-16.30 น. โดยเพิ่มเวลาการให้บริการอีก 1 ชั่วโมง โดยทางธนาคารกสิกรไทย ฯ เปิดให้บริการ 4 สาขา ที่มีการกำหนดให้เปิดบริการเพิ่มในช่วงเวลาดังกล่าว โดยลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สามารถใช้ได้ทุกประเภทบริการเหมือนช่วงเวลาปกติ

ธุรกรรม หมายถึง ธุรกรรมที่บุคคลใช้บริการทางการเงิน เช่น ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน สมัครใช้บริการสินเชื่อ โอนเงินระหว่างบัญชี / ธนาคาร ชำระค่าสินค้า / สาธารณูปโภค บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการสินเชื่อ เช็คของขวัญ, เช็คธนาคาร, ตัวแลกเปลี่ยน บริการเปิดบัญชี, ทำบัตรเอทีเอ็ม ชำระเงินตู้/บัตรเครดิต เป็นต้น

จำนวนลูกค้า หมายถึง บุคคลที่ใช้บริการธนาคารที่สาขาในช่วงเวลาพิเศษ ที่สนใจศึกษา