

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีส่วนในการพัฒนาเศรษฐกิจโดยส่วนรวม ซึ่งในสภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันมากในปัจจุบัน ธนาคารต่างๆ ได้มีการนำกลยุทธ์ และเทคนิควิธีในการให้บริการต่างๆ ทางด้านการเงินมาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีจุดประสงค์ในการก้าวสู่การเป็นผู้นำทางธุรกิจ และการสร้างความได้เปรียบในตลาดแข่งขันซึ่งจะเห็นได้ว่า ธนาคารในปัจจุบันได้นำหลักการตลาด การขาย และการบริการประกอบกับการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาผสมผสานเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารจัดการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (ศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์, 2546)

การบริการทางด้านเงินฝาก เป็นบริการหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก และถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากเป็นด่านแรกของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ธนาคารจึงต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ และพึงพอใจมากที่สุด โดยปกติแต่ละธนาคารจะมีบริการเงินฝากอยู่ 3 ประเภทหลัก คือ เงินฝากประเภทกระแสรายวัน เงินฝากประเภทออมทรัพย์ และเงินฝากประเภทฝากประจำ ซึ่งทางธนาคารจะทำการระดมเงินฝากที่ได้เพื่อนำไปปล่อยกู้ให้กับภาคเอกชนและรัฐบาล โดยธนาคารจะได้รับผลประโยชน์ในแง่ของดอกเบี้ยเงินกู้และค่าธรรมเนียมในการบริการทางการเงินต่างๆ ทำให้บริการทางด้านเงินฝากมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของแต่ละธนาคารอย่างยิ่ง

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งเป็นอีกหนึ่งธนาคารที่ได้มีการประกาศ ระดมเงินฝากเพิ่ม 10-15% เพื่อรองรับการเติบโตของสินเชื่อที่มีการคาดการณ์เอาไว้ว่าจะเกิดขึ้นในปี 2554 นี้ โดยทำการระดมเงินฝากผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินสินเชื่อพิเศษในรูปแบบต่างๆ ที่ให้ผลตอบแทนสูงใจ หรือการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว หรือเงินฝากประจำพิเศษที่มีระยะเวลาการฝากที่ยาวขึ้น และเงินฝากที่พ่วงกับผลิตภัณฑ์การลงทุนของธนาคาร ทั้งประกันชีวิต กองทุนรวม และเงินฝากในรูปแบบอื่น ที่เน้นการให้อัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้นหากฝากเงินภายใต้โครงการดังกล่าว เช่น เงินฝากประจำได้กับได้ หรือ เงินฝากประจำแบบดอกเบี้ยก้าวหน้ากระโดด ซึ่งเป็นสองโครงการหลักที่สามารถเพิ่มยอดเงินฝากของธนาคารได้มากถึง 8-9 หมื่นล้านบาท ในช่วงปี 2553 ที่ผ่านมา (โพสท์ทูเดย์, 2554: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนบน ซึ่งถือว่าเป็นจังหวัดที่มีความเจริญในทุกๆด้าน ทั้งเศรษฐกิจ การค้า การท่องเที่ยว และเทคโนโลยี ประกอบกับการมีบริษัทห้างร้าน และธนาคารอยู่เป็นจำนวนมาก เมื่อพิจารณาเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์แล้ว พบว่า จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่มีสาขาธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุดในเขตภาคเหนือ ปัจจุบันมีทั้งสิ้น 36 สาขา โดยแบ่งเป็น 25 สาขาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง โดยสาขาท่าแพ สาขาประตูช้างเผือก และสาขาคณะแพทยศาสตร์เชียงใหม่ ได้ถูกจัดอันดับเป็นสาขาใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่โดยการจัดอันดับได้มีการพิจารณาจากปริมาณเงินฝาก การให้บริการสินเชื่อ ปริมาณการเปิดบัญชี รวมถึงรายได้อื่นๆของสาขา เป็นต้น และจากข้อมูลธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 ที่ผ่านมาพบว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาประตูช้างเผือก มียอดรวมเงินฝากและการเปิดบัญชีใหม่ ไม่เป็นไปตามตัวชี้วัด (KPI) ของทางธนาคารที่ได้มีการกำหนดขึ้นเมื่อเทียบกับสาขาใหญ่ด้วยกัน (ศูนย์ข้อมูลธนาคารไทยพาณิชย์, 2553: ออนไลน์) ประกอบกับสภาพการแข่งขันในพื้นที่ดังกล่าวถือว่าได้ว่าเป็นพื้นที่ที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง เนื่องจากเป็นพื้นที่เศรษฐกิจและมีธนาคารอื่นอยู่เป็นจำนวนมาก อาทิเช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารธนชาติ ธนาคารทหารไทย ธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารกรุงเทพ ซึ่งแต่ละธนาคารต่างทำการ โฆษณา -ประชาสัมพันธ์ ถึงโครงการเงินฝาก ดอกเบี้ยพิเศษ ผ่านป้ายโฆษณา แผ่นพับ รวมถึงตัวพนักงานของธนาคารเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะกระตุ้นและระดมเงินฝากให้มีปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นตามนโยบายของแต่ละธนาคาร

จากการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาประตูช้างเผือกไม่สามารถดำเนินการด้านเงินฝากให้เป็นไปตามตัวชี้วัด (KPI) ได้นั้น ประกอบกับสภาพการแข่งขันในพื้นที่ ดังกล่าวมีการแข่งขันค่อนข้างสูง รวมถึงนโยบายการระดมเงินฝากของแต่ละธนาคาร ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ทราบข้อมูล เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เนื่องจากการสร้างความพึงพอใจนั้นจะเป็นส่วนที่ช่วยในการรักษฐานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ที่เกิดจากการบอกต่อ อีกทั้งเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นที่เป็นคู่แข่งได้ และสามารถที่จะเพิ่มยอดเงินฝากให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่เพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปีอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและระดับความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและระดับความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้เสนอต่อผู้บริหารธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาประตูช้างเผือกนำไปใช้ในการปรับปรุง การให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาประตูช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่เกิดจากการรับรู้ผลจากการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาประตูช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ด้านเงินฝาก หมายถึง การให้บริการบัญชีเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากเดินสะพัด เงินฝากระยะยาว และเงินฝากประจำ

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาประตูช้างเผือก โดยเป็นลูกค้าใน 4 กลุ่ม การแบ่งตามปริมาณเงินฝาก ได้แก่ ลูกค้ากลุ่ม Easy กลุ่ม Easy Plus กลุ่ม Priority และกลุ่ม Priority Plus รวมกับกลุ่ม Private

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก หมายถึง ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 169/1-3 ถนนโชตนา ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่