

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่ประเทศไทยได้ประสบกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจครั้งล่าสุดเมื่อปลายปี 2540 เป็นต้นมา กิจการธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากภาวะดังกล่าว รวมทั้งการที่ประเทศไทยต้องเปิดเสรีทางการค้าและการบริการ เนื่องจากต้องปฏิบัติตามข้อตกลงขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization: WTO) ทำให้สถาบันการเงินต่างชาติเข้ามาเปิดสาขาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และมีสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) เข้ามาเสนอบริการสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคลและแย่งส่วนแบ่งการตลาดด้านนี้ไปจากธนาคารพาณิชย์มากขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรง และหลายธนาคารต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานเพื่อรองรับการแข่งขันจากสถาบันการเงินต่างชาติและรักษาฐานลูกค้าเดิมของตนเองไว้ โดยการปรับปรุงและพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดด้านต่าง ๆ และการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เกิน 50 % และเป็นธนาคารที่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง และรูปแบบการทำงานของสาขาเป็นสาขาระบบใหม่ มีการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันส่วนแบ่งทางการตลาดและเพิ่มทางเลือกด้านการบริการให้ลูกค้า โดยนำอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย เช่น ตู้ ATM (Automatic Teller Machine) เครื่อง ADM (Automatic Deposit Machine) เครื่อง UPDATE PASSBOOK ให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเพิ่มความสะดวก และพึงพอใจในการใช้บริการ ส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการกับธนาคารอีก ในครั้งต่อไป

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบรวมกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ในระยะแรกของการก่อตั้งได้ตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มีสาขารวม 81 แห่ง ยอดสินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท ยอดเงินฝากรวม 4,442.20 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่

มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย

ผลการดำเนินงานของธนาคารได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่ มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 และได้ใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน

ในปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์เพียงแห่งเดียวที่มีสาขาอยู่ครบทุกจังหวัดและอำเภอสำคัญของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การติดตั้งระบบออนไลน์และเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งธนาคารกรุงไทยนับเป็นธนาคารแรกที่สามารถติดตั้งได้ครบ 73 จังหวัดทั่วประเทศ ปัจจุบันธนาคารมีเครื่องเอทีเอ็มให้บริการอยู่ทั่วประเทศกว่า 3,500 เครื่อง และเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจุบันธนาคารมียอดสินทรัพย์รวม 1,177,869.11 ล้านบาท เงินฝาก 985,545.89 ล้านบาท และเงินให้สินเชื่อ 874,370.23 ล้านบาท (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2549) มีสาขา 698 สาขา สาขา/สำนักงานตัวแทนในต่างประเทศ 7 แห่ง ธนาคารก็ได้ขยายขอบข่ายการให้บริการด้าน Self Service Banking ออกไปอีก เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการข้อมูลทางการเงินและการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเปิดให้มีบริการ Telebanking, Corporate Banking การเป็น Payment Gateway สำหรับธุรกิจ E-Commerce บริการ Internet Banking และอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ โดยเพิ่มรายได้และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ การฝึกอบรมพนักงาน การเพิ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า การขยายจุดบริการทางการเงินเพื่อเพิ่มการเติบโตขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างผลตอบแทน รวมทั้งสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธนาคารและผู้ลงทุนในตลาดทุน

ธนาคารกรุงไทยได้นำโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการมาใช้กับทุกสาขา ตั้งแต่ปี 2542 เป็นต้นมา ซึ่งโครงการดังกล่าวประกอบด้วย การพัฒนาคุณภาพบุคลากร การพัฒนาคุณภาพงาน การพัฒนาอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และการพัฒนาส่วนงานสนับสนุน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

เดิมรายได้หลักของธนาคารคือรายได้ด้านดอกเบี้ยรับซึ่งเกิดจากการให้บริการด้านสินเชื่อ หลังเกิดวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540 เป็นต้นมา ธนาคารกรุงไทยได้ดำเนินการหารายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย เช่น ค่าธรรมเนียมจากธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ของธนาคาร โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ด้านการฝากเงิน สินเชื่อ รวมทั้งได้เพิ่มสิทธิประโยชน์ในผลิตภัณฑ์ ของธนาคาร เพื่อจูงใจลูกค้า และได้มีการส่งเสริมการตลาดเพิ่มมากขึ้น ซึ่งได้แก่ การเพิ่มการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มากขึ้น โดยเฉพาะสื่อโทรทัศน์ มีการฝึกอบรมพนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการ

การสร้างความประทับใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นภาพลักษณ์ให้องค์กรและพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดี ถูกต้องจากพนักงานผู้ให้บริการ และส่งผลทำให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เป็นไปด้วยดี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จัดอยู่ในกลุ่มธนาคารขนาดใหญ่ ที่มีสาขาการให้บริการปริมาณมาก ธนาคารได้พยายามศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารเพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงการดำเนินงานและสามารถทำให้แข่งขันในตลาดได้ ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และมีปัจจัยใดบ้างที่ธนาคารควรต้องปรับปรุงแก้ไขการบริการ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง ซึ่งเป็นหน่วยเล็กๆ ของธนาคารกรุงไทย เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการกับธนาคารของลูกค้า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนด และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และสร้างมูลค่าเพิ่มให้ธนาคารต่อไป

อำเภอวังเหนือตั้งอยู่เหนือสุดของจังหวัดลำปาง ไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1035 ผ่านอำเภอแจ้ห่ม โดยห่างจากตัวจังหวัด เป็นระยะทาง 108 กิโลเมตร และ 115 กิโลเมตร จากที่ตั้งศาลากลาง และมีอาณาเขต ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดกับ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
- ทิศตะวันออก ติดกับ อำเภอแม่ใจ – อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา และอำเภองาว จังหวัดลำปาง
- ทิศใต้ ติดกับ อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง
- ทิศตะวันตก ติดกับ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

จำนวนประชากรของอำเภอวังเหนือมีทั้งสิ้น 42,150 คน ด้านสถาบันการเงินในพื้นที่มีธนาคารทั้งหมด 3 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร นอกจากนี้ยังมีการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารอีกเป็นจำนวนมาก ดังนั้นหากธนาคารกรุงไทยสามารถเพิ่มการให้บริการที่ดีขึ้นได้น่าจะทำให้โอกาสการทำธุรกรรมทางการเงินเพิ่มสูงขึ้น และจะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการและระบบของธนาคารโดยรวม

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการบริการที่ลูกค้าได้รับจากการมาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
- 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร และนำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดคน โยบายการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ทำให้ทราบถึงปัญหาข้อบกพร่องและความคิดเห็นที่ได้จะเป็นข้อมูลสำหรับธนาคารในการ วางแผน ปรับปรุงการให้บริการ ให้ตรงกับความต้องการลูกค้าเพื่อมากที่สุดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด กับผู้ใช้บริการ
- 3) สามารถใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงเป้าหมาย เพื่อเพิ่มมูลค่าความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร ให้มากขึ้น

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง โดยจะเก็บข้อมูลจากลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ที่มาใช้บริการของธนาคารจำนวน 527 ราย

1.5 นิยามศัพท์

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึงธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์และรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์

ความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจ หรือประทับใจที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ความพึงพอใจต่อสถานที่ประกอบการ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่

ได้รับ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการดำเนินการ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ ไม่ว่าจะเป็นการใช้บริการในด้านเงินฝาก-ถอน โอนและปฏิบัติการด้านอื่น ๆ ของธนาคาร

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ลักษณะของกิจการ และระดับรายได้ต่อเดือน

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า หมายถึง การจัดการให้พนักงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และต้องมีการพัฒนาความสัมพันธ์ให้มากขึ้นด้วยการติดตามข้อมูลข่าวสารที่ได้จากลูกค้า การติดตามและพยากรณ์ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา (กิจการสัมพันธ์ธนาคารกสิกรไทย, 2544: 5)

การบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่ธนาคารได้จัดให้บริการกับลูกค้า ได้แก่ การฝาก-ถอน โอน และการปฏิบัติการ (Operation & Transactions) การออมและการลงทุน (Saving & Investing) การระดมทุนและการกู้ยืม (Funding & Borrowing) การป้องกันความเสี่ยงและสารสนเทศ (Protection & Information) กลุ่มผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครือธนาคารกรุงไทย

The Convenience Bank หมายถึง ธนาคารที่ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจรตอบสนองความต้องการทางการเงินของลูกค้า สามารถใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ใช้ได้ทุกที่ บริการได้เสร็จสิ้น ณ จุด ๆ เดียว

บริษัทในเครือธนาคารกรุงไทย ประกอบด้วย บริษัทในเครือ จำนวน 7 บริษัท ประกอบด้วย บริษัท กรุงไทย แอช่าประกันชีวิต จำกัด บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด(มหาชน) บมจ. หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย บมจ. หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย บริษัท กรุงไทย ไอบีเจ ลิสซิ่ง จำกัด บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท หลักทรัพย์ทรีนิตี้ จำกัด บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัด