

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทยเริ่มต้นดำเนินการ เมื่อปี พ.ศ.2447 (ร.ศ.123) มีที่ทำการอยู่ที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ณ ตำบลบ้านหม้อ ในชื่อ “บุคคัลย์” โดยพระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย พระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงริเริ่มดำเนินการ ธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม “บุคคัลย์” (BOOK CLUB) บุคคัลย์ได้ดำเนินการเรื่อยมาจนถึงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทาน พระบรมราชานุญาตให้ตั้ง “บริษัท เบงกัลสยามกัมมาจล ทุนจำกัค” ขึ้นจากบุคคัลย์ นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทยโดยได้รับพระราชทานตราอาร์มแผ่นดินให้เป็นตราประจำธนาคาร ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงยกเลิก ตราอาร์มแผ่นดินเปลี่ยนเป็นตราครุฑโดยมีข้อความจารึกพิเศษว่า “ตั้งโดยพระบรมราชานุญาต” อยู่ในแถบแพรเป็นกรณีพิเศษตั้งแต่นั้นมา บริษัทเบงกัลสยามกัมมาจล ทุนจำกัคได้ดำเนินการด้วยความเจริญรุดหน้า มาเป็นลำดับและกิจการขยายตัวอย่างรวดเร็ว

ในช่วงก่อนหน้าที่จะเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ไม่นานนัก (พ.ศ.2482) ได้มีการเปลี่ยนชื่อประเทศจาก “สยาม” มาเป็น “ไทย” ส่งผลให้ชื่อของสถาบัน องค์กรต่างๆที่เคยใช้คำว่า “สยาม” ต้องปรับเปลี่ยนมาใช้คำว่า “ไทย” แทน เพื่อความสอดคล้องและความเหมาะสม บริษัทเบงกัลสยามกัมมาจล ทุนจำกัค จึงเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ และยุคสมัยนับตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม 2482 โดยมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้ดำเนินการรุดหน้าไปด้วยดีและเป็นรากฐานให้กับระบบธนาคารไทย จนมีธนาคารพาณิชย์อื่นๆ เกิดขึ้นอีกมากมายหลายธนาคาร จวบจนกระทั่งปี พ.ศ.2514 ธนาคารไทยพาณิชย์ จึงได้ขยายงานรองรับความเติบโตโดยย้ายสำนักงานใหญ่ จากตำบลตลาดน้อยมาอยู่ที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ซึ่งเป็นถนนสายธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ ในขณะนั้น ต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2518 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับสถานภาพ โดยใช้

ชื่อว่า “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” และใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED” ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการครบวงจรชั้นนำของประเทศ มีความแข็งแกร่งทางการเงิน มีสมรรถภาพระดับสากลในการให้บริการลูกค้าทุกกลุ่ม มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สำคัญครบถ้วนด้วยการทำงานเป็นทีมเดียวกันของกลุ่มการเงินไทยพาณิชย์ เพราะฉะนั้นการสร้างความประทับใจเมื่อแรกพบให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเสมือนภาพลักษณ์ขององค์กรและพนักงานผู้ให้บริการ เนื่องจากเป็นความรู้สึกแรกที่ลูกค้ามีต่อพนักงาน ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นตัวแทนขององค์กรตั้งแต่พบหน้ากันโดยที่ลูกค้ายังไม่ได้รับบริการจากพนักงานแต่อย่างใด ซึ่งความประทับใจเมื่อแรกพบของลูกค้านี้เอง ก็อาจทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกเชื่อถือและมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดี ถูกต้องจากพนักงานผู้ให้บริการ พร้อมทั้งจะส่งผลให้การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จัดอยู่ในกลุ่มธนาคารขนาดใหญ่ ที่มีสาขาการให้บริการปริมาณมาก ธนาคารได้พยายามศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถแข่งขันในตลาดได้โดยเฉพาะตลาดในภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีความเจริญก้าวหน้าทั้งในด้านเศรษฐกิจและวัฒนธรรม การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ทราบถึงปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และมีปัจจัยใดบ้างที่ธนาคารควรต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งของธนาคาร การสร้างแรงจูงใจให้กับผู้มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การศึกษาดังกล่าวนี้เป็นส่วนหนึ่งในการนำมาวิเคราะห์ถึงความสามารถในความเป็นไปได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสาขาท่าแพเป็นสาขาแรกของธนาคารที่เปิดบริการในจังหวัดเชียงใหม่ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2470 กว่า 80 ปีที่เปิดให้บริการทำให้มีลูกค้าหลากหลายอาชีพมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
2. ปัญหา ข้อบกพร่องและความคิดเห็นที่ได้จะเป็นข้อมูลสำหรับธนาคารในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารมากที่สุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด กับผู้บริการ และธนาคารที่จะนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และวางแผนการทำงาน of ธนาคารต่อไป
3. ใช้เป็นข้อมูลกระตุ้นให้ธนาคารได้มีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1. พื้นที่ที่ทำการศึกษาวิจัย ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เลือกรับข้อมูล ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยออกแบบสอบถามและทำการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 ราย

### 1.5 นิยามศัพท์

**การบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่** หมายถึงบริการต่าง ๆ ที่ธนาคารได้จัดให้บริการกับลูกค้า ได้แก่ กลุ่มผลิตภัณฑ์ในเครือธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) การฝาก ถอน โอน และการปฏิบัติการ (Operation & Transitions) การออม และการลงทุน (Saving & Investing) การระดมทุนและการกู้ยืม (Funding & Borrowing) การป้องกันความเสี่ยงและสารสนเทศ (Protection & Information)

**ความพึงพอใจต่อบริการ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจ หรือประทับใจที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ เชียงใหม่

**ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ เชียงใหม่** หมายถึง ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ เชียงใหม่

**ธนาคารพาณิชย์** หมายถึงธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์และรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ลักษณะของกิจการ และระดับรายได้ต่อเดือน

**ลูกค้า** หมายถึงผู้ที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการใช้บริการในด้านเงินฝาก-ถอน โอนและปฏิบัติการด้านอื่น ๆ ของธนาคาร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved