

**ธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการตามทัศนคติของลูกค้า
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สาขาในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี**
**Good Governance and Customers' Perception toward Service
Quality of a Commercial Bank, Branches in Tanyaburi,
Pathumtanee**

สุกานดา เกิดชัย¹ และ นิรินธนา บุษปฤกษ์²
Sukanda Koedchai and Nirintana Boosaparerk

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) ศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อระดับธรรมาภิบาลของธนาคารพาณิชย์ 2) ศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อระดับคุณภาพบริการของธนาคารพาณิชย์ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ขอบเขตของธรรมาภิบาล คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน (SERVQUAL Model) ขอบเขตด้านประชากร คือ ลูกค้ารายย่อยของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สาขาสะพานแดง, สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต, สาขาคลอง 6 (ธัญบุรี) เก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 390 ชุด แบ่งเป็นสาขาละ 130 ชุด สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า 1) ทัศนคติของลูกค้าต่อระดับธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อ หลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักนิติธรรม ตามลำดับ 2) ทัศนคติของลูกค้าต่อระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อ ด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล 3) ธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ธรรมาภิบาล คุณภาพการให้บริการ

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ใน

พระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี 13180 Email: mad_2289@hotmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ใน

พระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี 13180 Email: nirintana@vru.ac.th

Abstract

The research objects were to study the customers' perception toward 1) good governance and 2) service quality of a commercial bank, and 3) to study the relationship between good governance and service quality of a commercial bank. In this research, good governance consisted of rule of law, merit, transparency, participation, accountability, and effectiveness and efficiency. The SERVQUAL Model was used to evaluate quality of service. Research population was retail customers of a commercial bank, from 3 branches located in Tanyaburi, Pathumtanee province; Sapandaeng branch, Tesco Lotus Rangsit branch, and Klong 6th (Tanyaburi) branch. The research was done by questionnaires with a sample size of 390, or 130 each, data analyze using arithmetic mean, the relationship between 2 factors derived from Pearson's correlation coefficient. The results found that 1) customers perceived an overall commercial bank's good governance in high level. The highest was merit, followed by effectiveness and efficiency, transparency, participation, accountability, and rule of law respectively. The overall customers' perception toward the service quality was high level, the highest was tangibles, followed by responsiveness, assurance, reliability and empathy respectively. The research also found 3) the good governance of a commercial banks have positive relationship with service quality at statistical significant level of .05

Keywords: Good governance, Service quality

บทนำ

ธุรกิจการเงินและการธนาคารนับว่ามีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยตั้งแต่อดีต เมื่อประเทศไทยได้มีการติดต่อทางการค้ากับต่างประเทศ ภายใต้สนธิสัญญาเบาริ่งจากนั้น ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระบรมราชานุญาตให้ก่อตั้งธนาคารพาณิชย์ อย่างเป็นทางการแห่งแรกของประเทศไทย นับตั้งแต่นั้นมาและได้กลายมาเป็น "ต้นแบบธนาคารไทย" จนมาถึงการจัดตั้ง "ธนาคารแห่งประเทศไทย" เป็นครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2485 และได้มีพัฒนาการในด้านต่าง ๆ เรื่อยมาจนกระทั่งในปัจจุบันการประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์จะอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยธนาคารพาณิชย์ จัดเป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่ง ซึ่งมีการประกอบกิจการในรูปแบบบริษัทมหาชนจำกัด ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อครบกำหนดระยะเวลา ให้สินเชื่อ ซื้อขายตั๋วแลกเงิน ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ รวมถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ

การประกันภัยและหลักทรัพย์ ธุรกิจอนุพันธ์ทางการเงิน ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจการเงินและธุรกิจการให้บริการอื่น ปัจจุบันประเทศไทยมีธนาคารพาณิชย์ไทยอยู่ 14 แห่ง สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ 14 แห่ง ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ 2 แห่ง และธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย 1 แห่ง (ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2557) รวมทั้งสิ้น 31 แห่ง จึงนับว่าบริการทางการเงินเป็นอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่างสรรหากลยุทธ์เชิงรุกและมัดใจลูกค้า ในการช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดให้สำเร็จ ปัจจัยที่สำคัญคือคุณภาพการบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง ธุรกิจบริการต้องมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดตามแนวทางคุณภาพบริการ โดยการบริหารช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้จากการบริการที่ลูกค้าได้รับทั้ง 5 ระดับ การประเมินคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (ปราณี เอี่ยมละออภักดี, 2548) อย่างไรก็ตาม คงปฏิเสธไม่ได้ว่า “หลักธรรมาภิบาล” เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ลูกค้าธนาคารพาณิชย์ให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่า คุณภาพบริการ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในฐานะผู้รับผิดชอบเงินของลูกค้า โดยหลักธรรมาภิบาล ตามนิยามของ The United Nations Development Programme (UNDP) ประกอบไปด้วย 8 หลัก ได้แก่ การมีส่วนร่วม (Participation) นิติธรรม (Rule of Law) ความโปร่งใส (Transparency) การตอบสนอง (Responsiveness) การมุ่งฉันทามติ (Consensus-oriented) ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรม (Equity) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and efficiency) และภาระรับผิดชอบ (Accountability) (สุริดา พัฒนศรีวิเชียร, 2560) ในด้านการบริหารจัดการภาครัฐ ได้มีการประยุกต์ใช้แนวคิดธรรมาภิบาลในบริบทการบริหารราชการอย่างเป็นรูปธรรม โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) 2) หลักคุณธรรม (Merit) 3) หลักความโปร่งใส (Transparency) 4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) 5) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) และ 6) หลักความคุ้มค่า (Effectiveness and efficiency) (รัชฎาธิพย์ อุปถัมภ์ประชา, 2558) การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้กับสถาบันการเงิน จึงมุ่งหวังให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี จากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการตามทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ โดยกรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สาขาในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เนื่องจากคณะผู้วิจัยมีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ดังกล่าว และหากกรณีศึกษานับสนุนว่าธรรมาภิบาลมีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ก็แสดงให้เห็นว่าภายใต้การกำกับดูแลที่ดี ไม่เพียงแต่ผู้ประกอบการจะได้รับประโยชน์ด้านการแข่งขันเชิงธุรกิจ ลูกค้าก็ได้รับประโยชน์จากการบริการที่มีคุณภาพ อีกทั้งระบบสถาบันการเงินก็มีความมั่นคงด้วยหลักธรรมาภิบาล

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1.1 ธรรมชาติของธนาคารพาณิชย์จากทัศนคติของลูกค้า ตามแนวคิดธรรมาภิบาลในบริบทการบริหารราชการอย่างเป็นรูปธรรม โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ซึ่งประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า

1.2 คุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ตามเครื่องมือประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL MODEL ที่ถูกพัฒนาขึ้นโดย Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985) ประกอบด้วยองค์ประกอบของการบริการ 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และ 5) ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษา คือ ลูกค้ารายย่อยที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สาขาในอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ สาขาสะพานแดง สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต สาขาคลอง 6 (ธัญบุรี) ซึ่งไม่ทราบจำนวนผู้ใช้บริการที่แน่นอน จึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรไม่ทราบจำนวนประชากร ของ W.G Cochran ในการเก็บข้อมูล กำหนดสัดส่วนของประชากรที่สนใจศึกษาเท่ากับ 50% หรือ 0.50 และต้องการระดับความเชื่อมั่น 95% นั่นคือยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5% (0.05) จากสูตรดังกล่าวได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 390 คน แบ่งเป็นสาขาสานแดง (คลอง 1) สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต (คลอง 4) และสาขาคลอง 6 (ธัญบุรี) อย่างละ 130 ชุด

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อระดับธรรมาภิบาลของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สาขาสานแดง สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต สาขาคลอง 6 (ธัญบุรี)

2. ศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สาขาสานแดง, สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต สาขาคลอง 6 (ธัญบุรี)

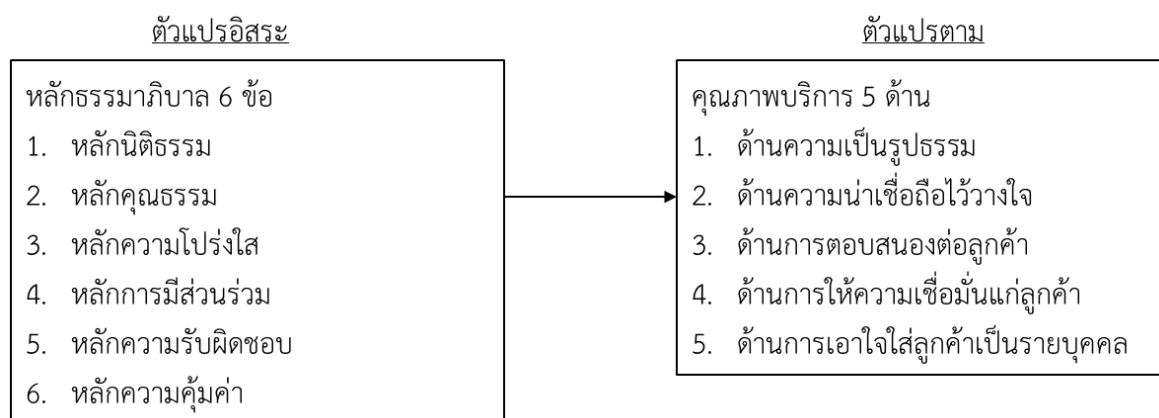
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สาขาสานแดง สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต สาขาคลอง 6 (ธัญบุรี)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาธรรมชาติกับคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สาขาสะพานแดง สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต สาขาคลอง 6 (ธัญบุรี) จากทัศนคติของลูกค้าผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้รูปแบบการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

1. กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติ และการศึกษาค้นคว้า การบริการ ด้วยมาตรวัด SERVQUAL Model ของ Parasuraman, Zethaml and Berry (1985) จึงกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม สร้างเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมชาติกับคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ดังนี้



1.1 ตัวแปรอิสระ คือหลักธรรมชาติ ซึ่งประกอบด้วย 6 ข้อ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า โดยวัดจากทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สาขาสะพานแดง สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต สาขาคลอง 6 (ธัญบุรี)

1.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยวัดจากทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สาขาสะพานแดง สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต สาขาคลอง 6 (ธัญบุรี)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ของลูกค้า

ส่วนที่ 2 ทัศนคติต่อธรรมชาติของธนาคารพาณิชย์ 6 หลัก ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

ส่วนที่ 3 ทศนคติต่อระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็น ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และอธิบายผล

4. การวิเคราะห์และสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS แล้ววิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับคะแนน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

การศึกษาระดมามีกับคุณภาพการให้บริการตามทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สาขาสะพานแดง สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต สาขาคลอง 6 (ธัญบุรี) ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.6 อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 60.9 การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 61.8 อาชีพนักศึกษา ร้อยละ 47.1 ด้านหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

1. ทศนคติของลูกค้าต่อระดับธรรมาภิบาลของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สาขาสะพานแดง, สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต, สาขาคลอง 6 (ธัญบุรี) โดยรวมทั้ง 6 ข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ หลักธรรมาภิบาลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักคุณธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.16$) รองลงมา ได้แก่ หลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.10$) หลักความโปร่งใสอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.06$) หลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.04$) หลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.95$) และหลักนิติธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.75$) ตามลำดับ

2. ทศนคติของลูกค้าต่อระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สาขาสะพานแดง, สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต สาขาคลอง 6 (ธัญบุรี) โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.21$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.18$) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.16$) และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.15$) ตามลำดับ

3. ธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สาขาสะพานแดง สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต สาขาคลอง 6 (ธัญบุรี) มีความสัมพันธ์ไปใน

ทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวอีกนัยหนึ่ง เมื่อระดับธรรมาภิบาลของธนาคารพาณิชย์มาก ระดับคุณภาพการให้บริการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย

อภิปรายผล

ทัศนคติของลูกค้าต่อการแสดงออกตามหลักธรรมาภิบาลของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สาขาสะพานแดง สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต สาขาลอง 6 (ธัญบุรี) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ 1) หลักคุณธรรม ในทัศนคติของลูกค้า ได้แก่ การไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้ากับผู้อื่น และการแนะนำการใช้บริการ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า 2) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมกับบริการที่ได้รับ และจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ 3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ ลูกค้าสามารถตรวจสอบค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ย ตลอดจนการทำธุรกรรมทางการเงินของตนเองได้ 4) หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่ การตอบข้อสงสัยของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ รับฟังคำติชม และคำแนะนำการให้บริการจากลูกค้า 5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การรับผิดชอบต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำธุรกิจของลูกค้า การติดตามและแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการ 6) หลักนิติธรรม ได้แก่ ระดับอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละราย และการกำหนดให้ลูกค้าต้องฝากเงินเป็นมูลค่าขั้นต่ำตามที่ธนาคารกำหนด ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อหลักธรรมาภิบาลที่เป็นการปฏิบัติเชิงผลประโยชน์ต่อตัวลูกค้าหรือเรียกว่า การคุ้มครองผู้บริโภค และมีความพึงพอใจลดลงเมื่อถูกปฏิบัติด้วยหลักธรรมาภิบาลที่มีลักษณะเชิงคุ้มกันความเสี่ยงต่อการดำเนินงานของธนาคาร เช่น การกำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อตามปัจจัยความเสี่ยงเฉพาะบุคคล เป็นต้น

ทัศนคติของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สาขาสะพานแดง สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต สาขาลอง 6 (ธัญบุรี) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ 1) ด้านรูปธรรมของการให้บริการ ได้แก่ การบริการที่สุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้ม การตกแต่งสถานที่ความสะอาด อุปกรณ์และเทคโนโลยีมีความทันสมัย 2) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ได้แก่ ความสนใจกระตือรือร้นและยินดีให้บริการ ด้วยความมุ่งมั่น 3) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ได้แก่ การมีทักษะความรู้ในสิ่งที่ให้บริการเป็นอย่างดี ไม่ติดขัด บกพร่อง รวมถึง พนักงานให้คำแนะนำการบริการที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า 4) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ได้แก่ กระบวนการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นระบบรักษาสัญญาในการให้บริการ ให้บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ตั้งแต่ครั้งแรก และระยะเวลาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมีความเหมาะสม และ 5) ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ได้แก่ ลูกค้าสามารถรับรู้ถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์และความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมของลูกค้า รวมถึงการเปิดให้บริการในเวลาที่คุณลูกค้าสะดวก สามารถเดินทางเข้าถึงได้ง่าย

หลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สาขาสะพานแดง สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต สาขาคลอง 6 (ัญบุรี) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน จึงแสดงให้เห็นว่าภายใต้การกำกับดูแลที่ดี ไม่เพียงแต่ผู้ประกอบการจะได้รับประโยชน์ด้านการแข่งขันเชิงธุรกิจ ลูกค้าก็ได้รับประโยชน์จากการบริการที่มีคุณภาพ อีกทั้งระบบสถาบันการเงินก็มีความมั่นคงด้วยหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชฎาธิพย์ อุปลัมภ์ประชา (2558) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลกับผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีระดับดีเลิศจาก Corporate Governance Report of Thai Listed Companies ซึ่งพบว่า หลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และอัตรากำไรสุทธิ (Net Profit Margin) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. หลักธรรมาภิบาล ที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ 1) หลักความรับผิดชอบ ธนาคารพาณิชย์ควรปรับปรุงเรื่องการแสดงความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าอันเนื่องมาจากการทำธุรกรรมทางการเงิน และลูกค้าก็ควรทำธุรกรรมด้วยความรอบคอบเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น 2) หลักนิติธรรม ธนาคารพาณิชย์ควรทำความเข้าใจกับลูกค้าในเรื่องการกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามระดับความเสี่ยงรายบุคคล เพื่อลดความรู้สึกละเมิดลำในการรับบริการ
2. คุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ที่ทำการศึกษาทั้ง 3 สาขา ตั้งอยู่ในเขตชุมชน จึงมีผู้ใช้บริการต่อวันเป็นจำนวนมาก ทำให้พนักงานต้องให้บริการด้วยความรวดเร็ว จึงอาจละเลยการเอาใจใส่รายบุคคล ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ควรมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ประชาสัมพันธ์ หรือให้บริการที่เพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
3. ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ก็นำไปเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้ามากยิ่งขึ้น
4. การศึกษาในครั้งต่อไป อาจการศึกษาธรรมาภิบาลในธุรกิจที่มีความเสี่ยงต่อการขัดแย้งทางผลประโยชน์ เช่น บริษัทหลักทรัพย์ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- ปราณี เอี่ยมละออภักดี. การตลาดบริการ: คุณภาพบริการมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า.วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. ปีที่ 25. ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-เมษายน 2548. หน้า 41-51.
- รัชฎาธิปไตย อุตัมภ์ประชา. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลกับผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2558. หน้า 12-25.
- สุธิดา พัฒนศรีวิเชียร. ความสำคัญของธรรมาภิบาล ประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของประชาชน และสื่อในการพัฒนา. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ. ปีที่ 27. ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน 2560. หน้า 47-59.
- ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (10 มีนาคม 2560). สืบค้นจาก <https://www.1213.or.th/th/aboutfcc/fin services/Pages/FinUnderBOT.aspx>
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L.L. Berry, (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. J.Market., 49: 41-50.