

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในยุคโลกาภิวัตน์ ธุรกิจในประเทศไทย ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรง สืบเนื่องมาจากการเปิดกว้างด้านการลงทุน ส่งผลให้นักธุรกิจจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนและแข่งขันในประเทศเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับการขยายตัวของธุรกิจต่าง ๆ ภายในประเทศเอง ธุรกิจประเภทต่างๆ รวมถึงธุรกิจด้านการบริการ ต้องพยายามพัฒนากลยุทธ์ การแข่งขัน เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและยังต้องใช้ความพยายามมากขึ้น ในการที่จะรักษาสถานภาพของการแข่งขันของตนเอง ให้อยู่ในระดับที่เหนือกว่าคู่แข่ง กลยุทธ์อันหนึ่งที่ธุรกิจต่าง ๆ ใช้ในการสร้างและรักษาความเจริญความก้าวหน้าในการดำเนินงานของตน คือ กลยุทธ์ในการสร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการขององค์กรธุรกิจ

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ นับได้ว่าเป็นธุรกิจที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรง ทั้งจากธนาคารพาณิชย์ไทยและจากสถาบันการเงินจากต่างประเทศ ที่เข้ามาดำเนินการในประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันเนื่องมาจากข้อตกลง BIBF (Bangkok International Business Fund) ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ไทยเปิดให้บริการอยู่จำนวน 13 ธนาคาร (www.bot.or.th/2544) ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยธนุ ดีบีเอส (มหาชน) ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดอร์นครธน จำกัด (มหาชน) ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง ได้ใช้ความพยายามสร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และประทับใจในบริการของธนาคาร โดยพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการบริการของตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความสะดวกสบายของลูกค้า ในการเข้ารับบริการความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำ ในการให้บริการ รวมถึงการนำเสนอบริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและยังเป็นการรักษาส่วนแบ่งลูกค้าและส่วนแบ่งตลาดของธนาคารเอาไว้อีกด้วย

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์จัดเป็นธุรกิจประเภทบริการที่ให้บริการด้านการเงิน เช่น การรับ-ฝาก
 ถอนเงิน การบริการโอนเงิน การบริการออกตราสารต่าง ๆ เช่น เช็ค ครีฟตั๋วแลกเงิน ตั๋วสัญญาใช้
 เงิน การรับชำระค่าสินค้า การชำระค่าบริการด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ชำระค่าไฟฟ้า การชำระค่า
 โทรศัพท์ ชำระค่าโทรศัพท์มือถือ การอำนวยความสะดวก การรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การ
 บริการด้านธุรกรรมต่างประเทศ และบริการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมด้านการเงิน

กลยุทธ์ในการแข่งขัน ที่เน้นให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ การสร้างผลลัพธ์จาก
 การส่งมอบบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและเกิดความประทับใจในการบริการ อันนำไปสู่การรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ (Service Quality) จึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับธนาคาร
 พาณิชย์ ที่ใช้ในการรักษาลูกค้าเอาไว้ และกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
 (Customer Retention)

ธนาคารพาณิชย์ไทยที่ตั้งอยู่ใน จ.พิษณุโลก มีจำนวน 10 ธนาคาร รวมทั้งสิ้น 32 สาขา
 (<http://www.thaithumbond.com,2544>) แต่ที่อยู่ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มี
 จำนวนเพียง 21 สาขา (ชมรมธนาคารจังหวัดพิษณุโลก,2544) ได้แก่

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 4 สำนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 4 สำนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 2 สำนักงาน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 3 สำนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 2 สำนักงาน
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 2 สำนักงาน
ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 1 สำนักงาน
ธนาคารนครหลวง จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 1 สำนักงาน
ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 1 สำนักงาน
ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน 1 สำนักงาน

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดพิษณุโลก ได้พยายามสร้างให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการให้มากขึ้น เพื่อที่จะได้รักษาลูกค้าให้ใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง วิธีการที่นำมาใช้ในการสร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมีอยู่หลากหลายรูปแบบ เช่น การปรับปรุงรูปแบบสำนักงาน การตกแต่งพื้นที่ให้บริการ การเพิ่มอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ให้มีความหลากหลายและทันสมัยยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการของธนาคารให้มีความพร้อมในด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ เป็นต้น

ดังนั้น หากธนาคารพาณิชย์ไทย ได้เข้าใจถึงความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ก็จะส่งผลให้สามารถเลือกใช้กลยุทธ์ วิธีการ และเครื่องมือ ในการให้บริการเพื่อสร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของธนาคาร การศึกษานี้จึงต้องการศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไทย ในจังหวัดพิษณุโลกต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตเทศบาล จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนากลยุทธ์การให้บริการที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้า ต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเอง

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว

ธนาคารพาณิชย์ไทย หมายถึง ธนาคารพาณิชย์สัญชาติไทยที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งมีสาขาอยู่ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก รวมจำนวนทั้งสิ้น 10 ธนาคาร 21 สาขา