

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยและมีบทบาทสำคัญที่สุดในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ คือ ธนาคารพาณิชย์ เพราะเป็นสถาบันการเงินที่สามารถระดมเงินฝากจากประชาชนและให้สินเชื่อแก่นักลงทุนหรือผู้ต้องการเงินทุนได้มากที่สุด และยังเป็นสถาบันการเงินที่เก่าแก่ที่สุดของประเทศ ธุรกิจของธนาคารพาณิชย์สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ธุรกิจที่นำมาซึ่งรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล ได้แก่ การให้บริการสินเชื่อและการให้บริการเงินฝาก และธุรกิจที่นำมาซึ่งรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย ได้แก่ รายได้จากค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ เช่น บริการส่วนบุคคล (Personal Banking) บริการธุรกิจด้านปริวรรต บริการธุรกิจด้านการส่งสินค้าเข้า บริการธุรกิจด้านการส่งสินค้าออก บริการบริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ บริการด้านบัตรเครดิต บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ บริการด้านการลงทุน การประกันชีวิต ประกันวินาศภัย และบริการด้านอื่นๆ อาทิ การรับตัวเงินเพื่อส่งเรียกเก็บ การรับเงินโอนไปต่างประเทศ เป็นต้น

เมื่อกล่าวถึงระบบสถาบันการเงินในระยะที่ผ่านมา พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย โดยเฉพาะโครงสร้างระบบการเงินการธนาคารที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นระบบสากลมากขึ้น ภายหลังจากการเกิดวิกฤตการณ์เศรษฐกิจ เมื่อปี 2540 วิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นในครั้งนั้นส่งผลกระทบต่ออย่างหนักต่อภาคเอกชน อันเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงระบบอัตราแลกเปลี่ยน และส่งผลกระทบเป็นลูกโซ่ต่อไปยังสถาบันการเงินในรูปแบบของสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ทำให้สถาบันการเงินทุกแห่งมีปัญหาราคาขาดสภาพคล่องทางการเงิน ทางกรจึงได้ออกมาตรการ 14 สิงหาคม 2541 ช่วยเพิ่มทุนแก่สถาบันการเงิน เพื่อให้มีเงินทุนเพียงพอต่อการรองรับสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก และสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้แก่ระบบสถาบันการเงินไทยให้ก้าวเดินต่อไปได้ ธนาคารพาณิชย์ไทยต่างพยายามเร่งระดมทุนจากภายในประเทศและนอกประเทศแต่สถานการณ์เศรษฐกิจไม่เอื้ออำนวยและตลาดทุนในต่างประเทศอยู่ในช่วงหดตัว ทำให้การระดมทุนของธนาคารพาณิชย์หลายแห่งไม่สามารถกระทำได้ สำหรับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่สามารถระดมทุนได้แต่ก็ต้องสูญเสียสัดส่วนผู้ถือหุ้นให้แก่ต่างประเทศไปถึงร้อยละ 49 ในขณะที่ ธนาคารพาณิชย์บางแห่งต้องพึ่งการร่วมทุนจากสถาบันการเงินต่างประเทศในสัดส่วนที่สูงกว่าร้อยละ 50

นอกจากนี้สถาบันการเงินต่างประเทศยังเข้ามาประมูลซื้อธนาคารพาณิชย์ที่ถูกรัฐบาลเข้าแทรกแซง พร้อมการรับประกันหนี้เสียที่จะเกิดขึ้นในระยะ 2 ปีข้างหน้าอีกด้วย (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2544 : 35-36)

เมื่อปี 2544 และช่วงต้นปี 2545 วิกฤตการณ์สถาบันการเงินไทยเริ่มคลี่คลายพร้อมกับการฟื้นตัวของเศรษฐกิจในประเทศ มีการเปิดกว้างสำหรับธนาคารต่างประเทศที่เข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติมีการปรับตัวเพื่อการแข่งขัน โดยทุกธนาคารต่างตระหนักถึงความรุนแรงจากการแข่งขันที่ทวีมากขึ้นเป็นลำดับโดยเฉพาะการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ต่างชาติที่มีความพร้อมหลายๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายทั่วโลก เทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งความพร้อมด้านนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปิดเสรีทางด้านเศรษฐกิจการเงินมากขึ้น ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว แม้ว่าเศรษฐกิจไทยจะยังไม่ฟื้นตัวอย่างทั่วถึงทุกภาคการผลิต แต่ก็มีช่องทางธุรกิจที่เปิดโอกาสให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพได้ ทำให้การแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่มีผู้ถือหุ้นใหญ่เป็นสถาบันการเงินต่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์ของคนไทยมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2546 : 26)

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทย เริ่มดำเนินกิจการเมื่อปี พ.ศ. 2447 (รศ. 123) ในชื่อ “บุคคัลลีย์” โดยพระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย พระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงริเริ่มดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์เข้าทดลองในนาม “บุคคัลลีย์” (Book Club) บุคคัลลีย์ได้ดำเนินกิจการมาจนถึงวันที่ 30 มกราคม 2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาตตั้ง “บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด” นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทย โดยมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2536 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับสถานภาพ โดยใช้ชื่อ “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้พัฒนาการบริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีและเข้าใจความต้องการของลูกค้าด้วยการริเริ่มและคิดค้นกิจการทั้งในด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ รวมทั้งบริการทางการเงินทุกประเภท เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ซึ่งได้แก่ บริการบัตรเครดิต บริการการค้าต่างประเทศ บริการเสริมพิเศษครบวงจรและสมบูรณ์แบบ รวมทั้งบริการอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้ง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างครบวงจร ธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการลูกค้าด้วยระบบการเงินควอนตัมที่เอื้อเข้ามาใช้บริการเป็นธนาคารแห่งแรก การวางรากฐานระบบ

ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เบงกิ้งที่ลูกค้าสามารถใช้บริการต่างๆ ของธนาคารได้สะดวกรวดเร็ว พัฒนาเครือข่ายการบริการครอบคลุมทั่วประเทศรวมทั้งรองรับความต้องการของลูกค้าได้ทั่วโลก (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2548)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศ โดยมีเงินฝาก จำนวน 277,395 ล้านบาท สินเชื่อจำนวน 295,661 ล้านบาท สินทรัพย์ 367,669 ล้านบาทในปี 2537 และเงินฝากเพิ่มขึ้นเป็น จำนวน 622,431 ล้านบาท สินเชื่อ 555,792 ล้านบาท และสินทรัพย์ 807,773 ล้านบาท ในปี 2548 (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 เงินฝาก สินเชื่อ และสินทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปี 2537-2548

หน่วย : ล้านบาท

ปี	เงินฝาก	สินเชื่อ	สินทรัพย์	จำนวนสาขา แห่ง
2537	277,395	295,661	367,669	353
2538	342,191	371,954	453,370	400
2539	399,291	459,512	541,232	441
2540	558,980	559,976	717,161	463
2541	591,150	528,267	705,988	489
2542	562,642	469,786	685,017	496
2543	593,107	463,043	711,023	476
2544	600,990	432,732	711,899	477
2545	568,602	405,303	667,222	483
2546	607,132	434,332	736,257	501
2547	624,718	495,334	754,825	562
2548	622,431	555,792	807,773	692

ที่มา: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (2537,2538,2539,2540,2541,2542, 2543, 2544, 2545, 2546,2547, 2548)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นความสำคัญในการที่จะปรับปรุงธนาคารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในระยะยาว สร้างความแข็งแกร่งของเงินทุนและความสามารถในการแข่งขันอย่างต่อเนื่องและเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการเติบโตอย่างมีคุณภาพในระยะปานกลางและระยะยาว ภายใต้ชื่อว่า “โครงการปรับปรุงธนาคาร” (Change Program) ซึ่งเป็นกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ และระบบการทำงานใหม่ให้กับธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการและเริ่มต้นกระบวนการนี้เมื่อปลายปี 2544 และมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ให้บริการครบวงจร (Universal Bank) หมายถึงการให้บริการทางการเงินครบวงจร และการเป็น Universal Bank ในอีกความหมายหนึ่งก็คือการมุ่งเน้นลงไปทำธุรกิจรายย่อย (Retail Banking) ซึ่งมีผลให้ธนาคารจำเป็นต้องสร้างสรรค์บริการที่หลากหลายมากขึ้น รวมถึงการปรับปรุงการให้บริการที่สาขาให้รวดเร็วและสะดวกขึ้น มีการปรับปรุงงานภายในธนาคารเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น การปรับปรุงธนาคารครอบคลุมทุกส่วนขององค์กร เป็นการยกระดับธนาคารให้ก้าวสู่อิทธิใหม่ในการดำเนินธุรกิจ โดยโครงการที่ธนาคารต้องการให้เกิดผลอย่างแท้จริง อาทิเช่น โครงการปรับรูปแบบสาขา โครงการวางกลยุทธ์การขายลูกค้ารายย่อยเชิงรุก โครงการปรับรูปแบบการให้บริการลูกค้าธุรกิจ โครงการปรับกระบวนการสินเชื่อ โครงการปรับกระบวนการแก้ไข สินเชื่อและทรัพย์สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โครงการปรับปรุงงานด้านการสนับสนุนองค์กร โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงการปรับปรุงรูปแบบงานด้านปฏิบัติการ และโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานของสาขา (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2544)

โครงการปรับรูปแบบสาขา (Branch Redesign) เป็นหนึ่งในโครงการปรับปรุงธนาคาร ซึ่งได้ทำควบคู่กับโครงการปรับปรุงรูปแบบงานด้านปฏิบัติการ และโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานของสาขา เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยทบทวนกระบวนการทำงาน และปรับเปลี่ยนลดขั้นตอนเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้รวมถึง การรวมศูนย์งานด้านปฏิบัติการ เพื่อให้มีการทำงานที่รวดเร็วขึ้นและมีการควบคุมที่ดี ผลของโครงการคือการลดงานที่ซ้ำซ้อน มีการรวมศูนย์งาน ปรับกระบวนการทำงานให้คล่องตัว และมีการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย ซึ่งจากการเปลี่ยนการทำงานที่สาขานี้ ทำให้ธนาคารมีพนักงาน 500 คนที่สามารถโยกย้ายไปปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ด้านอื่น และทำให้คุณภาพการบริการจากตัวชี้วัดต่าง ๆ เช่น เวลาที่ใช้ในการทำรายการดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โครงการปรับรูปแบบสาขานั้น เป็นการปรับปรุงเครือข่ายสาขาให้เป็นจุดขายและจุดให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในขณะเดียวกันให้มีต้นทุนในการดำเนินการที่ลดลง

จากเดิมสถานที่ของสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ แต่ละสาขามีพื้นที่ในส่วนการให้บริการลูกค้าน้อยกว่าในส่วนของพื้นที่ของพนักงานที่ให้บริการ เคา์เตอร์บริการจะแยกเป็นสัดส่วนของบริการแต่ละประเภท เช่น เคา์เตอร์บริการ ให้บริการด้านฝาก-ถอน ชำระเงินกู้ เคา์เตอร์เป็ยมคุณค่า ให้บริการด้านการเปิดบัญชี เงินโอน เช็คของขวัญ เช็คธนาคาร และบริการเสริมต่าง ๆ เคา์เตอร์บริการด้านต่างประเทศ เคา์เตอร์ด้านสินเชื่ และงานด้านปฏิบัติการ อาทิ กระบวนการทางสินเชื่ การอนุมัติสินเชื่ จะทำธุรกรรมภายในสาขาทุกอย่างตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ซึ่งลูกค้าต้องใช้เวลาในการรอผลอนุมัติ ส่วนทางด้านระบบบัญชี พนักงานจะทำการบัญชีประจำวัน เป็นต้น แต่ในรูปแบบสาขาใหม่ จะเป็นเพียงจุดขายและให้บริการลูกค้าเท่านั้น ส่วนเรื่องงานสนับสนุนจะไปทำที่ศูนย์กลาง ซึ่งธนาคารได้ลงทุนเรื่องซอฟต์แวร์ของระบบสาขาไปแล้ว ธนาคารได้เริ่มปรับสาขาตามรูปแบบใหม่ที่ดำเนินงานในระดับมาตรฐานสากลและสะท้อนเอกลักษณ์ของธนาคารในฐานะที่เป็นธนาคารไทยแห่งแรก โดยเริ่มจากการปรับปรุงตราสัญลักษณ์ การปรับปรุงพื้นที่ภายในสาขาให้มีภาพลักษณ์ที่โดดเด่น ซึ่งมีความแตกต่างกับรูปแบบเดิมอย่างสิ้นเชิง ภายในสาขามีภูมิทัศน์ใหม่เป็นสีม่วงและสีขาว มองดูสดใส สวยงามดูสบายตา สาขาจะมีรูปแบบและบรรยากาศโดยรวมที่ทันสมัย มีพื้นที่บริการลูกค้ากว้างขวางยิ่งขึ้นและเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า มีการแบ่งพื้นที่การทำงานในส่วนของการบริการลูกค้า และงานภายในอย่างเหมาะสม ชัดเจนมากขึ้น มีการจัดวางเคา์เตอร์การให้บริการ โดยแบ่งเป็นเคา์เตอร์ทางด้านบริการ (High Counter) ให้บริการด้านฝาก-ถอน โอนเงิน ชำระเงินกู้ เช็คของขวัญ เคา์เตอร์ทางด้านการขายผลิตภัณฑ์ (Low Counter) ให้บริการด้านการเปิดบัญชี ด้านต่างประเทศ ด้านสินเชื่ ด้านการลงทุน บัตรประเภทต่าง ๆ การประกันภัย และการประกันชีวิต ซึ่งจะเป็นการให้บริการอย่างครบวงจร และได้มีโอกาสใกล้ชิดลูกค้ามากขึ้น มีเวลาให้รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ มากขึ้น มีการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมี ผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการทำหน้าที่บริการคอยให้ความช่วยเหลือ แนะนำลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการให้บริการของลูกค้าให้มานิยมใช้บริการในกลุ่มบริการอิเล็กทรอนิกส์ (SCB Easy Bank) มากขึ้น ขณะที่สาขามีขนาดเล็กลง รูปแบบสาขาใหม่จะทำให้ทุกสาขาให้ความรู้สึกและภาพลักษณ์เป็นหนึ่งเดียวกัน ซึ่งจะเป็นที่จดจำของลูกค้ารายย่อย รวมถึงการจัดทำเลที่ตั้งสาขาใหม่ให้อยู่ในพื้นที่ที่มีปริมาณธุรกิจสูงและสะดวกต่อการติดต่อกับลูกค้า นอกจากนี้ธนาคารยังได้ทบทวนกระบวนการทำงานของสาขาใหม่ทั้งหมด และได้ปรับปรุงขั้นตอนสำหรับงานที่มีปริมาณมากและมีผลต่อการดำเนินธุรกิจสูง อาทิ สินเชื่บุคคล กระบวนการปฏิบัติการ การอนุมัติสินเชื่ โดยจะดำเนินการผ่านสายงานสินเชื่บุคคล และสายงาน

ปฏิบัติการ ส่วนสินเชื่อธุรกิจ (Corporate & SME Business Model) จะเน้นการดำเนินผ่าน “สำนักงานธุรกิจ” (Business Relationship Centers – BRC) ส่วนกระบวนการแก้ไขสินเชื่อและสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ใช้วิธีรวมศูนย์การแก้ไขหนี้มีปัญหผ่าน “สำนักงานจัดการทรัพย์สิน” (Special Assets Centers – SAC) ส่วนทางด้านบัญชี ระบบคอมพิวเตอร์จะประมวลผลการสรุปบัญชีประจำวันจากส่วนกลาง ซึ่งธนาคารเชื่อว่าการปรับปรุงรูปแบบสาขาควบคู่ไปกับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของสาขานั้นจะส่งผลให้คุณภาพของการให้บริการดีขึ้น และลดเวลาในการทำรายการที่จุดบริการลงได้อย่างมาก อันจะส่งผลถึงการลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มรายได้ของธนาคารในระยะยาว

โครงการปรับปรุงธนาคารของธนาคารไทยพาณิชย์ได้เริ่มดำเนินการมา ตั้งแต่ปี 2544 โดยเร่งดำเนินงานให้สิ้นสุดภายในปี 2548 และจะให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมอย่างเต็มรูปแบบหลังเสร็จการดำเนินงาน เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบของธนาคารจากธนาคารพาณิชย์ให้เป็นธนาคารที่ให้บริการอย่างครบวงจร โดยมีเป้าหมายให้องค์กรเปลี่ยนรูปแบบการบริการทุกอย่างในจุดเดียว (One Stop Service) ที่สามารถให้บริการกับลูกค้าได้ในตลาดเงินและตลาดทุน ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งที่จะทำการประเมินพฤติกรรมของลูกค้าต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจะทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการเปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาตาม โครงการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษานี้ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สามารถนำไปใช้ในการวางแผนงานและปรับปรุงกลยุทธ์ในการให้บริการลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ทำการประเมินพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย 8 สาขา คือ 1) สาขาท่าแพ 2) สาขาคณะแพทยศาสตร์เชียงใหม่ 3) สาขาประตูเชียงใหม่ 4) สาขาประตูช้างเผือก 5) สาขาศรีนครพิงค์ 6) สาขาสี่แยกสันกำแพง 7) สาขาสี่แยกสนามบินเชียงใหม่ 8) สาขานนเมืองสมุทร