

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธนาคาร เป็นอีกหน่วยงานที่ได้มีการนำเอาระบบบัตรคิว เข้ามาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง โดยจัดลำดับให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ให้เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง โดยระบบคิว หรือ ระบบแถวคอยของธนาคารปัจจุบัน นั้นใช้แบบหลายช่องทางเดี่ยวขั้นตอนเดียว (Multiple Channel Single Phase System) ซึ่งเป็นระบบที่มีขั้นตอนการให้บริการขั้นตอนเดียวแต่มีหลายหน่วยบริการ (มากกว่า 1 หน่วย) โดยจะมีทั้งแบบให้พนักงานเรียกขาน หรือระบบบัตรคิวอัตโนมัติ (Automatic Queue System) ที่มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาควบคุม โดยธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้มีการนำเอาระบบคิวเข้ามาใช้เป็นที่แรก เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2545 (สุชาติพิศ ชีรเสถียรพงศ์, 2546)

จนปัจจุบันหลายธนาคารก็ได้มีการนำเอาระบบคิว เข้ามาให้บริการต่อมา โดยจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละธนาคารอาทิเช่น ธนาคารกสิกรไทย ได้มีการกำหนดเงื่อนไขว่าหากลูกค้าที่มีเงินฝากไม่เกิน 10 ล้านบาท จะใช้การจัดลำดับคิวเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง แต่ถ้าหากมีเงินฝากตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป จะสามารถเข้าทำธุรกรรมทางการเงินต่อจากลูกค้าที่เพิ่งเสร็จจากการทำธุรกรรมการเงินได้เลย โดยไม่ต้องรอคิว ซึ่งการกำหนดเงื่อนไขเช่นนี้ ทำให้ลูกค้ารายอื่นๆเกิดความไม่พอใจ เสมือนเป็นการแซงคิว และทำให้เกิดเสียงวิพากษ์วิจารณ์ในอินเทอร์เน็ต ตามมา (พันธ์ทิพย์, 2552 : ออนไลน์ , เฟสบุ๊ก, 2553 : ออนไลน์) ส่วนธนาคารกรุงไทย ได้มีนโยบายให้พนักงานรักษาความปลอดภัยทุกสาขา เป็นผู้กดบัตรคิวให้ลูกค้า เนื่องจากพบว่าลูกค้าไม่มีความสนใจที่จะหยิบบัตรคิว (สมภพ ภิภูมรณ์, 2554 : สัมภาษณ์) และธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งเป็นรายเดียวที่มีการยกเลิกการใช้ระบบบัตรคิว และเป็นธนาคารแรกที่เปลี่ยนวิธียื่นคิวมาเป็นคิวเดี่ยว (เข้าคิวแถวเดียวแล้วไปได้ทุกช่องที่ว่าง) เนื่องจากนโยบายของธนาคารไทยพาณิชย์มองว่า คิวเดี่ยวมีความยุติธรรมและเร็วกว่าวิธียื่นคิว แต่ทั้งนี้ก็ยังมีการเสกวิพากษ์วิจารณ์เช่นกันสำหรับการไม่มีระบบบัตรคิว โดยธนาคารพาณิชย์ก็ได้พยายามชี้แจงให้เห็นว่าทำไมถึงเลิกใช้ระบบดังกล่าวเนื่องจากธรรมชาติของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินร้อยละ 85 ไม่มีใครอยากนั้นรอคิว คนอยากมาทำธุรกรรมให้เสร็จแล้วไป และอีกนัยหนึ่งคือหากมีเก้าอี้ให้นั่งรอคิว ในทางจิตวิทยา พนักงานจะทำงานช้าลงทันที เพราะแรงกดดันน้อยลง ทำ

ให้เกิดการไม่ตื่นตัวในการทำงาน ดังนั้นธนาคารไทยพาณิชย์จึงมีการยกเลิกระบบดังกล่าว (มาเก็ต เทียร์ ,2550 :ออนไลน์)

จากปัญหาและกระแสวิพากษ์วิจารณ์ ในอินเทอร์เน็ต (พันธุทิพย์,2552 : ออนไลน์ , เฟสบุ๊ก, 2553 :ออนไลน์)ที่สอบถามถึงระบบบัตรบัตรคิวของแต่ละธนาคาร ว่า ควรมีหรือไม่ควร กันแน่ ถึงแม้ว่าระบบบัตรคิวจะมีประโยชน์แก่ธนาคารต่างๆในการให้บริการลูกค้าเป็นไป ตามลำดับ แต่ก็ยังพบปัญหาอยู่ ทั้งในเรื่องเงื่อนไขการจัดลำดับคิวของแต่ละธนาคาร รวมถึงความ รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ที่กดเรียกคิว ระยะเวลาการตอบสนองของผู้มาทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้ผู้ ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของ ธนาคารไทยโดยข้อมูลที่ได้จะสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงวิธีการใช้ระบบบัตรคิว ให้ตรงตามความต้องการแก่ลูกค้าธนาคาร มากที่สุด

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของลูกค้าซึ่งได้แก่ ความรู้/ความเข้าใจ/ความเชื่อ ความรู้สึก และ แนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของ ธนาคารไทย
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาพัฒนาและปรับปรุงต่อระบบบัตรคิวของธุรกิจ ด้านสถาบันการเงิน

นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความมีใจโน้มเอียงอันเกิดจากการเรียนรู้ที่จะ ตอบสนองเกี่ยวกับการใช้ระบบบัตรคิวของทางธนาคาร

ลูกค้า หมายถึง บุคคลที่มาใช้บริการด้านธุรกรรมทางการเงินของธนาคารไทยทุก ธนาคารในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ระบบบัตรคิว หมายถึง ระบบที่ทางธนาคารได้นำมาใช้ในการจัดลำดับคิวให้บริการ แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ธนาคารในแต่ละสาขา เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง

ธนาคารไทย หมายถึง สถาบันที่ให้บริการทางการเงิน ทั้งเงินฝาก เงินกู้ และ
ให้บริการทางธุรกรรมทางการเงินทุกชนิด โดยมีสถานที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย และมีผู้ถือหุ้นเป็นคน
ไทย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved