

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดหลักในภาคเหนือที่มีศักยภาพในการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ ทั้งในภาคเกษตร ภาคอุตสาหกรรม ภาคบริการและการท่องเที่ยว มีงบประมาณในการลงทุนสูงทั้งในส่วนของภาครัฐ และภาคเอกชน ในภาคบริการด้านการเงินและการธนาคารจังหวัดเชียงใหม่มีปริมาณเงินฝากและเงินให้สินเชื่อสูงสุดในภาคเหนือ โดยมีจำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์มากกว่าจังหวัดอื่นในภาคเหนือ ประกอบไปด้วย 12 ธนาคาร มีจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์จำนวน 127 สาขา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2546: ออนไลน์) ซึ่งเป็นทั้งสาขาเต็มรูปแบบ และสาขาย่อยที่ตั้งอยู่ในสถาบันการศึกษา ห้างสรรพสินค้า ธุรกิจต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ได้ขยายตัวและเติบโตขึ้นอย่างมากโดยพบว่าเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ในปี 2539 มีจำนวน 68,359 ล้านบาท และได้เพิ่มสูงขึ้นเป็น 86,043 ล้านบาท ในปี 2546 เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 25.87%(ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2546: ออนไลน์) ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ได้มีการแข่งขันกันรุนแรงมากยิ่งขึ้นมีการปรับตัวและกลยุทธ์ในด้านต่างๆ ทั้งการขยายสาขาการเปิดที่ทำการใหม่ ทั้งในสถาบันการศึกษาและโมเดิร์นเทรด การขยายเวลาการให้บริการ การเพิ่มผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ให้แก่ลูกค้า การลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ ๆ การพัฒนาช่องทาง การเสนอบริการทางการเงินที่หลากหลาย การพัฒนาบุคลากร เพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาด เพิ่มส่วนแบ่งตลาด ตลอดจนแสวงหารายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งแนวโน้มการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ภายใต้เศรษฐกิจที่กำลังขยายตัว อีกทั้งทางการมีแนวทางที่จะสนับสนุนให้ธนาคารพาณิชย์มีความแข็งแกร่งตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องปรับตัวและเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน การให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าประทับใจในการใช้บริการ ตลอดจนเร่งปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจ และการตลาดเพื่อเจาะกลุ่มลูกค้ารายใหม่ให้ครอบคลุมการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เป็นธนาคารหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการแข่งขันและการปรับกลยุทธ์ของธนาคารพาณิชย์อื่น ธนาคารจึงได้มีการพัฒนาสาขาปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ ปรับปรุงโครงสร้างบุคลากร มีการแยกฝ่ายงานที่รับผิดชอบงานธุรกิจและงานสนับสนุนอย่างชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานทุกด้านเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้

แล้วยังทำการตกแต่งและปรับภาพลักษณ์โดยได้ดำเนินการเปลี่ยนป้ายสัญลักษณ์ให้เป็นรูปแบบและสีใหม่ของธนาคาร การตกแต่งอาคารให้มีภาพลักษณ์โดดเด่นทันสมัย รวมทั้งเปลี่ยนสีเครื่องเอทีเอ็มเป็นโทนสีเหลืองตามสัญลักษณ์ของธนาคาร การพัฒนาระบบเทคโนโลยีโดยลงทุนติดตั้งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสามารถเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น เครื่องอ่านบาร์โค้ด การติดตั้งระบบ Web Unisign ซึ่งเป็นระบบการตรวจสอบลายมือชื่อจากภาพ (Image) แทนระบบการคัดลายเซ็นเดิมทำให้สามารถเบิกถอนเงินสดต่างสาขาบัญชีกระแสรายวันได้ทันที ส่วนการให้บริการเครื่องเอทีเอ็ม ธนาคารได้พัฒนาช่องทางบริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มเติมอีกหลายประเภทบริการ เช่น การรับชำระค่าสินค้าและบริการ ฯลฯ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ เป็นสาขาหนึ่งของธนาคารที่ได้ดำเนินการตามนโยบายของธนาคาร จากข้อมูลของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ เมื่อสิ้นปี 2546 พบว่ามีลูกค้าที่มาใช้บริการจำนวน 13,981 ราย และได้เพิ่มสูงขึ้นเป็น 20,359 ราย ในเดือนสิงหาคม ปี 2547 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับแล้วมีลูกค้าที่มาใช้บริการเพิ่มขึ้นจำนวน 6,378 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 45.62 % (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) : 2547)

จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้นของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดทำแผนการตลาด ตลอดจนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อรักษฐานลูกค้าเดิม ขยายฐานกลุ่มลูกค้ารายใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของลูกค้า เพื่อตอบสนองการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สาขานนโชตนาเชียงใหม่

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขานนโชตนาเชียงใหม่
2. เป็นแนวทางให้กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด สาขานนโชตนาเชียงใหม่ ในการรักษฐานลูกค้าเดิม ขยายฐานกลุ่มลูกค้ารายใหม่ และนำไปปรับปรุง พัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการ เมื่อได้รับการสนองตอบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตรงกับความต้องการ เมื่อเทียบกับความคาดหวังของลูกค้าที่คาดว่าจะได้รับหากได้รับต่ำกว่าความคาดหวังก็จะได้รับความไม่พึงพอใจ และหากได้รับเกินความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนนโชนนาเชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าของธนาคารที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนนโชนนาเชียงใหม่

การให้บริการของธนาคาร หมายถึง การให้บริการรับฝาก-ถอนเงิน บัญชีกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ บริการด้านสินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ บริการด้านการโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ และบริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขานนนโชนนาเชียงใหม่

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนนโชนนาเชียงใหม่