

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น เห็นได้จากแต่ละธนาคารมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของตนให้แก่ลูกค้าหลากหลายขึ้น เนื่องจากผลิตภัณฑ์เหล่านี้เป็นตัวสร้างรายได้ให้แก่ธนาคารเป็นอย่างมาก อีกทั้งการเพิ่มขึ้นของจำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยในเดือนมกราคม 2553 มีจำนวนสาขาทั้งสิ้น 5,810 สาขา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553) ทำให้บทบาทและวิธีรูปแบบการดำเนินงานของธนาคารต้องปรับเปลี่ยนเป็นเชิงรุกมากขึ้น และเนื่องจากลักษณะผลิตภัณฑ์ของแต่ละธนาคารมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ดังนั้นการสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นในใจของลูกค้าเพื่อจูงใจให้มาใช้บริการ ต้องอาศัยเครื่องมือสำคัญในธุรกิจบริการ คือ การนำเสนอบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่งและเป็นคุณภาพที่ดีกว่าอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ตั้งอยู่ที่ 431 หมู่ 3 ตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ เปิดทำการวันที่ 8 ตุลาคม 2535 มีกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 5,550 คน โดยกลุ่มลูกค้าที่มีมากที่สุดคือ กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ มีจำนวน 3,296 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 60 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด (ข้อมูลจาก ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ณ เดือนตุลาคม 2553) ทั้งนี้สาเหตุที่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) มีจำนวนลูกค้าที่เป็นเกษตรกรจำนวนมาก เนื่องจากพื้นที่ตำบลทุ่งเสี้ยวไม่มีธนาคารพาณิชย์อื่นที่เปิดให้บริการแข่งขัน โดยธนาคารพาณิชย์อื่น เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงเทพ จะเปิดให้บริการในตัวอำเภอสันป่าตอง นอกจากนี้พื้นที่อำเภอสันป่าตองส่วนใหญ่ร้อยละ 56 เป็นพื้นที่ทำการเกษตรของประชาชน อาชีพหลักของประชาชนส่วนใหญ่ในอำเภอสันป่าตอง จะทำการเกษตร โดยพืชเศรษฐกิจหลัก ได้แก่ ลำไย หอมหัวใหญ่ข้าว ถั่วเหลือง และกระเทียม นอกจากนี้ในพื้นที่อำเภอสันป่าตองก็ถือได้ว่ามีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่มีชื่อเสียง ได้แก่ ผลิตภัณฑ์แกะสลัก ผลิตภัณฑ์กระดาษสา ผลิตภัณฑ์ผลิตเสื้อผ้า อีกทั้งมีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็กและกลาง จำนวนมากที่ประกอบกิจการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร

ลูกค้าผู้ประกอบการอาชีพเกษตรกร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จะทำการปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ การประมง และป่าไม้ แล้วนำผลผลิตทางการเกษตรที่ได้ อาทิเช่น ลำไย พริก เห็ด หรือเนื้อสัตว์ จำหน่ายให้แก่โรงงานเพื่อนำวัตถุดิบไปแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ หรือนำผลผลิตที่ได้มาทำการแปรรูปเป็นสินค้า โดยทำเป็นอุตสาหกรรมในครัวเรือน หรือมีการรวมกลุ่มกันของสมาชิกเกษตรกรในหมู่บ้าน เช่น กลุ่มวิสาหกิจชุมชน แปรรูปผลผลิตทางการเกษตรบ้านสันกอเกิด ทำการผลิตสินค้า เช่น ข้าวเกรียบสมุนไพร ก๋วยเตี๋ยว กระท่อมคอง เป็นต้น โดยลูกค้าเกษตรกรจะทำธุรกรรมกับธนาคารหลายรูปแบบ ทั้งด้านการโอนเงิน การออมเงิน ด้านสินเชื่อ ชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นต้น

จากการที่ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า จึงได้มอบหมายให้บริษัทภายนอกทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยสอบถามผ่านทางระบบโทรศัพท์ แต่เป็นข้อจำกัดในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าของสาขา เนื่องจากลูกค้าเกษตรกรส่วนใหญ่ไม่มีทั้งโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์มือถือ มีการเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ได้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์แก่ธนาคาร หรือลูกค้าบางกลุ่มไม่มีความไว้วางใจในการตอบคำถามแก่บริษัทภายนอก ทำให้ข้อมูลจากการสำรวจไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เหมาะสมได้ (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2553)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) แล้วนำข้อมูลมาพัฒนาการบริการให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้าเกษตรกรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) เพื่อเป็นการรักษารฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้แก่ธนาคาร

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ ของลูกค้าเกษตรกร ที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) โดยใช้กรอบของปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา สถานที่ให้บริการ การส่งเสริม การตลาด บุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ

ลูกค้าเกษตรกร หมายถึง เกษตรกรผู้ทำการปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ การประมง ป่าไม้ และกลุ่ม วิสาหกิจชุมชน เช่น ผลิตภัณฑ์แกะสลัก ผลิตภัณฑ์กระดวยสา ผลิตภัณฑ์เสื้อผ้า ผลิตภัณฑ์อาหาร เป็นต้น ที่มาใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา ทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการตอบสนองความต้องการเพื่อให้เป็นที่ พึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว(สันป่าตอง)