

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

นับตั้งแต่เกิดวิกฤตการณ์การเงินขึ้นในช่วงปี 2539 – 2540 และในช่วงปี 2550-2551 รัฐบาลได้เปิดเสรีทางการเงิน ยินยอมให้สถาบันการเงินต่างประเทศเข้ามาเปิดสาขา หรือเข้ามาถือหุ้นในธนาคารไทยในสัดส่วนที่มากกว่าร้อยละ 50 ส่งผลให้ธุรกิจการเงินการธนาคารมีภาวะการแข่งขันที่ยิ่งนับวันยิ่งจะทวีความรุนแรงมากขึ้น อีกทั้งในยุคสมัยปัจจุบันพฤติกรรมของลูกค้าได้เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความสลับซับซ้อน จึงทำให้ธุรกิจต่าง ๆ รวมทั้งธนาคารพาณิชย์ มุ่งพัฒนาขีดความสามารถในทุกด้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมายให้ได้รับความพึงพอใจ เพื่อรักษาลูกค้าไว้รวมทั้งการขยายฐานลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น (บมจ.ธนาคารกรุงเทพ, 2550)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้มีการปรับปรุงองค์กรในหลายด้าน โดยมีเป้าหมายเพื่อเสริมศักยภาพให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารแรกที่ได้มีการปรับเปลี่ยนช่องทางการให้บริการลูกค้าในรูปแบบของสาขาที่ให้บริการจากสาขาที่ก่อสร้างเป็นอาคารขนาดใหญ่เปลี่ยนเป็นสาขาสะดวกให้บริการ (Convenience Branch) ซึ่งจะเปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้า สถาบันการศึกษา ส่วนราชการสำคัญ และย่านชุมชน นอกจากนี้ธนาคารยังมีการจัดตั้งสาขางานธุรกิจเฉพาะเพื่อดูแลและบริการลูกค้าเช่น สำนักธุรกิจที่มีการแบ่งหน่วยงานบริการลูกค้าโดยแบ่งเป็นลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง ลูกค้าธุรกิจรายย่อย รวมทั้งปรับเปลี่ยนสาขาที่มีอยู่เดิมที่เป็นที่ให้บริการลูกค้าบุคคล (Consumer Branch) มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อทำงานด้านอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าไปรับผิดชอบดำเนินการแทนสาขาและหน่วยงานที่ให้บริการลูกค้า จึงทำให้หน่วยงานของธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าเป้าหมายได้อย่างเต็มที่ (บมจ.ธนาคารกรุงเทพ, รายงานประจำปี 2551)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2549 ตั้งอยู่เลขที่ 67 หมู่ที่ 1 ถนนรังสิยานนท์ ตำบลเวียงใต้ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด ตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 18.00 น. มีบริการต่าง ๆ ครบวงจรและให้บริการ

แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศด้านหน้าสำนักงานสาขา ในวันที่ 1 ตุลาคม 2552 ได้เปลี่ยนเวลาในการให้บริการส่วนของสาขาจากเดิมเป็นวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 09.00 น. ถึง 17.00 น. ส่วนสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศยังคงเปิดให้บริการทุกวันเช่นเดิม โดยมีเป้าหมายเพื่อรองรับธุรกิจในพื้นที่อำเภอปายที่กำลังเติบโต (บมจ.ธนาคารกรุงเทพ, 2549) ปัจจุบันในพื้นที่อำเภอปายมีสาขาของธนาคารเปิดให้บริการจำนวน 7 สาขา คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 สาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 สาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 สาขา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) จำนวน 1 สาขา ธนาคารออมสิน จำนวน 1 สาขา และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 สาขา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 สาขา และในอนาคตอันใกล้นี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก็จะเตรียมเปิดสาขาในพื้นที่อำเภอปาย (ชมรมธนาคารปาย, 2552) ซึ่งสาขาของธนาคารแต่ละแห่งก็มีความรับผิดชอบในการสร้างผลงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่สำนักงานใหญ่กำหนดให้มา เพื่อผลประโยชน์รวมของธนาคารจะได้เป็นไปตามแผนธุรกิจที่วางไว้ จากข้อมูลผลประโยชน์ประจำปี 2552 ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย มีอัตราการเติบโตของเงินเพิ่มขึ้นในทุกด้านเช่น สินเชื่อเพิ่มขึ้น 16.70% เงินฝากเพิ่มขึ้น 15.21% รายได้จากค่าธรรมเนียมที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น 43.50% มีส่วนแบ่งการตลาดโดยรวมเพิ่มขึ้น 4.5% (บมจ.ธนาคารกรุงเทพ, 2552)

จากการที่มีสาขาของธนาคารต่าง ๆ ในพื้นที่อำเภอปายมีถึง 7 สาขา ทั้งที่มีพื้นที่เล็กและมีประชากรเพียง 28,000 คนโดยประมาณ จึงส่งผลให้สภาวะการแข่งขันระหว่างธนาคารมีความรุนแรงมากขึ้น อีกทั้งผลิตภัณฑ์การเงินต่าง ๆ ของแต่ละธนาคารก็มีความคล้ายคลึงกัน อาทิ เงินฝาก บัตรเอทีเอ็ม บริการตราสารและเงินตราต่างประเทศ บริการโอนเงิน บริการสินเชื่ออุปโภคบริโภค บริการสินเชื่อธุรกิจ บริการธนาคารอัตโนมัติ ฯลฯ จึงเกิดการช่วงชิงลูกค้าระหว่างธนาคารด้วยกัน โดยเฉพาะลูกค้าชั้นดี สาขาของธนาคารแต่ละแห่งได้ใช้ความพยายามในการให้บริการที่ดีกับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นในด้านความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ ความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ รวมถึงการนำเสนอบริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด ทั้งยังเป็นการรักษาส่วนแบ่งลูกค้าและส่วนแบ่งการตลาดอีกด้วย

การให้บริการลูกค้าควรต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอเพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่ดีเป็นการรักษาลูกค้าเอาไว้และกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการ

ของสาขา เสริมสร้างศักยภาพให้สามารถบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ตลอดจนนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุก สำหรับสถานะการแข่งขันที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญเพื่อที่ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและปรับปรุงพัฒนาวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของลูกค้าผู้มาใช้บริการ อันจะส่งผลให้ผลประกอบการในด้านต่าง ๆ ของสาขาเป็นไปตามเป้าหมาย

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย
2. ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ผลต่างระหว่างความคาดหวังกับผลที่ได้รับจากการบริการ ของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากการบริการตรงกับหรือมากกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ลูกค้าก็จะพอใจ ถ้าต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พอใจ

**ลูกค้า** หมายถึง ลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินเชื่อกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งแต่วันเปิดดำเนินการจนถึงปัจจุบัน

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การรับประกัน/การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หมายถึง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย  
จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งอยู่เลขที่ 67 หมู่ที่ 1 ถนนรังสิยานนท์ ตำบลเวียงใต้ อำเภอปาย จังหวัด  
แม่ฮ่องสอน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved