

# บทที่ 1

## บทนำ (Introduction)

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตที่ผ่านมา ถ้าเรามองว่าธนาคารทำอะไร เราคงจะนึกถึงว่าธนาคารเป็นผู้ให้บริการอยู่หลักๆ 2 ด้าน คือ การรับฝากเงิน และการปล่อยกู้ ซึ่งในอดีตลูกค้ามีความต้องการด้านดังกล่าวอยู่เป็นหลักมากกว่า ร้อยละห้าสิบ โดยความต้องการของลูกค้านั้นมีการพัฒนาการอยู่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงด้านการปฏิสัมพันธ์การค้าขายของผู้ประกอบการที่มีต่อกัน ทั้งที่อยู่ในประเทศเดียวกัน และในแต่ละประเทศ นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงด้านความเสี่ยงและพฤติกรรม และปริมาณการเคลื่อนย้ายเงินทุน การลงทุน และการค้าขาย ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในช่วงสิบปีที่ผ่านมาเป็นผลให้การดำเนินการของธนาคารนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไป เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และเพื่อความอยู่รอดของธนาคารในแต่ละประเทศในอนาคต

ธนาคาร หรือ สถาบันการเงินสามารถจำแนกลักษณะของการประกอบการ โดยดูจากการครอบคลุมการให้บริการจากพื้นที่ในการให้บริการเป็นหลัก ในปัจจุบันมีการดำเนินการอยู่ด้วยกัน 3 รูปแบบ คือ

1. ธนาคารที่มีสาขาหรือการครอบคลุมการให้บริการในหลายประเทศทั่วโลก หรือ (Global Bank)
2. ธนาคารที่มีสาขา หรือ การให้บริการครอบคลุมในพื้นที่แต่ละภูมิภาค โดยมีจำนวนสาขาที่ครอบคลุมในแต่ละประเทศในภูมิภาคนั้นๆ เช่น เอเชีย อเมริกา ยุโรป หรือ (Regional Bank)
3. ธนาคารมีสาขาในแต่ละประเทศ หรือในบางประเทศในเพิ่มเติมภูมิภาคนั้น โดยมีความแข็งแกร่งในประเทศที่ธนาคารนั้นตั้งอยู่ หรือ (Domestic Bank)

การมีการครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการตามรูปแบบทั้งสามนั้นในปัจจุบัน รวมถึงในอนาคตนั้นเป็นด้านหนึ่งที่ธนาคารหรือสถาบันการเงินจำเป็นต้องคำนึงถึง แต่ในทางกลับกัน สิ่งที่ธนาคารหรือสถาบันการเงินต้องพิจารณานั้นจะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากความต้องการของลูกค้าที่จะเกิดขึ้นเป็นหลัก ซึ่งลูกค้าของธนาคารนั้นมีทั้งผู้ที่เป็นผู้ประกอบการ หรือ บริษัท และบุคคลธรรมดา ซึ่งมีการเดินทาง ค้าขาย และลงทุนที่มากกว่าอดีตอย่างมาก โดยการมีรูปแบบการให้บริการและการครอบคลุมถึงนั้น เป็นส่วนหนึ่งของการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

การพิจารณาด้านการครอบคลุมการให้บริการ หรือพื้นที่ในการให้บริการ เป็นเรื่องหนึ่งในอีกหลายๆ เรื่องที่มีความสำคัญ ซึ่งในอดีตเราได้กล่าวในเบื้องต้นว่าธนาคารส่วนใหญ่ให้บริการด้านการรับฝาก และการปล่อยกู้เป็นหลัก แต่เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ความต้องการของธนาคารมีการปรับเปลี่ยนเพิ่มเติม อาทิ การบริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยน ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ การบริหารความเสี่ยงคู่ค้าทั้งใน

ประเทศเดียวกันและต่างประเทศ การให้บริการด้านการทำธุรกรรมทางการเงิน (นอกเหนือจากเดิมที่ดำเนินการด้านการฝาก การถอน เป็นการดำเนินการด้านการชำระเงิน ทั้งการชำระเงินระหว่างบุคคล การชำระเงินของบุคคลให้กับนิติบุคคล การเรียกเก็บเงิน การขนเงิน การจ่ายเงินแทน และการชำระเงินด้วยสื่อต่างๆ อาทิ บัตร และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์) การดูแลความถูกต้องของเอกสารการค้าต่างๆ

จะเห็นได้ว่าธนาคารธนาคารในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะการให้บริการ ที่มีการขยายขอบเขตการให้บริการอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตาม ก็เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินเป็นส่วนใหญ่ โดยมีการขยายขอบการให้บริการที่ทำที่สุดเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและการให้มีต้นทุนในการให้บริการ และลดส่วน ทับซ้อนในการทำธุรกรรมจากด้านหนึ่งไปอีกด้านหนึ่ง และที่สำคัญเป็นการนำเอาความรู้และทักษะที่มีการสะสมอยู่ในองค์กรเองมาใช้ให้เป็นประโยชน์เพิ่มเติมขึ้นกว่าเดิม

ในการดำเนินการของธนาคารนั้นหากมีการวิเคราะห์ด้านความต้องการของลูกค้าแล้ว สิ่งให้ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องคำนึงถึงมีด้วยกันสามด้าน คือ

1. ความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน (Existing Needs) หรือ ความต้องการที่ลูกค้าได้บอกกล่าว อาทิ การทำธุรกรรมทางการเงินในแต่ละวัน หรือความต้องการในบริการที่ลูกค้าสามารถระบุและบอกกล่าวได้อย่างชัดเจน
2. ความต้องการของลูกค้าที่มีได้บอกกล่าวอย่างชัดเจน (Implicit Needs)
3. เทรนด์ (Trend) หรือ สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

โดยสิ่งให้ผู้ให้บริการจะให้บริการกับลูกค้านั้นยังจำต้องคำนึงถึงลักษณะของความต้องการของลูกค้า ทั้งสามสิ่งนี้ ซึ่งจะเป็นการกำหนดรูปแบบของธนาคารที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือลักษณะของบริการและรูปแบบโครงสร้างที่ต้องดำเนินการต่อไป โดยหากพิจารณาจากความต้องการของลูกค้า ด้านแรกน่าจะเป็นด้านที่รู้ได้ง่ายที่สุด แต่ไม่แน่ว่าจะเป็นสิ่งที่ทำแล้วจะให้ผลดีที่สุด แต่สำหรับด้านที่สอง และสามนั้น เป็นเรื่องที่ยาก แต่น่าจะเป็นสิ่งที่ทำแล้วท้ายที่สุดน่าจะตอบ โจทย์ของการดำเนินธุรกิจของลูกค้าในระยะปานกลางและระยะยาว และอาจทำให้เป็นผลที่สนับสนุนการเจริญเติบโต หรือความอยู่รอดของลูกค้าขององค์กรต่างๆ ในอนาคต เพราะหากการดำเนินกิจการใดๆ ที่ขัดต่อทิศทางที่จะเกิดขึ้น หรือ เทรนด์ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การดำเนินกิจการหรือแนวทางนั้นก็จะไม่เป็นที่ยอมรับ หรือ ไม่มีผู้ให้บริการ หรือ ไม่สามารถประกอบการอยู่รอดได้ในที่สุด

นอกจากการปรับเปลี่ยนและการดูแล องค์กรประกอบสองด้านหลักที่กล่าวมาในเบื้องต้น การพัฒนาปรัชญาการให้บริการ และการดูแลลูกค้าจากเดิม หรือ การดูแลเพียงรายลูกค้า เป็นการเปลี่ยนแปลงการดูแลเป็นกลุ่ม เป็นอุตสาหกรรม เป็นวงจรกิจ ก็เป็นผลให้เกิดการพัฒนาจากหนึ่งต่อหนึ่ง เป็นการพัฒนาเป็นกลุ่ม โดยสิ่งที่สำคัญในอดีตในแต่ละวงการการค้าจะกล่าวถึง คือ ลูกค้าสามารถประกอบการ มีกำไร สามารถอยู่ได้ โอกาสการเสียหายของสถาบันที่ให้บริการก็จะน้อย แต่ในปัจจุบันสิ่งที่สำคัญในการที่ลูกค้าหรือ

ผู้ประกอบการจะอยู่ได้ ก็คือ ลูกค้าก็ต้องมีลูกค้าที่อยู่ได้ และลูกค้าของลูกค้าก็ต้องชอบในบริการที่ลูกค้าให้บริหาร หรือในผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ โดยหากทั้งวงจรสามารถดำเนินการได้ วงจรนั้นก็จะมีความแข็งแรงและสามารถร่วมกันพัฒนาทั้งระบบ และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งที่จะมาจากต่างประเทศในระยะเวลาอันใกล้

ทั้งหมดที่ได้กล่าวมาในเบื้องต้น เป็นการคาดการณ์ส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงลักษณะของธนาคารที่เกิดขึ้นจากอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งรูปแบบของการดำเนินกิจการมีการเปลี่ยนแปลงไป โดยนำเอาการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทุกมิติมาประกอบ และเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สำคัญ คือ การอยู่รอดของทั้งระบบ รูปแบบธนาคารในอนาคตก็จะมีบริการและบริการและผลิตภัณฑ์ ลักษณะการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปตามเวลาและปัจจัยต่างๆ แต่ที่สำคัญที่สุด คือ ต้องมีลูกค้า และลูกค้าอยู่ได้ ธนาคารจึงอยู่ได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objective)

1. เพื่อศึกษาถึงประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษามาตรการในการปรับปรุงด้านบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

### สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

### ขอบเขตของการวิจัย

ทำการศึกษาเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เมื่อทราบผลของการศึกษาการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบธนาคาร เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ด้วยตนเอง
2. เมื่อทราบผลของการศึกษาการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จะเป็นแนวทางเพื่อขยายฐานของกลุ่มลูกค้า
3. เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าในการเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข
4. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารกรุงไทย

## นิยามศัพท์

1. การตัดสินใจเลือกใช้บริการกับ หมายถึง การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมต่างๆ ภายในธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข
2. เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิงที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย
3. อายุ หมายถึง อายุหรือวัยของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย
4. อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย และอาชีพอื่นๆ
5. รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้มาจากการทำงานในอาชีพ ซึ่งคิดเป็นรายเดือนและมีหน่วยเป็น บาท โดยประมาณของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย แบ่งออกเป็น ต่ำกว่า 10,000 บาท, 10,001-20,000 บาท, 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท
6. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
7. ความถี่ในการใช้บริการ หมายถึง จำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับธนาคารของลูกค้า
8. ประเภทของการใช้บริการ หมายถึง ประเภทของธุรกรรมที่มาใช้บริการกับธนาคารของลูกค้า
9. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร หมายถึง
  - 9.1 เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของประชาชน
  - 9.2 เป็นธนาคารขนาดใหญ่

- 9.3 มีฐานะการเงินที่มั่นคงเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ
- 9.4 มีภาพพจน์และมุมมองที่ดี
- 9.5 มีมาตรฐานระดับสากล
- 9.6 มีการบริหารจัดการที่ดีและมีผู้บริการที่เป็นที่ยอมรับของลูกค้า
- 9.7 เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีด้านสารสนเทศ
- 10. สภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร หมายถึง ท่าเลที่ตั้งและสถานที่ของธนาคารเหมาะสม และมีความสะดวกต่อการมาติดต่อของลูกค้าของธนาคาร
- 11. พนักงานของธนาคาร หมายถึง จำนวนพนักงานที่อยู่ภายในธนาคารให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีความกระตือรือร้นต่อการบริการ และการแต่งการที่สุภาพในการบริการ
- 12. รูปแบบและความทันสมัยของธนาคาร หมายถึง รูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการที่แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์อื่นๆ
- 13. ผลិតภัณฑ์ของธนาคาร หมายถึง ผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- 14. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง จำนวนเคาท์เตอร์และความสะดวกในการให้บริการต่อลูกค้าที่มารับบริการของธนาคาร
- 15. ความรวดเร็วในการบริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการให้บริการต่อลูกค้าที่มารับบริการของธนาคาร
- 16. ระบบหรือขั้นตอนในการให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติในอันที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคาร หรือทำธุรกรรมต่างๆ เกิดความพึงพอใจและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ