

บทที่ 2

ทฤษฎีและแนวคิด

การศึกษาในหัวข้อเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มุ่งเน้นในเรื่องการให้บริการด้วยระบบคิว ดังนั้นแนวคิดและทฤษฎีที่จะนำมาใช้ประกอบการศึกษา มีดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)
2. ทฤษฎีแถวคอย (Queuing Theory)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

แนวคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อของบุคคลหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Performance) โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer)¹

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล (Expectation) โดยผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยการสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) ซึ่งเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพโดย

¹ Philip Kotler, *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control* (8th edition., New Jersey : Prentice Hall Inc., 1994), p.40.

รวม (Total quality)² การคาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ จากกลุ่มเพื่อน และคนใกล้ชิด ยิ่ง รวมถึงข้อมูลและสัญญาณจากการตลาดและคู่แข่ง ถ้าหากนักการตลาดส่งเสริมผลิตภัณฑ์ไว้เกินจริง ผู้บริโภคมักจะผิดหวังเมื่อบริษัทไม่สามารถส่งมอบคุณค่าได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จคือ การเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับการคาดหวังของผู้ซื้อ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total customer satisfaction)³

คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) โดยคุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ซึ่งความแตกต่างทางการแข่งขันเป็นการออกแบบลักษณะต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์หรือบริษัทให้แตกต่างจากคู่แข่งและจะต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ความแตกต่างทางการแข่งขันประกอบด้วย

1. ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) 2. ความแตกต่างด้านบริการ (Services differentiation) 3. ความแตกต่างด้านบุคลากร (Personal differentiation) 4. ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ (Image differentiation) ความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้าซึ่งเป็นผลรวมของอรรถประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่ง โดยพิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขันทั้ง 4 ด้านที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะก่อให้เกิดคุณค่าผลิตภัณฑ์ 4 ด้าน ได้แก่ คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ (Product value) คุณค่าด้านบริการ (Services value) คุณค่าด้านบุคลากร (Personal value) และคุณค่าด้านภาพลักษณ์ (Image value) ซึ่งรวมเรียกว่าคุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า (Total customer value)⁴

ทฤษฎีแถวคอย (Queuing Theory)

ปัญหาแถวคอยจะเกิดขึ้นเมื่ออัตราการเข้ารับบริการสูงกว่าอัตราการให้บริการ ซึ่งอาจสรุปได้ว่าแถวคอยเกิดจากความไม่แน่นอนของอัตราการเข้ารับบริการ อัตราการให้บริการ หรือความชำนาญของผู้ให้บริการ เวลาในการรับบริการ⁵

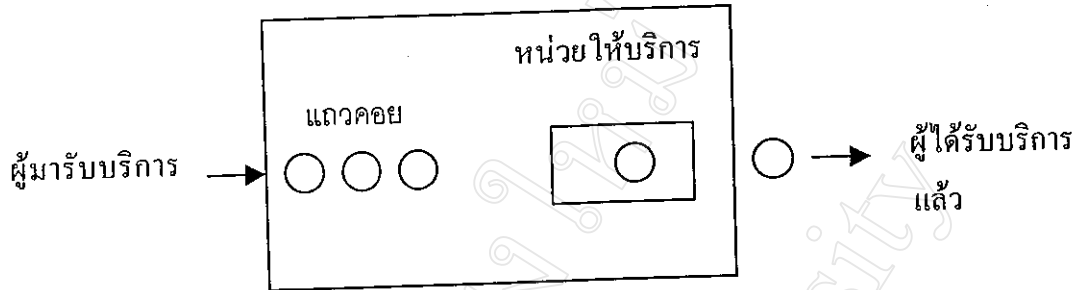
² ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, *การบริหารการตลาดยุคใหม่* (กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด, 2541), หน้า 45.

³ Philip Kotler, *Marketing Management* (2nd edition., Singapore : Prentice Hall Inc., 1999), p.43.

⁴ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, *การบริหารการตลาดยุคใหม่*, หน้า 45.

⁵ กัลยา วานิชย์บัญชา, *การวิจัยขั้นต้นในงาน การวิเคราะห์เชิงปริมาณ* (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541), หน้า 241-246.

ระบบแถวคอย



รูปที่ 2.1 กระบวนการเกิดระบบแถวคอย

จากรูปที่ 2.1 แสดงถึงกระบวนการเกิดระบบแถวคอย ซึ่งประกอบด้วยผู้มารับบริการในแถวคอยและหน่วยให้บริการ ผู้ที่ได้รับบริการเสร็จแล้วก็จะออกจากระบบไป⁶

1. ลักษณะของปัญหาในระบบแถวคอยมี 3 ลักษณะ ได้แก่⁷

1.1 รูปแบบการเข้ารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็น

1.1.1 ลักษณะการเข้ารับบริการเป็นไปอย่างไม่แน่นอน ดังนั้นจะใช้การแจกแจงความน่าจะเป็นของจำนวนลูกค้าที่เข้ารับบริการ ส่วนมากจำนวนลูกค้าที่เข้ามาในระบบจะมีการแจกแจงความน่าจะเป็นแบบปัวซอง และช่วงห่างระหว่างการเข้ารับบริการจะมีการแจกแจงแบบเอกซ์โพเนนเชียล ดังนั้นการเข้ารับบริการจึงแสดงในรูปอัตราการเข้ารับบริการซึ่งเป็นจำนวนลูกค้าเฉลี่ยที่เข้ามาในระบบแถวคอยในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ อย่างไรก็ตามในบางระบบอัตราการเข้ารับบริการเป็นไปอย่างแน่นอน ซึ่งช่วงห่างระหว่างการเข้ารับบริการจะคงที่

1.1.2 จำนวนลูกค้าที่เข้ามาในระบบแถวคอย มีการเข้ามาในระบบครั้งละหน่วยหรือครั้งละหลายๆ หน่วย

1.1.3 ขนาดของประชากรของผู้รับบริการโดยจำนวนลูกค้าหรือสิ่งของที่เข้ามาเข้ารับบริการมีจำนวนจำกัดและไม่จำกัด

⁶ สุทธิมา ชำนาญเวช, การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2541), หน้า 302-308.

⁷ กัลยา วานิชย์บัญชา, การวิจัยขั้นดำเนินงาน การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541), หน้า 241-246.

1.2 รูปแบบการให้บริการ เวลาที่ใช้ในการบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปริมาณงานที่ต้องทำ ความชำนาญของหน่วยให้บริการ และจำนวนหน่วยที่อยู่ในแถวคอย นอกจากนี้ขนาดของแถวคอยจะขึ้นอยู่กับลักษณะการจัดหน่วยให้บริการและกฎเกณฑ์ในการให้บริการ

1.2.1 ลักษณะการจัดหน่วยให้บริการ มีดังนี้

1. กรณีที่มีแถวคอยอยู่เพียง 1 แถวและมีหน่วยให้บริการ 1 หน่วย (Single-Channel and Single-Phase System)
2. กรณีที่มีแถวคอย 1 แถว แต่การให้บริการมีหลายขั้นตอน (Single-Channel and Multiphase System)
3. กรณีที่มีแถวคอย 1 แถว แต่มีหน่วยให้บริการหลายหน่วย โดยแต่ละหน่วยทำหน้าที่อย่างเดียวกัน (Multichannel and Single-Phase System)
4. กรณีที่มีแถวคอย 1 แถว แต่การให้บริการหลายขั้นตอน โดยที่แต่ละขั้นตอนมีหน่วยให้บริการหลายหน่วย (Multichannel and Multiphase System)
5. กรณีที่มีแถวคอยหลายแถว และมีหน่วยให้บริการหลายหน่วย
6. กรณีที่มีแถวคอยหลายแถว การให้บริการมีหลายขั้นตอนโดยที่แต่ละขั้นตอนมีหน่วยให้บริการหลายหน่วย

1.2.2 กฎเกณฑ์ในการให้บริการ เป็นวิธีการจัดลูกค้าในแถวคอยเพื่อรอรับบริการ ได้แก่

1. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (First In First Out : FIFO) เป็นการให้บริการแก่งานหรือลูกค้าที่มาก่อน คือให้บริการเรียงลำดับตามเวลาที่เข้ารับบริการ ใครมาก่อนจะได้รับบริการก่อน
2. การให้บริการลูกค้าคนสุดท้ายก่อน (First In Last Out : FILO)
3. การให้บริการที่ไม่เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (A Priority - Discipline Queuing) เป็นการจัดลูกค้าตามความสำคัญหรือจัดงานตามความเร่งด่วน
4. การให้บริการอย่างสุ่ม (Service in Random Order)

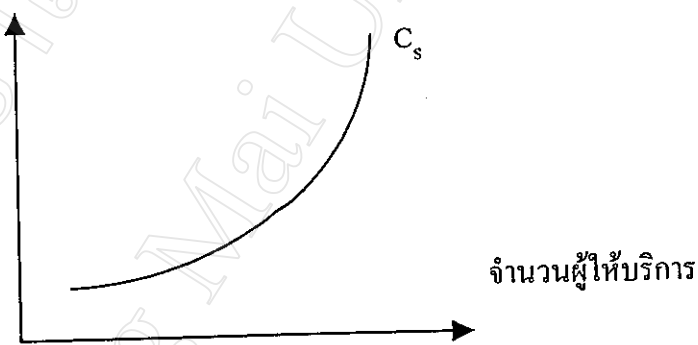
1.3 จิตความสามารถของระบบแถวคอย หมายถึงจำนวนลูกค้าที่ระบบสามารถรับได้ แบ่งเป็น 2 กรณี คือ

1. แลวคอยที่สามารถรับลูกค้าได้อย่างจำกัด
 2. แลวคอยที่สามารถรับลูกค้าได้อย่างไม่จำกัด
2. ค่าใช้จ่ายของระบบแลวคอย⁸

สำหรับระบบแลวคอยจะมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง 2 ประเภท คือ

1. ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ (Service Cost : C_s) หมายถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการจัดให้มีหน่วยบริการ 1 หน่วย ได้แก่ เงินเดือนค่าจ้างพนักงาน ค่าใช้จ่ายในการจัดการจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ เป็นต้น ทั้งนี้ จะคิดเป็นจำนวนเงินค่าใช้จ่ายของหน่วยบริการ 1 หน่วย ต่อ 1 หน่วยเวลา และค่าใช้จ่ายนี้จะมากขึ้นถ้าจำนวนหน่วยให้บริการมากขึ้น ดังแสดงในรูปที่ 2.2

ค่าใช้จ่ายในการบริการลูกค้าต่อ 1 คน

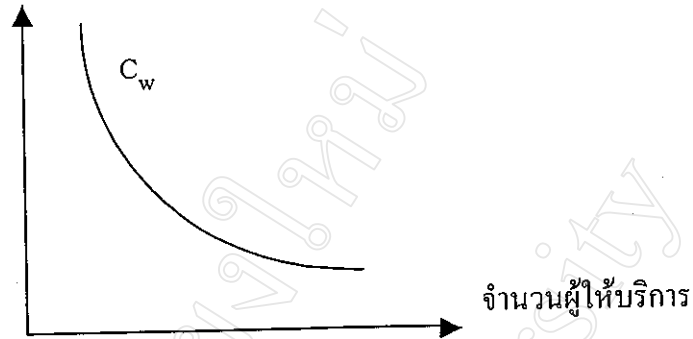


รูปที่ 2.2 แสดงค่าใช้จ่ายด้านการให้บริการ

2. ค่าใช้จ่ายในการรอคอย (Waiting Cost : C_w) หมายถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการที่หน่วยบริการไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันที ทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอ รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการที่ลูกค้าต้องเสียเวลาอยู่ในระบบเพื่อรับบริการ ซึ่งได้แก่ ค่าจ้างเงินเดือน รายรับของลูกค้า หรือผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไปในระหว่างที่เข้ามารับบริการในระบบแลวคอย ดังนั้นค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการรอคอยจะมากขึ้นถ้าจำนวนหน่วยให้บริการมีจำนวนน้อย ดังแสดงในรูปที่ 2.3

⁸ สุทธิมา ชำนาญเวช, การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2541), หน้า 309-310.

เวลาเฉลี่ยในการรอคอย (ชั่วโมง) ต่อลูกค้า 1 คน



รูปที่ 2.3 แสดงค่าใช้จ่ายในการรอคอย

เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายทั้งสองประเภทมีความขัดแย้งกัน ถ้าต้องการลดค่าใช้จ่ายประเภทหนึ่งจะทำให้ค่าใช้จ่ายอีกประเภทหนึ่งเพิ่มขึ้น นั่นคือ ถ้าลดจำนวนหน่วยให้บริการจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการลงได้ แต่เมื่อจำนวนหน่วยให้บริการมีน้อยลูกค้าจึงต้องรอนาน อันเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายในด้านการรอ ในทางตรงกันข้าม ถ้าต้องการลดค่าใช้จ่ายในด้านการรอจะต้องให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องมีหน่วยบริการมากขึ้น อันเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ดังนั้นเป้าหมายคือ ควรจัดให้มีผู้ให้บริการหรือหน่วยให้บริการที่หน่วยเพื่อทำให้ค่าใช้จ่ายรวมต่ำสุด

ค่าใช้จ่ายรวม = ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ + ค่าใช้จ่ายในการรอคอย

$$TC = s \cdot C_s + L \cdot C_w$$

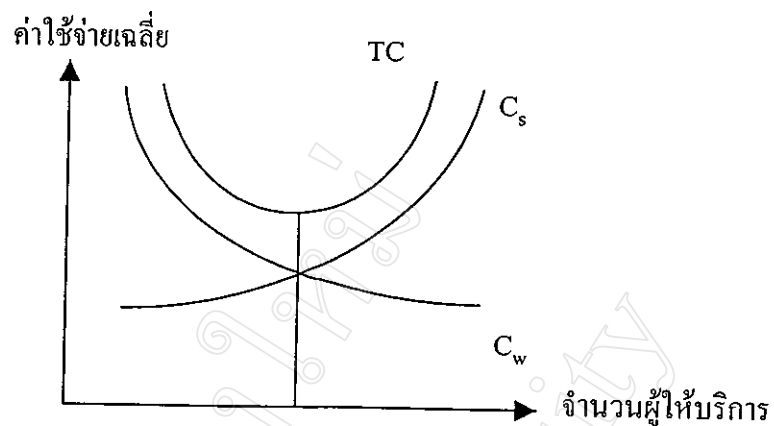
ให้ C_s = ค่าใช้จ่ายในการให้บริการของหน่วยให้บริการหนึ่งหน่วยในหนึ่งหน่วย

เวลา

C_w = ค่าใช้จ่ายในการรอของลูกค้านั่งหนึ่งคนในหนึ่งหน่วยเวลา

s = จำนวนหน่วยของผู้ให้บริการ

L = จำนวนลูกค้าโดยเฉลี่ยที่อยู่ในระบบแถวคอย



รูปที่ 2.4 แสดงค่าใช้จ่ายด้านการให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการรอคอย และค่าใช้จ่ายรวม

3. ตัวแบบแถวคอย เป็นตัวแบบที่มีประโยชน์ที่ใช้ในชีวิตประจำวันซึ่งมีการเข้าแถวคอย ตัวแบบนี้จะช่วยให้กิจการที่ต้องมีระบบแถวคอยต่าง ๆ สามารถบริหารแถวคอยอย่างมีประสิทธิภาพ⁹

ตัวแบบแถวคอยมีหลายตัวแบบแตกต่างกันไปตามลักษณะข้อมูลพื้นฐานด้านต่าง ๆ ของระบบ ได้แก่¹⁰

- รูปแบบของระบบ
- จำนวนหน่วยให้บริการ มีจำนวน 1, 2, 3, ... หรือ n หน่วย
- ระเบียบการให้บริการเป็นแบบมาก่อนได้รับบริการก่อน มาหลังได้รับบริการหลัง ฯลฯ
- จำนวนประชากรจำกัดหรือไม่จำกัด
- ความยาวของแถวคอยจำกัดหรือไม่จำกัด
- การแจกแจงของอัตราการมารับบริการเป็นแบบปัวซอง แบบเอกซ์โพเนนเชียล หรือ แบบปกติ ฯลฯ
- การแจกแจงของอัตราการให้บริการเป็นแบบปัวซอง แบบเอกซ์โพเนนเชียล หรือ แบบปกติ ฯลฯ

⁹ วีรยา ภัทรอาชาชัย, *วิธีการเชิงปริมาณเพื่อการจัดการ* (กรุงเทพฯ : แผนกการพิมพ์, 2543), หน้า 338.

¹⁰ สุทธิมา ชำนาญเวช, *การวิเคราะห์เชิงปริมาณ* (กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2541), หน้า 302-308.

ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายและตรงกัน ดี.จี.เคนดอล (D.G.Kendall) นักคณิตศาสตร์ชาวอังกฤษจึงได้ออกแบบการแสดงลักษณะของตัวแบบแถวคอยเรียกว่า เคนดอลโนเตชัน (Kendall notation) ดังต่อไปนี้

A/B/s

โดยที่ A = การแจกแจงของอัตราการมารับบริการ

B = การแจกแจงของอัตราการให้บริการ

s = จำนวนหน่วยของผู้ให้บริการ

การแจกแจงของอัตราการมารับบริการและการให้บริการใช้สัญลักษณ์ดังนี้

M = แบบปัวซอง

D = แบบคงที่

G = อัตราการให้บริการมีการแจกแจงแบบทั่วไป

GI = อัตราการมารับบริการมีการแจกแจงแบบทั่วไป

จะเห็นได้ว่าเคนดอลเน้นเฉพาะลักษณะ 3 ประการของระบบ คือ การแจกแจงของอัตราการมารับบริการ อัตราการให้บริการ และจำนวนหน่วยที่ให้บริการเท่านั้น เนื่องจากระบบแถวคอยส่วนมากจะมีจำนวนประชากรไม่จำกัด มีความยาวของแถวคอยไม่จำกัด และมีระเบียบการให้บริการแบบมาก่อนได้รับบริการก่อน เคนดอลจึงไม่ระบุลักษณะดังกล่าวลงในตัวแบบ

เนื่องจากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นี้เกี่ยวข้องกับระบบแถวคอยซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. มีจำนวนประชากรไม่จำกัด
 2. อัตราการมารับบริการเป็นแบบสุ่ม มีการแจกแจงแบบปัวซอง
 3. เวลาในการให้บริการเป็นแบบสุ่ม มีการแจกแจงแบบเอกซ์โพเนนเชียล (อัตราการให้บริการเป็นแบบสุ่ม มีการแจกแจงแบบปัวซอง)
 4. ลูกค้าที่มาก่อนจะได้รับบริการก่อน
 5. จำนวนลูกค้าในแถวคอยมีได้ไม่จำกัด
 6. มีหน่วยให้บริการมากกว่า 1 หน่วย และมีขั้นตอนการบริการขั้นตอนเดียว
- จากลักษณะข้างต้น ตัวแบบแถวคอยที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ คือ ตัวแบบ M/M/s

สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในตัวแทน M/M/s มีดังนี้¹¹

s = จำนวนหน่วยของผู้ให้บริการ

λ = อัตราการเข้ามารับบริการ (จำนวนลูกค้าโดยเฉลี่ยที่เข้ามารับบริการในหนึ่งหน่วยเวลา)

μ = อัตราการให้บริการ (จำนวนลูกค้าโดยเฉลี่ยที่หน่วยบริการให้บริการได้ในหนึ่งหน่วยเวลา)

$1/\mu$ = เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการบริการลูกค้า 1 ราย

สมมติฐานของตัวแทน M/M/s

$$\lambda < s\mu$$

สูตรในการคำนวณค่าต่าง ๆ ในตัวแทน M/M/s มีดังนี้

$$\text{ความน่าจะเป็นที่ระบบแถวคอยจะไม่ว่าง} = \rho = \frac{\lambda}{s\mu}$$

$$\text{ความน่าจะเป็นที่ระบบแถวคอยจะว่าง} = P_0 = \frac{1}{\sum_{n=0}^{s-1} \frac{\left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n}{n!} + \frac{\left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^s}{s!} \cdot \frac{(s\mu)}{(s\mu - \lambda)}}$$

$$\text{ความน่าจะเป็นที่มีลูกค้า } n \text{ คน ในระบบแถวคอย} = P_n = \rho_0 \frac{\left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n}{n!} \quad \text{เมื่อ } n \leq s$$

$$\text{ความน่าจะเป็นที่มีลูกค้า } n \text{ คน ในระบบแถวคอย} = P_n = \rho_0 \frac{\left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n}{s! s^{n-s}} \quad \text{เมื่อ } n \geq s$$

$$\text{จำนวนลูกค้าโดยเฉลี่ยที่อยู่ในแถวคอย} = L_q = \rho_0 \frac{\left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^s \rho}{s!(1-\rho)^2}$$

$$\text{จำนวนลูกค้าโดยเฉลี่ยที่อยู่ในระบบแถวคอย} = L = L_q + \frac{\lambda}{\mu}$$

$$\text{เวลาโดยเฉลี่ยที่ลูกค้าแต่ละคนเสียไปในการรออยู่ในแถวคอย} = W_q = \frac{L_q}{\lambda}$$

¹¹ สุทธิมา ชำนาญเวช , การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2541), หน้า 304-307.

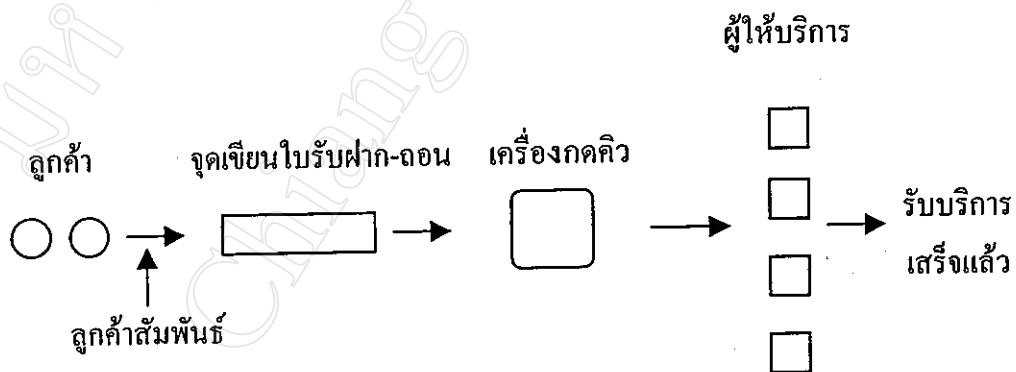
เวลาโดยเฉลี่ยที่ลูกค้าแต่ละคนเสียไปในการรับบริการในระบบแถวคอย

$$= W = W_q + \frac{1}{\mu}$$

ข้อมูลของธนาคารที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 6 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแพ ถนนสุเทพ ช้างกลางน สี่แยกสนามบิน เชียงใหม่ และช่วงสิงห์ ได้ให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวแก่ลูกค้า ซึ่งขั้นตอนการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวมีดังนี้

1. ลูกค้าเข้ามาในธนาคารเพื่อใช้บริการ
2. พนักงานลูกค้าสัมพันธ์จะให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกรายละเอียดในใบรับฝาก-ถอนเงินที่จุดเขียน
3. เมื่อลูกค้ากรอกรายละเอียดในใบรับฝาก-ถอนเงินเสร็จ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์จะให้บริการกดปุ่มที่เครื่องกดคิวเพื่อรับบัตรคิวและมอบให้แก่ลูกค้าถือไว้ขณะนั่งคอยเพื่อรอการเรียกตามคิว
4. พนักงานรับฝาก-ถอนกดปุ่มเรียกหมายเลขคิวของลูกค้าเพื่อเข้ารับบริการ
5. ลูกค้าเข้ารับบริการตามช่องที่ให้บริการรับฝาก-ถอน
6. หลังจากลูกค้ารับบริการเสร็จแล้ว ลูกค้าจะออกจากธนาคารไป



รูปที่ 2.5 แสดงขั้นตอนในการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้วยระบบคิวนั้น ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 6 สาขา ได้เก็บข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนกรกฎาคม 2544 พบว่า

อัตราการให้บริการโดยเฉลี่ย ซึ่งหมายถึง จำนวนลูกค้าโดยเฉลี่ยที่หน่วยบริการให้บริการได้ในหนึ่งหน่วยเวลาของทั้ง 6 สาขา = 16 คนต่อชั่วโมง

อัตราการใช้บริการโดยเฉลี่ย ซึ่งหมายถึง จำนวนลูกค้าโดยเฉลี่ยที่เข้ามาใช้บริการในหนึ่งหน่วยเวลาของทั้ง 6 สาขา = 60 คนต่อชั่วโมง

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการให้บริการของธนาคารในแต่ละสาขา เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการจัดให้มีหน่วยบริการ 1 หน่วย ซึ่งหมายถึง เงินเดือนค่าจ้างพนักงานบริการรับฝากถอน โดยเฉลี่ยประมาณ 9,600 บาทต่อเดือน ซึ่งโดยเฉลี่ยธนาคารเปิดทำการ 20 วันทำงาน และ 1 วันทำงาน = 7 ชั่วโมง (ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น.) ดังนั้น ค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อคนต่อชั่วโมง = 68.57 บาทต่อคนต่อชั่วโมง หรือประมาณ 69 บาทต่อคนต่อชั่วโมง¹²

ทบทวนวรรณกรรม

สุทธานี พรวัฒนานนท์ (2543) ได้ทำการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านบริการ ด้านเทคโนโลยี และด้านการประชาสัมพันธ์ และเมื่อพิจารณาเฉพาะรายการพบว่า ด้านพนักงานมี 3 ประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความมีอัธยาศัยของพนักงาน การบริการด้วยน้ำใจและความเอื้อเฟื้อของพนักงาน และบุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงาน ส่วนด้านสถานที่ มีประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ สถานที่จอดรถมีจำกัด ไม่เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ลูกค้าได้เต็มที่¹³

ศณิน ป่าจิวัง (2537) ทำการศึกษาการเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของลูกค้าเพื่อใช้บริการเงินฝาก พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างลูกค้าเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้บริการเงินฝาก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ทำเลที่ตั้งของธนาคารไปมาสะดวก พนักงานของธนาคารสุภาพน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของธนาคารดีน่าเชื่อถือ

สำหรับปัญหาในการใช้บริการเงินฝากของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ควรปรับปรุงในด้านต่าง ๆ คือ ให้มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ และมีการให้คำแนะนำบริการต่าง ๆ มีความรวดเร็วของการให้บริการและบริการรักษาความปลอดภัยมากขึ้น มีเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติที่ทันสมัยและใช้งานได้ดี มีสถานที่จอดรถที่สะดวก และ

¹² ฝ่ายพนักงาน , ค่าจ้างและเงินเดือนพนักงาน (กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2544).

¹³ สุทธานี พรวัฒนานนท์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ 2543, หน้า 77-78.

ความเปลี่ยนแปลงของกิจกรรมระหว่างรอ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขายที่ดี การมีของชำร่วยแจกในเทศกาลที่สำคัญ และธนาคารไม่ควรเก็บค่าธรรมเนียมของการบริการต่าง ๆ หลายขั้นตอน¹⁴

ครุณี วงศ์รัตนธรรม (2539) ทำการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ จะใช้บริการกับธนาคาร 2 แห่งขึ้นไป และใช้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ สำหรับการให้บริการฝาก-ถอนหน้าเคาน์เตอร์ ส่วนใหญ่จะใช้เวลา 1-5 นาทีต่อ 1 รายการ และมาใช้บริการกับธนาคารมากกว่า 4 ครั้งใน 1 เดือน สิ่งจูงใจทำให้ลูกค้าเงินฝากเข้ามาใช้บริการกับสาขา คือ อยู่ใกล้บ้านไปมาสะดวก และบริการที่ประทับใจของพนักงาน และเหตุผลสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกมาใช้บริการด้านเงินฝากคือ ธนาคารมีความมั่นคงสูง ความมีอธยาศัยของพนักงาน และรับเงินเดือนผ่านธนาคาร สำหรับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร เห็นว่าจำนวนช่องเคาน์เตอร์ที่ให้บริการนั้นเพียงพอต่อปริมาณลูกค้าดีแล้ว ลูกค้าเห็นด้วยกับการจัดช่องทางในการให้บริการเป็นแบบทางเดียวตามคิวที่สาขาได้จัดทำขึ้น และเห็นว่าควรทำต่อไป สำหรับขั้นตอนการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร ลูกค้าเห็นว่ามีความเหมาะสมดี แต่ควรปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องใช้ สำหรับบริการด้านเงินฝากลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าเพียงพอแล้ว ส่วนบริการเสริมที่ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุงได้แก่ บริการนำดื่ม

ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการมาใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าที่พบมากที่สุดด้านพนักงานคือ พนักงานบางคนเลือกบริการลูกค้าเป็นบางราย และพนักงานบางคนให้บริการล่าช้า ปัญหาด้านอื่น ได้แก่ ที่จอดรถไม่พอ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อนทำให้เสียเวลารอนาน นอกจากนี้ได้มีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะจากลูกค้าว่าป้ายแนะนำจุดให้บริการควรจะชัดเจนเข้าใจง่าย ควรให้ความสำคัญกับบริการเสริมของธนาคาร เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือ นิตยสาร ที่มีไว้บริการลูกค้าระหว่างพักรอรับบริการด้านเงินฝาก นอกจากนี้สาขาควรจะมีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมให้มากขึ้น เช่น ให้ทุนการศึกษา สนับสนุนงานด้านการศึกษา ร่วมงานกุศล และงานเทศกาลประเพณีท้องถิ่น ดังนั้นสาขาควรมีการปรับปรุงในส่วนที่กล่าวมาข้างต้น¹⁵

¹⁴ คณิน ปาจุวัง, "การเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของลูกค้าเพื่อใช้บริการเงินฝาก", การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2537, หน้า 45-52.

¹⁵ ครุณี วงศ์รัตนธรรม, "ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่", การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2539, หน้า ข-ค.