

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทอย่างมากต่อระบบการเงินในประเทศไทยมีระดับการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นอย่างมาก ส่งผลให้ธนาคารต้องมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็น ด้านบุคลากร ด้าน โครงสร้าง ด้านลักษณะงาน ด้านเทคโนโลยี รวมถึงด้านการขยายตัวเพื่อรองรับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และยกระดับเป็นความจงรักภักดีต่อการใช้บริการกับธนาคารในที่สุด ดังนั้นหนึ่งในกลยุทธ์ของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ คือการให้ความสำคัญต่อส่วนงานสนับสนุนทางด้านเทคนิคที่ทำหน้าที่ในการช่วยสนับสนุนส่วนงานให้บริการหลัก เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่มุ่งหวังดำเนินกิจการขององค์กรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ โดยในการดำเนินงานมีการกำหนดหน้าที่ของแต่ละส่วนงานให้มีความสอดคล้องและประสานหน้าที่ซึ่งกันและกัน ในภาพรวมธนาคารได้แบ่งส่วนงานออกเป็น 2 ส่วนงานหลัก คือ ส่วนปฏิบัติซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และส่วนอำนวยการเป็นส่วนสนับสนุนมีทำหน้าที่ในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และให้การสนับสนุนส่วนปฏิบัติให้มีความคล่องตัวในการประกอบกิจกรรมขององค์กร การดำเนินงานในส่วนอำนวยการมักประสบปัญหาด้านการขาดการบริหารจัดการที่ดี ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นส่วนอำนวยการจึงมีความจำเป็นในการพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความพึงพอใจ และส่วนปฏิบัติสามารถทำให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด, 2552)

ปัจจุบันธนาคารฯ ได้ขยายฐานลูกค้าใหม่โดยใช้ยุทธศาสตร์ “เครือข่ายธนาคารกสิกรไทย ต้องการสร้างคุณค่าที่มากกว่าบริการทางการเงิน” ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณภาพโดยรวมให้แก่ลูกค้าเป็นการนำความคิดริเริ่มมาใช้ในการสร้างประโยชน์ด้วยการเพิ่มคุณค่าให้แก่ชีวิตลูกค้าที่มากกว่าบริการทางการเงิน การมอบองค์ความรู้ใหม่ให้แก่ลูกค้าเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจบริหารการเงินและการใช้บริการทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด อีกทั้งมีการ

เพิ่มช่องทางการจำหน่ายและปรับปรุงภาพลักษณ์ของสาขาอย่างต่อเนื่อง ในปี พ.ศ. 2552 ธนาคารมีนโยบายในการขยายสาขาจำนวน 120 สาขา และปี พ.ศ. 2553 ธนาคารมีนโยบายในการขยายสาขาจำนวน 30 สาขา และ ปรับปรุงระบบพื้นที่ทำการของธนาคาร โดยการเพิ่มโต๊ะและเคาท์เตอร์บริการ จำนวน 120 สาขา ปรับปรุงระบบขยายพื้นที่ทำการ จำนวน 20 สาขา ติดตั้งระบบที่วิวจรปิด สัญญาณเตือนภัย สาขาใหม่ จำนวน 150 สาขา ปรับปรุงตู้อุปกรณ์ระบบสื่อสาร (RACK SERVER) จำนวน 591 สาขา ปรับปรุงสายสัญญาณคอมพิวเตอร์ (K-Transformer) จำนวน 200 สาขา จัดเปลี่ยนเครื่องอ่านลายมือชื่อลูกค้า (Black Light 8 Watt) จำนวน 707 สาขา ปรับปรุงตู้อัตโนมัติ K-Lobby (ATM,PUM,DB,CDM) จำนวน 672 สาขา ปรับปรุงสำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน จำนวน 71 แห่ง ปรับปรุงเปลี่ยนหลอดไฟฟ้า จากหลอด T8 เป็นหลอด T5 เพื่อประหยัดพลังงานตามนโยบายรัฐบาล จำนวน 300 สาขา ปรับปรุงเครื่องปรับอากาศ สาขาจำนวน 211 สาขา ตรวจแบบแปลนงานสร้างสาขาปรับปรุงสาขาหน่วยงาน จำนวน 250 แห่ง (ธนาคารกสิกรไทย : แผนการขยายปรับปรุงสาขา, 2553) จากปัจจุบันที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีสาขาทั่วประเทศ จำนวน 791 สาขา โดยแบ่งเป็น 7 ภาค จำนวน 49 เขต เป็นสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่มีจำนวนทั้งหมด 360 สาขา โดยแบ่งออกเป็น 2 ภาค จำนวน 19 เขต (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2553) โดยทุกสาขาต้องได้รับบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าจากหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า สำนักงานใหญ่ทั้งสิ้น

หน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของส่วนอำนวยการมีหน้าที่ดูแลระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ระบบไฟฟ้าปลั๊กเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ป้ายธนาคาร ระบบเครื่องปรับอากาศ ระบบไฟฟ้าสัญญาณป้องกันภัย ซึ่งการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของสาขาถือเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานที่จะต้องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลาจากผลการดำเนินงานให้บริการสาขาต่างๆ ของธนาคารที่ผ่านมา สาขามักพบปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น ปัญหาในเรื่องของระบบไฟฟ้าปลั๊กคอมพิวเตอร์ ตู้อัตโนมัติ K-Lobby (ATM, PUM, DB, CDM) ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ระบบไฟฟ้าป้ายธนาคาร (Bill Board, Blade Sign, Fasia, Roof Sign) ระบบไฟฟ้าสำรองฉุกเฉินต่อเนื่อง (UPS) ระบบสัญญาณสื่อสาร เช่น ระบบสายสัญญาณคอมพิวเตอร์ ตู้อัตโนมัติ K-Lobby (ATM,PUM,DB,CDM) ระบบโทรศัพท์ ระบบสื่อโฆษณา Media Sound ระบบเครื่องปรับอากาศ ระบบบิมน้ำอาคาร ระบบลิฟต์ และระบบรักษาความปลอดภัย เช่น ระบบที่วิวจรปิดระบบสัญญาณเตือนภัย ภายในสาขาสื่อให้สาขาได้ไม่ดีซึ่งปัญหาต่างๆ ที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารแทบทั้งสิ้น และจากจำนวนสาขาใหม่ของธนาคารที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้หน่วยงาน

บริการบำรุงรักษาไฟฟ้าของธนาคารมีภารกิจเพิ่มขึ้น โดยมีหน้าที่ในการตรวจสอบแบบแปลนงานระบบก่อนการจัดสร้างสาขาให้ตรงตามหลักวิศวกรรม ตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ที่ติดตั้งของสาขาให้เป็นไปตามหลักวิศวกรรม เพื่อให้เกิดการประหยัดพลังงานกระแสไฟฟ้าจากการใช้งานระบบไฟฟ้าและปรับอากาศสาขา การตรวจสอบการติดตั้งเพื่อความปลอดภัยในการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์หน้าสาขา K-Lobby ปรับปรุงพัฒนาวัสดุอุปกรณ์ให้ทันสมัยเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ตรวจสอบปรับปรุงระบบสื่อสารออนไลน์คอมพิวเตอร์ให้ใช้งานได้ต่อเนื่องไม่ขัดข้องบ่อย ปรับปรุงการสื่อสารทั้ง ภาพ เสียง Media Sound ให้ชัดเจน และให้คำปรึกษาแนะนำการใช้งานระบบไฟฟ้า และเครื่องปรับอากาศแก่สาขาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นและการประสานงานการตรวจสอบอาคารจากภาครัฐเพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับผู้ใช้อาคาร และการทำประวัติอุปกรณ์ที่ติดตั้งระบบไฟฟ้าแก่สาขาที่เพิ่มขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะเป็นบุคลากรของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาไฟฟ้าของธนาคาร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและเป็นแนวทางเสนอผู้บริหารงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคาร เพื่อใช้ในการวางแผนและพัฒนากิจการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของสาขาธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการรองรับการขยายตัวของปริมาณสาขาใหม่ที่เพิ่มขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. หน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนางานบริการติดตั้งซ่อมแซมระบบไฟฟ้าให้กับสาขาของธนาคารได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของพนักงานธนาคารที่ใช้บริการซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าจากส่วนกลางของธนาคาร ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยพิจารณาถึงความรู้สึกที่ดีในการได้รับการตอบสนอง ในระดับความพอใจ หรือนิยมชมชอบหรือสนับสนุนต่อการให้บริการของหน่วยซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าจากส่วนกลางของธนาคาร

คุณภาพการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่ได้รับ” (Perceived Service) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับ (Expected Service) กับบริการที่รับรู้ 5 เกณฑ์ ได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความมั่นใจ (Assurance) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ด้านความใส่ใจ (Empathy) และด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

หน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า หมายถึง หน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็น ฝ่ายบริหารอาคารและงานกลางสำนักงานใหญ่ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีหน้าที่ติดตั้งและซ่อมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าทุกสาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)