

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ได้ทวีความรุนแรงในการแข่งขันมากขึ้นนั้น ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งต้องปรับตัว เพื่อสร้างรายได้เปรียบเชิงแข่งขัน การสร้างความสัมพันธ์และปรับปรุงสภาพแวดล้อม เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เนื่องจากผลิตภัณฑ์ทางการเงินโดยส่วนใหญ่ ไม่ได้แตกต่างกันมากนัก แต่วัดกันที่ “ความสามารถในการตอบสนองกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย” กล่าวโดยสรุปก็คือ ทำอย่างไรให้ลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมายพอใจและอยู่กับเรานานที่สุด

เชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจ มีการเจริญเติบโตทางธุรกิจเป็นอันดับ 2 รองจากกรุงเทพมหานคร และเป็นศูนย์กลางทางการค้าของภาคเหนือ โดยประชากรส่วนใหญ่มีรายได้สูง มีการศึกษาค่อนข้างดีและมีวิถีชีวิตที่คล้ายคลึงกับประชากรในกรุงเทพมหานคร (ศูนย์บริการข้อมูลอำเภอ กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย, 2554) สถานการณ์การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่มีการแข่งขันที่สูง เนื่องจากมีความหลากหลายของธนาคารและจำนวนสาขาที่มาก มีการแข่งขันกันเปิดสาขาใหม่ สาขาย่อย สาขาในห้าง เป็นต้น โดยจำนวนธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่มีทั้งหมด 186 แห่ง (ชมรมธนาคารจังหวัดเชียงใหม่, 2555: ออนไลน์) ส่งผลให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการกับธนาคารที่ตนเองพึงพอใจมากที่สุด จึงเป็นโจทย์ที่สำคัญให้กับแต่ละธนาคารว่าจะทำเช่นไรให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย เป็นอีกสาขาหนึ่งของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ที่ 16 ตำบลหายยา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีบริการต่างๆ ครบวงจรรวมถึงมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ธนาคารต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขัน ประกอบกับต้องให้บริการ และขายผลิตภัณฑ์เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามเป้าหมายที่สำนักงานใหญ่ได้กำหนดไว้ โดยที่ผลิตภัณฑ์ของธนาคารแต่ละแห่งต่างมีความคล้ายคลึงกัน ดังนั้นการให้บริการลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของลูกค้าเพื่อให้สามารถแข่งขันได้

การบริการทางด้านเงินฝาก เป็นบริการหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นบริการที่ลูกค้าส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ ธนาคารจึงต้องทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และรู้สึกประทับใจ

โดยธนาคารจะมีบริการเงินฝากอยู่ 3 ประเภทหลัก คือ เงินฝากประเภทกระแสรายวัน เงินฝากประเภทออมทรัพย์ และเงินฝากประเภทฝากประจำ ซึ่งทางธนาคารจะทำการระดมเงินฝากที่ได้เพื่อนำไปปล่อยกู้ให้กับภาคเอกชนและรัฐบาล โดยธนาคารจะได้รับผลประโยชน์ในส่วนของการเก็บเงินกู้และค่าธรรมเนียมในการบริการทางการเงินต่างๆ ทำให้บริการทางการเงินฝากมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของแต่ละธนาคารอย่างยิ่ง ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย เป็นสาขาที่ต้องคอยดูแลสาขาต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่งผลให้สาขานนศรีดอนไชยจำเป็นต้องเป็นสาขาตัวอย่างเพื่อให้สาขาอื่นๆ ปฏิบัติตามนโยบายของธนาคาร อีกทั้งสาขานนศรีดอนไชยยังตั้งอยู่ในเขตการค้าและพาณิชย์ ทำให้ปัจจุบันประสบกับปัญหาการแข่งขันจากธนาคารคู่แข่งในเรื่องการบริการกับธนาคารอื่นในเขตเดียวกัน ทำให้ยอดการเปิดบัญชีใหม่และปริมาณการใช้บริการที่สาขานนศรีดอนไชย มีแนวโน้มลดลง (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย, 2554: เพิ่มข้อมูล)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ในการใช้บริการด้านเงินฝากซึ่งเป็นกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเรื่องการเงินประจำวันทั่วไป โดยข้อมูลจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ เพื่อรักษารฐานลูกค้าเก่า ขยายฐานลูกค้าใหม่ และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดบริการของธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย
2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร นำผลการศึกษามาพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ซึ่งเป็นระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่เกิดจากการรับรู้ผลจากการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ลูกค้านุคคลธรรมดาที่เป็นเจ้าของบัญชีเงินฝากที่ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย

บริการด้านเงินฝาก หมายถึง บริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก คือ เงินฝากประเภทกระแสรายวัน เงินฝากประเภทออมทรัพย์ และเงินฝากประเภทฝากประจำ

ส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่ใช้สำหรับการให้บริการลูกค้าเงินฝาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย เลขที่ 16 ตำบลห้วยยา อำเภอมืองเชียงใหม่