

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 ที่มีจุดเริ่มต้นแถบเอเชียและได้ขยายไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก ได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่างๆ มากมาย ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตดังกล่าวเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการอ่อนค่าของเงินบาท การยุบและการรวมกิจการ ตลอดจนการปิดกิจการของผู้ประกอบการ โดยเฉพาะบริษัทที่มีขนาดเล็กและบริษัทที่มีการบริหารงานไม่เข้มแข็งพอที่จะฝ่าอุปสรรคไปได้

ภายหลังจากวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 ธุรกิจและผู้ประกอบการทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ต่างต้องฟื้นฝ่าอุปสรรคและเร่งปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่รอด และดำเนินกิจการต่อไป ปัจจุบันหลายองค์กรจึงได้พยายามผลักดันให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องภายในองค์กร เพราะเชื่อว่าสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและฟื้นฟูกิจการ ตลอดจนรักษาผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียกับกิจการหรือองค์กรนั้นๆ ได้ (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด, 2544 : 21)

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทมากที่สุดในระบบการเงินของประเทศไทย ซึ่งเป็นสถาบันที่ช่วยรักษาเสถียรภาพทางการเงินของระบบเศรษฐกิจในประเทศไทย โดยเป็นกลไกสำคัญในการระดมเงินทุนในรูปของเงินออมจากประชาชน และธุรกิจต่างๆ ทั่วประเทศ แล้วนำเงินที่ระดมได้ไปเป็นเงินทุนให้กู้ยืมแก่ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ ก่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

ดังนั้น การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันจำเป็นต้องมีการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์การบริหารให้เหมาะสม เพื่อสร้างโอกาสและความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งการวางรากฐานในอันที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขันของธุรกิจยุคใหม่ (New Economy) ซึ่งธุรกิจธนาคารก็เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง และเพื่อที่จะให้ธุรกิจประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้นในการดำเนินธุรกิจพาณิชย์ธนาคารจึงต้องใช้กลยุทธ์ต่างๆ มาแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดและมั่นคงของธนาคาร โดยหวังให้มีส่วนแบ่งการตลาดสูงขึ้น สิ่งที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งที่จะทำให้ธนาคารบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ ก็คือ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคาร เพราะเป็นสิ่งที่

จะทำให้ลูกค้ายังคงใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารต่อไป และเพิ่มจำนวนลูกค้ามากขึ้น เมื่อข่าวสารด้านความพึงพอใจได้ถูกเผยแพร่ออกไปในทางที่ดี (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด, 2545 : 10)

ในด้านการใช้บัตรคิว ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้นำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าธนาคาร เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง จึงได้จัดทำบัตรคิวที่เป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน เพื่อใช้ในการจัดลำดับคิวให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ของสาขาเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งธนาคารฯ ได้เริ่มใช้ระบบดังกล่าวตั้งแต่วันที่ 26 กันยายน 2545 (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด, 2545 : 1)

ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบบัตรคิว ซึ่งทางธนาคารได้เริ่มนำมาใช้ และยังไม่ทราบถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไข เนื่องจากผู้ศึกษาทำงานอยู่ในสาขาที่อยู่ในเขต 28 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 7 สาขา จึงต้องการทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในสาขาธนาคารทั้ง 7 สาขา เพื่อให้ทราบถึงระดับและแนวทางยกระดับความพึงพอใจในด้านบริการและระบบบัตรคิว เพื่อธนาคารจะได้ทำการปรับปรุงหรือพัฒนาด้านบริการและระบบบัตรคิว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะเป็นผลดีในการดำเนินธุรกิจของธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสาขาธนาคารในส่วนภูมิภาค เขต 28

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาและปรับปรุงงานด้านบริการของธนาคาร และจัดทำระบบให้ดีขึ้น

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวัง อันเกิดจากการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28

ลูกค้า หมายถึง บุคคลที่มาใช้บริการด้านต่างๆ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28

ระบบบัตรคิว หมายถึง ระบบที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) นำมาใช้ในการจัดลำดับคิวให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ของสาขา เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งมีลำดับกระบวนการเริ่มจากลูกค้าเข้ามาในธนาคาร จะมีพนักงานให้คำแนะนำสำหรับการกรอรายละเอียดในใบรับฝาก – ถอน และบริการด้านต่างๆ เมื่อดำเนินการเสร็จ พนักงานจะให้หยิบบัตรคิว และให้รอการเรียกตามหมายเลขคิวของลูกค้าเพื่อเข้ารับบริการตามลำดับ เมื่อถึงคิวลูกค้าก็จะเข้ารับบริการตามช่องที่ให้บริการ หลังจากการให้บริการลูกค้าเสร็จแล้ว ก็จะเรียกลูกค้าหมายเลขคิวต่อไป

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สาขาธนาคารในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28 หมายถึง สาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งอยู่ในความดูแลของสำนักงานเขตส่วนภูมิภาคเขต 28 จังหวัดราชบุรี จำนวน 7 สาขา ซึ่งประกอบด้วย สาขาราชบุรี สาขาโพธาราม สาขาย่อย ถนนรถไฟ สาขาย่อย สาขาสมุทรสงคราม สาขาสมุทรสาคร สาขาย่อย ถนนราษฎร์บรรจบ