

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประจวบคีรีขันธ์ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง และเป็นธนาคารแห่งแรกของประเทศไทย ที่เปิดดำเนินการโดยเป็นผู้พิทักษ์ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และจากชื่อเสียงนี้ทำให้ได้รับความนิยม และสามารถสร้างความไว้วางใจในการมาใช้บริการของลูกค้า ว่าเป็นธนาคารที่มีความมั่นคง จึงเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าผู้มาใช้บริการด้านเงินฝาก ในปัจจุบันได้มี ธนาคารอื่น ๆ และสถาบันการเงินต่าง ๆ ได้เปิดดำเนินการขึ้นอีกหลายแห่ง มีการดำเนินงานและให้บริการในรูปแบบที่ใกล้เคียงกัน

สำหรับในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ในปี 2538 ได้มีธนาคารพาณิชย์เปิดดำเนินการในขณะนั้นรวมทั้งหมด 15 ธนาคาร 105 สาขา เป็นสาขาที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 15 ธนาคาร 65 สาขา และสำนักงานอำนวยการสินเชื่อรวมทั้งสำนักงานบริการด้านหลักทรัพย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งหมด 20 สำนักงาน (สาขา)¹

เนื่องจากสภาวะการแข่งขันของสถาบันการเงินในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา โดยมีสาเหตุมาจากสถาบันการเงินแขนงอื่นๆ ได้เปิดดำเนินการโดยเฉพาะสำนักงานอำนวยการสินเชื่อและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ (สาขา) นอกจากนั้นในสมัยของนายชวน หลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรี ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้อนุมัติในหลักการให้เปิดธนาคารพาณิชย์ใหม่ขึ้นอีก 5 ธนาคาร และแนวโน้มที่จะให้ธนาคารมีสำนักงานใหญ่ อยู่ในภูมิภาค² คาดว่าจะเป็นในจังหวัดเชียงใหม่ เพราะมีความพร้อมในทุก ๆ ด้านมากกว่าจังหวัดอื่น จึงทำให้สถาบันการเงินในจังหวัดเชียงใหม่โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่จะรุนแรงขึ้นทั้งในด้านตลาดเงินฝาก ตลาดสินเชื่อ และการแข่งขันในด้านแบงก์การ

¹ ฝ่ายวิชาการธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคเหนือ, รายงานเศรษฐกิจการเงินภาคเหนือ ปี 2538, หน้า 2-16

² สิทธิชัย ตันดีพิพัฒน์, “ข่าวการเงินการธนาคาร”, การเงินการธนาคาร, ฉบับที่ 156, เมษายน 2538, หน้า 41

เพื่อเข้าปฏิบัติงานในสถาบันการเงินต่าง ๆ ดังกล่าว อย่างไรก็ตามการให้บริการทางด้านเงินฝากของธนาคารเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานธุรกิจของธนาคาร เพราะสามารถนำไปสร้างผลกำไรในรูปของการรับฝากเงินเพื่อปล่อยกู้และลงทุนในแหล่งต่าง ๆ

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ เป็นสถาบันการเงินหนึ่ง ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงจำเป็นต้องเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ของการแข่งขัน พร้อมกับขยายปริมาณธุรกิจ โดยมีการพัฒนาโครงสร้างองค์กร และปรับปรุงระบบการทำงานของสาขาโดยเฉพาะในด้านการให้บริการต่อลูกค้าเงินฝากอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ๆ เพื่อรักษาและขยายส่วนแบ่งตลาดได้และสิ่งสำคัญที่สุดก็เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าสาขา ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและจะคิดค้นมาในอนาคต

ดังนั้นการศึกษาคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการด้านเงินฝากจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการต่อลูกค้าเงินฝากของสาขา และเป็นข้อมูลการตลาดสำหรับสาขาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้า

ขอบเขตของการศึกษา

ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้มาใช้บริการด้านเงินฝาก ณ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 18,496 บัญชี (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิ.ย. 2538) ในจำนวนนี้จะศึกษาคิดเห็นของลูกค้า โดยสอบถามตามสัดส่วนของจำนวนบัญชีแต่ละประเภท ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากเดินสะพัด

นิยามศัพท์

การให้บริการเงินฝาก หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการแก่ลูกค้าเงินฝาก ซึ่งหมายรวมถึงตั้งแต่เมื่อลูกค้าเริ่มมาแจ้งวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ และดำเนินการ ฝาก - ถอน จนถึงขั้นตอนสุดท้าย ออกหลักฐานรับ ฝาก - ถอนให้ลูกค้า

พนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฝาก - ถอนเงิน หน้าเคาน์เตอร์ รับ - จ่าย

สถานที่ให้บริการ หมายถึง บริเวณหน้าเคาน์เตอร์ฝาก - ถอน รวมถึงช่องทางเดินในการให้บริการฝาก - ถอนเงิน ที่นั่งพักรอ บริเวณที่ลูกค้าพักรอ

อุปกรณ์ในการให้บริการด้านเงินฝาก หมายถึง ปากกา สลิปฝาก - ถอนเงิน เครื่องคิดเลข

ความคิดเห็นของลูกค้า หมายถึง หลังจากที่ได้ใช้บริการด้านเงินฝากของสาขาไปแล้ว ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการว่า ดีหรือไม่ดี เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม พอใจหรือไม่พอใจ

ปัญหา หมายถึง ความขัดข้อง อุปสรรค หรือการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าในการมาใช้บริการเงินฝากของธนาคาร

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยทำการศึกษา ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างและวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของตัวอย่างกำหนดตามสัดส่วนของประเภทเงินฝากจากจำนวนบัญชีเงินฝากทั้งสิ้น 18,496 บัญชี ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%³ จะได้ขนาดตัวอย่างดังแสดงในตาราง

ประเภทเงินฝาก	จำนวนบัญชี	จำนวนบัญชีคิดเป็นเปอร์เซ็นต์	จำนวนแบบสอบถามเทียบเป็นสัดส่วนกับจำนวนบัญชี	จำนวนแบบสอบถามที่แจกจริง
ออมทรัพย์	14,576	78.81	265	331
ประจำ	2,996	16.20	54	68
เคดิต	924	4.99	17	21
รวม	18,496	100.00	336	420

ได้ขนาดตัวอย่าง 420 ราย เทียบจากตารางเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูล

จากแบบสอบถาม 420 ชุด ผู้ศึกษาจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ที่มาใช้บริการด้านเงินฝาก โดยการสัมภาษณ์ภายในเวลา 1 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 1 - 31 ธันวาคม 2538 ใช้เวลา 21 วันทำการธนาคาร วันละ 20 ชุด แยกเป็นช่วงเช้าตั้งแต่ 8.30 - 12.00 น. จำนวน 10 ชุด ช่วงบ่าย 12.00 - 15.30 น. จำนวน 10 ชุด และผู้ที่ตอบแบบสอบถามสำหรับเงินฝากประเภทหนึ่ง แล้วจะไม่ถูกถามซ้ำอีก

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ได้มานำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้

- ค่าความถี่ (Frequency)
- ค่าร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ แปลผล และเขียนรายงาน

³ นราศรี ไวนิชกุล และสุศักดิ์ อุดมศรี, ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ, (กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533), หน้า 103

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2538 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2539

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถทราบถึงความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบปัญหาในการให้บริการด้านเงินฝากของลูกค้า
3. เป็นข้อมูล สำหรับการปรับปรุงการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่