

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในยุคสภาวะเศรษฐกิจถดถอย ธุรกิจในประเทศไทย ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรง สืบเนื่องมาจากปัญหาการชะลอตัวของภาคการผลิตการบริโภคและการลงทุน ส่งผลให้นักธุรกิจต่างประเทศที่เข้ามาหยุดลงทุน รอคูสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและการเมือง ทำให้เกิดการแข่งขันในประเทศเพิ่มสูงขึ้น รวมทั้งธุรกิจการให้บริการ ต้องพยายามพัฒนากลยุทธ์ การแข่งขันเพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังคงต้องใช้ความพยายามมากขึ้นในการรักษาสถานภาพธุรกิจของตนเองให้อยู่ในระดับที่เหนือกว่าคู่แข่งกลยุทธ์หนึ่งที่ธุรกิจต่างๆ ใช้ในการสร้างและรักษาความเจริญความก้าวหน้าในการดำเนินงานของตนเอง คือ กลยุทธ์ในการสร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการขององค์กรธุรกิจ

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศ นับได้ว่าเป็นธุรกิจที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรง ทั้งจากธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยและสถาบันการเงินจากต่างประเทศที่เข้ามาดำเนินการในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันเนื่องจากข้อตกลง BIBF (Bangkok International Business Fund) ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ไทยเปิดให้บริการอยู่ 14 ธนาคาร (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2551 : ออนไลน์) ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด(มหาชน) ธนาคารทีสโก้ จำกัด(มหาชน) ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบี จำกัด(มหาชน) ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด จำกัด(มหาชน) ธนาคารสินเอเชีย จำกัด(มหาชน) ได้ใช้ความพยายามสร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการของธนาคาร ทำการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการบริการของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจและกลยุทธ์การให้บริการมีการเปลี่ยนรูปแบบไป โดยให้การดูแลลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะปัจจุบันลูกค้ามีโอกาสมีทางเลือกมากมายที่จะเลือกใช้บริการ จึงต้องให้ความสำคัญกับลูกค้า มุ่งที่จะเน้นในด้านคุณภาพการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าสูงสุด เพื่อรักษาลูกค้าปัจจุบัน และส่วนแบ่งตลาดของธนาคารตนเองไว้

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดสมุทรสาครมีจำนวน 15 ธนาคาร รวมทั้งสิ้น 36 สาขา (ชมรมธนาคารพาณิชย์ จังหวัดสมุทรสาคร,2551) ในจำนวนนี้อยู่ ตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จ.สมุทรสาคร มีจำนวน 7 ธนาคาร 9 สาขาได้แก่

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)	มีจำนวน 2 สำนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	มีจำนวน 2 สำนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)	มีจำนวน 1 สำนักงาน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)	มีจำนวน 1 สำนักงาน
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)	มีจำนวน 1 สำนักงาน
ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)	มีจำนวน 1 สำนักงาน
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	มีจำนวน 1 สำนักงาน

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ สมุทรสาคร เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2548 เป็นสาขาย่อยแต่ให้บริการเต็มรูปแบบกับลูกค้ารายย่อย เปิดทำการ วันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 08.30 น.-16.30 น. และวันเสาร์ เวลา 08.30 น.-15.30 น. ตั้งอยู่ริมถนนเศรษฐกิจ 1 ตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร เป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น 2 คูหา มีที่จอดรถด้านหน้าธนาคาร มีเคาน์เตอร์ให้บริการ 4 ช่องทาง มีเก้าอี้พักคอยสำหรับลูกค้า 9 ที่นั่ง มีพนักงาน 7 คน และ Electronic Banking 4 เครื่อง ผลการดำเนินงานของสาขาเติบโตขึ้นทุกปี รายได้ส่วนใหญ่มาจากค่าธรรมเนียมต่างๆของลูกค้ารายย่อย เช่น การทำบัตร ATM การโอนเงินต่างธนาคารและการขอ Statement ย้อนหลังของบัญชีเงินฝาก เพื่อนำไปทำธุรกรรมทางสินเชื่อ โดยมีลูกค้ามาใช้บริการเฉลี่ยวันละ 300-350 ราย (รายงานประจำเดือน กค.51: ฝ่ายบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) และมีธนาคารพาณิชย์ที่กล่าวมาข้างต้น จำนวน 6 ธนาคาร 8 สาขา เป็นคู่แข่งที่สำคัญ เนื่องจากสถานที่ตั้งธนาคารอยู่บริเวณใกล้เคียงกัน ลูกค้าจึงสามารถเลือกที่จะใช้บริการของธนาคารใดก็ได้ตามความต้องการ ทำให้ทุกธนาคารพยายามสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการให้ลูกค้าในรูปแบบต่างๆ เช่น การปรับปรุงรูปแบบสำนักงาน การเพิ่มอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการให้มีความหลากหลายและทันสมัยยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีความพร้อมในด้านความรู้ของผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนพัฒนาความสามารถในการให้บริการลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

จากความจำเป็นในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความต้องการทราบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ นำไปสู่เป้าหมายของธนาคารที่วางไว้ คือ ก้าวสู่ความเป็นผู้นำด้านบริการทางการเงินแก่ลูกค้ารายย่อยภายใน 3-5 ปี (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2550: ออนไลน์) และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสาขาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ตลอดจนนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดและวางกลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุก เพื่อการแข่งขันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ผลต่างระหว่างความคาดหวังกับผลที่ได้รับจากบริการ ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากบริการตรงกับหรือมากกว่า ความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ลูกค้าก็จะพอใจ ถ้าต่ำกว่าตามความคาดหวังก็จะไม่พอใจ

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้ารายย่อย ผู้ที่เปิดบัญชีกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำกัด ตั้งแต่วันที่สาขาเปิดดำเนินการจนถึงปัจจุบัน

คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง สิ่งที่ทำให้บริการหยาบขึ้น และส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า (Customer Relationship) รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านั้นกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการกันอย่างต่อเนื่อง (Customer Retention) ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวและก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยวัดคุณภาพบริการ จากองค์ประกอบ 5 ข้อ คือ

1. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือและวางใจ (Reliability)
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)
4. การรับประกันและความมั่นใจ (Assurance)
5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved