

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	12
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	12
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	13
1.5 นิยามศัพท์	13
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.1 ทฤษฎี	14
2.1.1 ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด	14
2.1.2 แนวคิดการบริหารการตลาดของ Philip Kotler	15
2.1.3 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค	17
2.2 แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	22
2.2.1 การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า	22
2.2.2 แนวคิดการรวมศูนย์ข้อมูลเครดิตเพื่อเป็นมาตรฐานในการให้สินเชื่อ	25
2.2.3 แนวคิดการอนุญาตให้ธนาคารทำธุรกิจเช่าซื้อและリースซิ่ง	27
2.2.4 แนวทางลดการใช้เงินสดในอนาคต	30
2.2.5 แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน	32
2.2.6 แนวคิดการจัดตั้งสถาบันประกันเงินฝาก	36
2.2.7 แนวคิดการควบรวมกิจการสถาบันการเงิน	38
2.2.8 แนวคิดการพัฒนาระบบเคลียร์ริงเซ็ทจากการใช้กระดาษสู่ระบบดิจิทัล	40

2.2.9 แนวคิดการให้บริการธนาคารส่วนบุคคล	41
2.2.10 แนวคิดการแปลงสินทรัพย์เป็นทุนในสินทรัพย์ด้านทรัพย์สินทางปัญญา	43
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	49
3.1 ประชากรที่ศึกษา	49
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	49
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
3.4 กรอบแนวคิดการศึกษา	50
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	53
บทที่ 4 ผลการวิจัย	55
4.1 ผลการวิจัยในด้านพนักงานธนาคารนครหลวงไทยฯ ในจังหวัดเชียงใหม่	55
-ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของพนักงาน	56
-ส่วนที่ 2 ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการฯ	64
-ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ	88
4.2 ผลการวิจัยในด้านลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารนครหลวงไทยฯ	109
-ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้า	109
-ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการธนาคารฯ	127
-ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่ลูกค้าพบในการใช้บริการธนาคารฯ	177
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	214
5.1 สรุปผลการศึกษา	214
5.2 ข้อเสนอแนะ	220
เอกสารอ้างอิง	223
ภาคผนวก	226
-แบบสอบถามสำหรับลูกค้า	227
-แบบสอบถามสำหรับพนักงาน	238
ประวัติผู้เขียน	245

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ส่วนแบ่งการตลาดของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	3
2 การเปลี่ยนแปลงงบดุล พ.ศ. 2545-2547 ของธนาคารนครหลวงไทยฯ	4
3 อัตราส่วนทางการเงินของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2545-2547 (1)	5
4 อัตราส่วนทางการเงินของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เทียบกับธนาคารอื่นๆ	5
5 งบกำไรขาดทุนของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2545-2547	6
6 อัตราส่วนทางการเงินของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) พ.ศ. 2545-2547 (2)	8
7 อัตราส่วนเงินทุนและคุณภาพสินทรัพย์ของธนาคารนครหลวงไทยฯ เทียบกับธนาคารอื่น	9
8 เงินฝากและเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2538-2546	11
9 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค	18
10 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	49
11 กลุ่มตัวอย่างพนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	50
12 เพศของพนักงานจำแนกตามสาขา	56
13 อายุของพนักงานจำแนกตามสาขา	57
14 สถานภาพของพนักงานจำแนกตามสาขา	58
15 ระดับการศึกษาของพนักงานจำแนกตามสาขา	59
16 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานจำแนกตามสาขา	60
17 ที่อยู่อาศัยของพนักงานจำแนกตามสาขา	61
18 ตำแหน่งงานของพนักงานจำแนกตามสาขา	62
19 อายุการทำงานจำแนกตามสาขา	63
20 ความมั่นคงและการมีเสถียรภาพของธนาคาร	65
21 การบริหารงานโดยถือตามกฎระเบียบหลักเกณฑ์	66
22 ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบ	67
23 การเปิดโอกาสหรือรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	68
24 พนักงานมีความสุขและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	69
25 ความกระตือรือร้นความทุ่มเทและความเสียสละในการทำงานของพนักงาน	70

26	พนักงานมีความรอบรู้ ความสามารถในการงานที่รับผิดชอบ	71
27	การประสานงาน ความสัมพันธ์ที่ดีและความสามัคคีของพนักงาน	72
28	จำนวนพนักงานที่มีเพียงพอต่อปริมาณงานในสาขา	73
29	ผลตอบแทนคุ้มค่ากับระดับความรับผิดชอบในการทำงาน	74
30	การขึ้นเงินเดือนประจำปีในอัตราที่เหมาะสม	75
31	การเพิ่มผลตอบแทนหรือขยายประเภทของสวัสดิการต่างๆ เพิ่มขึ้น	76
32	การโยกย้ายของพนักงานกระทำตามหลักเกณฑ์ที่แน่นอน	77
33	การขอย้ายสายงานหรือตำแหน่งในระดับเดียวกันตามที่พนักงานต้องการ	78
34	การจัดให้พนักงานได้ทำงานอยู่ในภูมิลำเนาของตนเอง	79
35	ทำเลที่ตั้งของสาขาธนาคารมีความสะดวกในการเดินทาง	80
36	สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย	81
37	จำนวนเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ มีเพียงพอกับจำนวนพนักงานที่ใช้	82
38	ความทันสมัยและความสะดวกของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้	83
39	การกระจายอำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ	84
40	การระบุรายละเอียดของงานอย่างชัดเจน	85
41	งานที่ปฏิบัติตรงกับความสนใจหรือมีความเหมาะสมกับพนักงาน	86
42	การกระจายงานให้พนักงานในสาขาอย่างเท่าเทียมกัน	87
43	ความไม่มีเสถียรภาพหรือขาดความมั่นคงของธนาคาร	89
44	ผู้บังคับบัญชาใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรม	90
45	ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ สำหรับงานที่ได้รับมอบหมาย	91
46	ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความคิดเห็นของตนเองมากเกินไปหรือไม่รับฟังผู้อื่น	92
47	พนักงานพูดไม่สุภาพขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการหรือในการทำงาน	93
48	พนักงานขาดความทุ่มเทหรือความกระตือรือร้นในการทำงาน	94
49	พนักงานไม่สามัคคีและเห็นผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม	95
50	จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน	96
51	อัตราเงินเดือนและสวัสดิการค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ	97
52	สวัสดิการต่างๆ ที่ธนาคารให้แก่พนักงานมีน้อยเกินไปไม่เพียงพอ	98
53	การขึ้นเงินเดือนประจำปีมีอัตราต่ำหรือไม่เหมาะสม	99
54	การโยกย้ายของพนักงานขาดการกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอน	100
55	การขอย้ายสายงานในตำแหน่งหรือในระดับเดียวกันเป็นไปได้ยาก	101

56	การขอย้ายไปทำงานในสาขาอื่นตามที่พนักงานขอ มีโอกาสน้อย	102
57	เครื่องมือหรืออุปกรณ์ไม่อำนวยความสะดวกและไม่มีความทันสมัย	103
58	ความไม่ปลอดภัยในการทำงาน	104
59	การตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบต้องผ่านหลายระดับชั้นทำให้ล่าช้า	105
60	งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความสนใจหรือความเหมาะสมของพนักงาน	106
61	การไม่กระจายงานให้พนักงานอย่างเท่าเทียม	107
62	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	108
63	เพศของลูกค้า	109
64	อายุของลูกค้า	110
65	สถานภาพของลูกค้า	111
66	ระดับการศึกษาของลูกค้า	112
67	อาชีพของลูกค้า	113
68	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้า	114
69	ที่อยู่อาศัยของลูกค้า	115
70	จำนวนธนาคารพาณิชย์ทั้งหมดที่ลูกค้าใช้บริการ	116
71	จำนวนสาขาที่ลูกค้าใช้บริการธนาคารนครหลวงไทยฯ ในจังหวัดเชียงใหม่	117
72	จำนวนบัญชีเงินฝากที่ลูกค้าใช้ในธนาคารนครหลวงไทยฯ ในจังหวัดเชียงใหม่	118
73	ประเภทของบริการในธนาคารนครหลวงไทยฯ ที่ลูกค้าใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน	119
74	ความสนใจในการศึกษาหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนทางการเงินในวิธีต่างๆ ของลูกค้า	121
75	สิ่งที่ลูกค้าต้องการมากที่สุดจากการใช้บริการธนาคารพาณิชย์	122
76	การครอบครองเครื่องคอมพิวเตอร์ของลูกค้า	123
77	การใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ตของลูกค้า	123
78	เหตุผลที่ลูกค้าไม่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต	124
79	ระยะเวลาที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารนครหลวงไทยฯ ในจังหวัดเชียงใหม่	125
80	แหล่งที่มา ที่ทำให้ลูกค้ารู้จักธนาคารนครหลวงไทยฯ ในครั้งแรก	126
81	ที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง	128
82	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	129
83	ความสะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อย	130

84	มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ	131
85	สถานที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ	132
86	ปริมาณสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	133
87	ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน	134
88	แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความง่ายในการทำความเข้าใจและใช้งาน	135
89	จำนวนเครื่องรับฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (A.T.M) ในจังหวัดเชียงใหม่	136
90	การต้อนรับ มีอัธยาศัยที่ดี และเอาใจใส่ลูกค้า	137
91	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	138
92	ความรู้รอบรู้ ความสามารถ ในการทำงาน	139
93	การรู้จักคุ้นเคยกับพนักงานเป็นการส่วนตัว	140
94	จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	141
95	ความประทับใจจากการใช้บริการของพนักงาน	142
96	ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ	143
97	ความเสมอภาคและการจัดลำดับการให้บริการ	144
98	ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ	145
99	การรักษาความปลอดภัยภายในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	146
100	ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน	147
101	ความสะดวก รวดเร็ว ในการโทรศัพท์ติดต่อกับศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์	148
102	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับธนาคารผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	149
103	การให้ของขวัญหรือรางวัลในโอกาสต่าง ๆ	150
104	การประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลด้านการบริการทางอินเทอร์เน็ต	151
105	สิทธิพิเศษที่ได้รับเช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียม ภาษี หรือส่วนลด	152
106	ความมั่นคงและมีชื่อเสียงของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	153
107	ผลประกอบการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	154
108	ผู้บริหารมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ	155
109	ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ	156
110	การประเมินราคาหลักประกันและวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ	157
111	จำนวนงวดที่ผ่อนชำระสินเชื่อ	158
112	ความหลากหลายของหลักทรัพย์ที่สามารถใช้เป็นหลักประกัน	159

113	การให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร	160
114	การให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ	161
115	การใช้บริการบัตรเอ.ที.เอ็ม.	162
116	การใช้บริการบัตรเครดิต	163
117	อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ	164
118	อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	165
119	อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการขอสินเชื่อ	166
120	อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในด้านเงินฝากและการโอนเงิน	167
121	อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต	168
122	อัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ	169
123	อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางธนาคาร	170
124	บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการที่ครอบคลุมทุกบริการ	171
125	การนำเช็คแบบระบบดิจิทัลมาใช้ในอนาคต	172
126	การบริการที่ปรึกษาทางการเงินแบบส่วนตัว (Private banking)	173
127	การใช้บริษัทประกันเงินฝากแทนการประกันเงินฝากโดยภาครัฐ	174
128	การเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้า	175
129	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	176
130	ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	178
131	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	179
132	การจัดสถานที่ให้บริการ ไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	180
133	จำนวนช่องที่ให้บริการ	181
134	ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ	182
135	อุปกรณ์ต่าง ๆ มีไม่เพียงพอ	183
136	ป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการด้านต่าง ๆ ไม่ชัดเจน	184

137	พนักงาน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์	185
138	พนักงานขาดความรับผิดชอบในหน้าที่	186
139	พนักงานพูดไม่สุภาพ	187
140	พนักงาน ไม่มีทักษะหรือไม่เชี่ยวชาญในการทำงาน	188
141	จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	189
142	ความไม่ประทับใจจากการใช้บริการของพนักงาน	190
143	เวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ	191
144	ขั้นตอนในการให้บริการลูกค้า	192
145	เครื่องมือและอุปกรณ์บางอย่างไม่มีประสิทธิภาพและล้าสมัย	193
146	ถูกระเบียบเข้มงวดมากเกินไป	194
147	เจ้าหน้าที่ทำงานอยู่ในกรอบแคบๆ ไม่มีวิสัยทัศน์ในการตัดสินใจ	195
148	ผู้จัดการ ไม่มีอิสระหรือถูกกำหนดวงเงินในการตัดสินใจ	196
149	การเรียกเอกสาร หลักฐานต่างๆ ประกอบการขอสินเชื่อ เพิ่มเติมบ่อยครั้ง	197
150	มีเงื่อนไขอื่นๆ เพิ่มเติม ในการขอสินเชื่อ	198
151	ธุรกรรมด้านต่าง ๆ ไม่ตรงตามความต้องการ	199
152	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ	200
153	อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อสูง	201
154	การใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม.	202
155	การใช้บริการบัตรเครดิต	203
156	อัตราค่าธรรมเนียมในการฝากเงินต่างสาขาและการโอนเงิน	204
157	อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการขอสินเชื่อ แยกย่อยเกินไป หรือเก็บซ้ำซ้อน	205
158	อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต	206
159	อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านบัญชีธนาคาร	207
160	อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ ผ่านธนาคาร	208
161	การให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ที่ไม่หลากหลาย	209
162	การให้บริการผ่านสื่อต่างๆ ไม่สะดวก	210
163	ความเห็นของลูกค้าที่ต้องการให้ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรับปรุง ในด้านต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด	211
164	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	212