

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทโดดเด่นมากที่สุดในระบบการเงินของประเทศไทย (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2536:34) เพราะเป็นสถาบันการเงินประเภทแรกที่เปิดดำเนินการในประเทศไทย ตั้งแต่ พ.ศ.2431 โดยได้รับการคุ้มครองและส่งเสริมจากรัฐบาล เพื่อรักษาเสถียรภาพทางการเงินของระบบเศรษฐกิจประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ ไทยแห่งแรกจึงได้ถือกำเนิดขึ้น โดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงออกประกาศพระราชทานอำนาจพิเศษ หรืออีกนัยหนึ่ง คือ พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ “บริษัท แแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด” ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ได้อย่างเป็นทางการตามประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 30 มกราคม 2449 บริษัท แแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด ได้ดำเนินการและมีความเจริญรุ่งเรืองมาเป็นลำดับ จนกระทั่งวันที่ 27 มกราคม 2482 ได้ทำการเปลี่ยนชื่อโดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” และได้แปรสภาพเป็น บริษัทมหาชน โดยเรียกชื่อว่า “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” ในวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2536 จนถึงปัจจุบัน เป็น “ต้นแบบธนาคารไทย” ที่ฝ่าฟันอุปสรรคนานัปการจนมั่นคงมาตราบนานเท่านานนี้ (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน), 2540: 52) แม้ว่าประชาชนมีทางเลือกในการออมเงินและกู้เงินได้หลายทางเลือกก็ตาม แต่ธนาคารพาณิชย์ไทยก็ยังเป็นสถาบันการเงินยอดนิยมของประชาชนในการเลือกเพราะธนาคารพาณิชย์ไทยมีบริการธุรกรรมการเงินหลายรูปแบบ เช่น บริการด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ ด้านต่างประเทศ ด้านบัตรเครดิต บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์และบริการประเภทอื่นๆ ปัจจุบันการประกอบการด้านธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย มีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นในรูปของการให้บริการหลายรูปแบบ โดยเฉพาะเมื่อประเทศเปิดเสรีทางการเงิน นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 เป็นต้นมา ประกอบกับวิกฤตเศรษฐกิจทางการเงินของประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 ทำให้ธนาคารพาณิชย์ไทยต้องมีการเปลี่ยนแปลงปรับตัว ทั้งในเรื่องการสร้างความแข็งแกร่งของเงินทุน การแก้ปัญหาหนี้เสีย การพัฒนาศักยภาพของธนาคารในทุกด้านให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การแข่งขันกันของธนาคารพาณิชย์ไทยเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดด้านลูกค้าจึงต้องไปเป็นอย่างเข้มข้นภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีข้อกำหนดห้ามธนาคารพาณิชย์โฆษณาชวนเชื่อ ห้ามแข่งขันกันด้านอัตราดอกเบี้ย จากข้อจำกัดต่างๆ ดังกล่าวจึงทำให้ธนาคาร

พาณิชย์ต่างหันมาใช้กลยุทธ์ในด้านการให้บริการ การให้บริการแก่ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกในการฝากถอนเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยใช้เครื่องจักร (ATM: automatic teller machine) บริการธนาคารทางโทรศัพท์ บริการชำระค่าสาธารณูปโภค รับชำระสินค้าและบริการ บริการร่วมกับบัตรเครดิต บริการเงินออมแบบมีประกันชีวิต จึงเป็นภารกิจสำคัญสำหรับงานธนาคารพาณิชย์ เพราะนอกจากจะมีส่วนดึงดูดลูกค้าและสร้างความพอใจ จากการรับบริการแล้ว ยังนำไปสู่การมีศักยภาพในการแข่งขันกับธนาคารอื่นได้

ในปี พ.ศ. 2544 และปี พ.ศ. 2545 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “เราจะเป็นธนาคารที่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และพนักงานเลือก” (bank of choice for our customers, shareholders and employees) ผู้บริหารธนาคารจึงให้ความสำคัญกับงานบริการลูกค้า ควบคู่การบริหารงานภายในเพื่อรองรับงานบริการดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับส่งเสริมให้พนักงานสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเพื่อเป็นแนวทางในการเสนอรูปแบบใหม่ๆ ได้ตลอดเวลา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีธนาคารสาขาในเครือข่ายของสำนักงานเขตพื้นที่ท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 23 สาขา และลำพูน จำนวน 3 สาขา (ข้อมูลธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานเขตพื้นที่ท่าแพ, มีนาคม 2548) ปฏิบัติภารกิจภายใต้วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ของธนาคารที่มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งปัจจุบันมีความรู้ในด้านการธนาคารมากขึ้น และมีความต้องการใช้บริการจากธนาคารที่สลับซับซ้อนมากกว่าเดิม ดังนั้นจึงมีความต้องการรับรู้ข้อเสนอที่ดีที่สุดของธนาคาร เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจก่อนการเลือกใช้บริการที่ต้องการ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้เป็นที่มาของการมุ่งศึกษาถึงความคาดหวังที่ลูกค้ามีต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคารในอนาคต โดยเบื้องต้นจะเน้นศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ทั้งนี้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นกรณีศึกษานำร่องสำหรับธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาอื่นๆ ได้เป็นประโยชน์เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการของธนาคาร และเสริมสร้างศักยภาพให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการลูกค้ามากที่สุด ตลอดจนนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุกเพื่อการแข่งขันต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธนาคาร
- 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของลูกค้าในปัจจุบัน
- 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าธนาคาร
- 4) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าธนาคาร

5) เพื่อนำผลจากการศึกษาความคาดหวังของลูกค้า ไปใช้พัฒนารูปแบบการให้บริการของไทยธนาคารพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในอนาคต

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

ทำให้ทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าในปัจจุบัน ความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับธนาคารนำไปใช้พัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าของธนาคารได้อย่างแท้จริงและเกิดประสิทธิผลต่อธุรกิจธนาคารในอนาคตต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ความคาดหวัง หมายถึงความคิดเห็นหรือสิ่งที่คาดคิดไว้ว่าจะเกิดขึ้น หรือน่าจะเกิดขึ้น ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้คาดหวังออกมานั้นอาจเป็นบวกหรือลบก็ได้ หรืออีกความหมายหนึ่ง หมายถึง เป็นการคาดหมายว่าจะกระทำได้และเป็นความต้องการที่จะดำเนินการไปให้ถึงเป้าหมาย

ความพึงพอใจ หมายถึงความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นจากความรู้สึกภายหลังการซื้อ (post purchase feeling) และใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ความพึงพอใจของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับความรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ (product's perceived performance) ถ้าการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง(expectation) ก็แสดงว่ามีความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็แสดงว่าไม่พึงพอใจ (Kotler, 1994)

การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตามถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยมิได้มีการเป็นเจ้าของระดับการบริการจะไม่สามารถประเมินขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ใครเป็นผู้ให้บริการ และการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถผลิตสำรองไว้ได้

ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึงระดับความสำเร็จที่เป็นไปตามที่ต้องการเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือบริการกับความคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล ผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างมูลค่าเพิ่มที่เกิดจากการผลิต การตลาด ความแตกต่างทางการแข่งขันทั้งนี้มูลค่าที่มอบให้ลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า นั่นคือ ราคาสินค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2536)

การพัฒนา หมายถึงการเปลี่ยนแปลงตามแผน ซึ่งถ้าฝ่ายจัดการใช้อย่างถูกต้องแล้วจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้วิสาหกิจปรับตัวเข้ากับอุปสงค์ของสภาพความเป็นจริงทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ (Culbert and Reisel, 1970) หรือ แนววิธีที่จัดสรรอย่างเป็นระเบียบและเน้นหนักเรื่องกระบวนการเพื่อจะเปลี่ยนแปลงองค์กร และก่อให้เกิดประสิทธิผลในการจัดการ (Beckhard, 1969) ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลง หรือปรับกระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผล และเสริมสร้างคุณภาพให้เกิดประสิทธิภาพ โดยในที่นี้ คือการปรับกระบวนการเพื่อสร้างความพอใจและความชื่นชมให้แก่ลูกค้า

ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง หมายถึงธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน ซึ่งมีทั้งหมด 3 สาขา คือ สาขาลำพูน (ป่าเหี้ยว) สาขาย่อยถนนเจริญราษฎร์ และสาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน