

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ได้ใช้ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Maynard W. Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ อาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกในทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ จะเห็นได้ว่า แนวความคิดต่อความพึงพอใจมีความคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่บรรลุดูมุ่งหมายในระดับหนึ่ง และจะลดลงเมื่อจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง (ศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์, 2546)

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อุทยา (2545) กล่าวว่าที่จริงแล้วการตลาดก็คือ กระบวนการในการ”ปรับให้สอดคล้องกัน” (Matching) ระหว่างทรัพยากรขององค์กรและความต้องการของตลาดหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การตลาดเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ที่เป็นพลวัตหรือมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (Dynamic Interrelationship) ระหว่างสินค้าและบริการของบริษัทกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมายกิจกรรมของกลุ่มแข่งขัน หน้าที่ของการตลาด ประกอบด้วยสิ่งที่สำคัญ ดังนี้

- (1) ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึงสินค้าและบริการที่บริษัทนำเสนอให้กับลูกค้า
- (2) ราคา (Price) หมายถึงราคาของสินค้าและบริการรวมทั้งเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินที่บริษัทกำหนดขึ้น

(3) การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดจำหน่ายและการสนับสนุนการกระจายสินค้าเพื่อให้สินค้าและบริการมีพร้อมสำหรับการจำหน่าย

(4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึงการสื่อสารทางการตลาดสำหรับสินค้าและบริการ

(5) บุคลากร (People) บุคคลในที่นี้จะหมายถึงบุคคลทุก ๆ คนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการซึ่งรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้าที่มาใช้บริการ และลูกค้าคนอื่นที่มาใช้บริการด้วย จากลักษณะเฉพาะของบริการที่เรียกว่า “Inseparability” พนักงานของกิจการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทั้งในการผลิตบริการและการให้บริการ ในปัจจุบันซึ่งสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจรุนแรงขึ้น พนักงานยังเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่าง (Differentiation) ให้กับธุรกิจ โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากพนักงานของกิจการดังกล่าวแล้ว ตัวลูกค้าเองรวมถึงลูกค้าคนอื่นที่มาใช้บริการก็จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในเรื่องการบริการของผู้ซื้อบริการด้วย

(6) กระบวนการ (Processes) หมายถึงขั้นตอนหรือกระบวนการในการให้บริการ ระเบียบ รวมทั้งวิธีการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างและการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า เช่น การตัดสินใจในเรื่องนโยบายที่เกี่ยวกับลูกค้า และบุคลากรขององค์กร เป็นต้น

(7) หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กัน และองค์ประกอบที่จับต้องได้ต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความพึงพอใจ หรือ ความรู้สึกทางลบ และทางบวก ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการในการให้บริการ

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่เข้าใช้บริการที่ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ หมายถึง สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ต.หายยา อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ ให้การบริการทางการเงิน เช่น รับฝาก ถอน โอนเงิน และธุรกรรมทางการเงินทุกชนิด และมีเครื่องบริการตนเองอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ATM (Automatic Teller

Machine) เครื่อง CDM (Cash Deposit Machine) และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ เป็นต้น โดยจะเปิดตั้งแต่เวลา 10.00-20.00 น.ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

ทบทวนวรรณกรรม

รุ่งนภา จันทวิสูตร (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านความคาดหวัง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับมากที่สุดต่อบังคับด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อบังคับด้านรูปลักษณ์และการดูแลเอาใจใส่

ด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง โดยรวมในระดับมากที่สุดต่อบังคับด้านความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจและมีการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงในระดับมากที่สุดต่อบังคับด้านรูปลักษณ์ การตอบสนองและการดูแลเอาใจใส่

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการและค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังที่มีต่อการบริการ ในปัจจัยด้านรูปลักษณ์ การดูแลเอาใจใส่ และการให้ความมั่นใจ ตามลำดับค่าความแตกต่างจากมากไปน้อย และมีค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง และค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเท่ากันในปีจจัย ด้านความน่าเชื่อถือและมีค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ในปัจจัยด้านการตอบสนอง

ศิริลักษณ์ อุณหสุทธิยานนท์ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝากถอนเงินของลูกค้า กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ในหลากหลายด้านดังนี้

1. ด้านบริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อธนาคารมีบริการหลากหลายประเภทเป็นลำดับแรก
2. ด้านราคา พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมในการโอนเงินเป็นลำดับแรก
3. ด้านสถานที่ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อแบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นอันดับแรก

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์เป็นลำดับแรก
5. ด้านบุคคล พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและอัธยาศัยที่ดี สม่ำเสมอของพนักงาน เป็นลำดับแรก
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการเป็นลำดับแรก
7. ด้านกระบวนการในการให้บริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการเป็นลำดับแรก ปัญหาที่พบจากการใช้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องของ ระยะเวลาในการรอคิวนานเป็นปัญหา ลำดับแรก ที่จ้อครดไม่สะดวกและไม่เพียงพอ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาติดต่อ ตามลำดับ

วิจิตร จิตรวตินกุล (2545) ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่วนใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจมากเพียง 2-3 ปัจจัยเท่านั้น และยังมีปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านราคา อัตราดอกเบี้ยเงินฝากและอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม และปัจจัยด้านกระบวนการ(ขั้นตอนการให้บริการ)คือ จำนวนพนักงานที่ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าอาจจะเกิดปัญหาต่อธุรกิจได้ในอนาคต