

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากปัจจุบันนี้ ธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง เพื่อเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่ และต้องรักษาฐานลูกค้ารายเก่าไว้ด้วย สิ่งที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจในการใช้บริการและเป็นลูกค้าประจำของธนาคารใดธนาคารหนึ่งนั้น ธนาคารต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด ในด้านการปฏิบัติงาน จะต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว นอกจากนี้การให้บริการด้วยใจของพนักงานธนาคารจนทำให้ลูกค้ามีความประทับใจ ถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะทำให้เกิดความแตกต่างกับธนาคารแห่งอื่นได้

การเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจจากการใช้บริการธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้น เนื่องจากการดำเนินชีวิตของผู้คนในปัจจุบันนี้ จะเต็มไปด้วยความรีบเร่งและมีเวลาน้อยลง ด้วยสภาพการจราจรที่ติดขัด ทำให้การเดินทางไปทำธุรกรรมต่าง ๆ มีอย่างจำกัด การที่จะต้องไปธนาคารเพื่อทำการฝากเงิน ถอนเงิน ชำระบัตรเครดิต หรือชำระค่าบริการต่าง ๆ จึงไม่ค่อยสะดวก เมื่อธนาคารเปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลาทำการ 8.30 – 15.30 น. ซึ่งเป็นเวลาในการทำงานของบุคคลทั่วไป หากชำระบัตรเครดิตล่าช้าก็จะทำให้เสียดอกเบี้ยเพิ่ม หรือชำระค่าโทรศัพท์ช้าก็อาจจะทำให้ถูกระงับการใช้ได้ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้คนมากขึ้น

ธนาคารพาณิชย์ได้เล็งเห็นปัญหาด้านนี้ และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า จึงเกิดธนาคารพาณิชย์สาขาในห้างสรรพสินค้าขึ้น ที่เปิดให้บริการทุกวัน และเวลาให้บริการนานกว่าสาขาปกติ คือเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 11.00 – 20.00 น. ทำให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้หลังเลิกงาน หรือวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ ได้ ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกกับลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ และยังสามารถทำกิจกรรมอย่างอื่น ได้อย่างเช่น เดินช้อปปิ้ง ดูหนัง กินข้าว เป็นต้น

จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจังหวัดใหญ่ มีประชากรมากและยังเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยว เนื่องจากมีสถานที่ท่องเที่ยวมากมายหลายแห่งทั้งภูเขา น้ำตก และยังมีโบราณสถานที่สำคัญ ๆ หลายแห่ง โดยเฉพาะขณะนี้ที่สวนสัตว์เชียงใหม่ได้เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวอย่างมาก เนื่องจากหมีแพนด้าได้ให้กำเนิดลูกหมีแพนด้าน้อยเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2552 ที่ผ่านมา ทำให้มีนักท่องเที่ยวทั่วทุกสารทิศหลั่งไหลมาเที่ยวที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดยาว และสิ่ง

ที่จำเป็นสำหรับการท่องเที่ยวก็คือเงิน ประชาชนทั่วไปอาจจะไม่นิยมพกเงินสดกันเนื่องจากอันตรายและไม่สะดวก โดยได้หันไปพกบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเครดิตแทนเงินสด เพราะสามารถกดเงินสดได้ทุกครั้งที่ต้องการ แต่ในช่วงวันหยุดยาวก็เป็นวันหยุดทำการของธนาคารพาณิชย์ ด้วยหากต้องการกดเงินสดก็สามารถกดได้ที่ตู้เอทีเอ็มหน้าสาขานาการพาณิชย์ หากเกิดปัญหาเงินในตู้เอทีเอ็มหมดหรือลูกค้าโดยขีบบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเครดิต ลูกค้าก็ไม่สามารถทำการได้ในวันที่ทำการหากลูกค้าไม่มีเวลาไปทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่ธนาคารพาณิชย์ อาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าได้ ดังนั้นห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จึงมีธนาคารพาณิชย์เปิดให้บริการแก่ลูกค้า โดยเปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 11.00 -20.00 น. ไม่เว้นวันหยุดราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

ลูกค้าที่ต้องการใช้บริการธนาคารพาณิชย์สาขาที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ก็สามารถไปได้หลายที่ไม่ว่าจะเป็น บิ๊กซี-เชียงใหม่ โลตัส-คำเที่ยง คาร์ฟูร์-เชียงใหม่ เซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่ แต่ห้างสรรพสินค้าที่มีธนาคารพาณิชย์เปิดให้บริการมากที่สุดคือที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ที่มีธนาคารพาณิชย์ให้บริการเกือบทุกธนาคารทั้งธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) รวมถึงสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ บริษัท โอเคแคปปิตอล จำกัด อีอ้อน เฟิร์สซ้อย เป็นต้น ในบรรดาธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ถือเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งล่าสุดที่เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2551 ที่ผ่านมา

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ถือเป็นธนาคารอันดับ 6 ของธนาคารพาณิชย์ไทยเมื่อเปรียบเทียบจากมูลค่าสินทรัพย์ มูลค่าหนี้สิน ยอดเงินฝากและจำนวนสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ดังตารางที่ 1.1-1.4

ตารางที่ 1.1 แสดงมูลค่าสินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ไทย 10 อันดับแรก ปี พ.ศ. 2548-2552

ลำดับที่	ธนาคาร	มูลค่าสินทรัพย์ (ล้านบาท)								
		ปี 2548	เปลี่ยนแปลง (%)	ปี 2549	เปลี่ยนแปลง (%)	ปี 2550	เปลี่ยนแปลง (%)	ปี 2551	เปลี่ยนแปลง (%)	เม.ย.52
1	กรุงเทพ	1,403,089.58	6.61	1,495,894.61	5.90	1,584,099.13	5.44	1,670,267.65	4.05	1,737,852.90
2	กรุงไทย	1,160,267.15	3.96	1,206,260.84	0.43	1,211,457.26	9.56	1,327,272.29	10.05	1,460,717.02
3	ไทยพาณิชย์	812,337.19	21.69	988,516.16	12.95	1,116,515.14	10.56	1,234,373.97	7.82	1,330,955.62
4	กสิกร	843,245.93	11.69	941,853.55	6.15	999,823.59	30.94	1,309,196.21	(7.74)	1,207,870.90
5	กรุงศรี	639,660.66	3.92	664,705.27	(1.87)	652,303.99	14.15	744,632.55	(4.14)	713,827.88
6	ทหารไทย	719,094.98	4.39	750,634.75	(17.34)	620,472.46	(3.20)	600,622.42	(2.18)	587,530.73
7	นครหลวง	452,594.01	(8.94)	412,147.75	(1.19)	407,424.89	1.89	414,952.94	2.79	426,532.93
8	ธนชาต	195,482.38	36.70	257,454.57	13.08	291,122.69	26.66	368,750.00	(2.72)	358,713.88
9	ยูโอบี	205,351.84	(7.75)	189,429.17	12.45	213,008.13	2.18	217,649.20	(1.90)	213,503.56
10	ซีไอเอ็มบี(ไทย)ธนาคาร	269,688.12	(19.1)	218,201.15	(6.31)	204,432.91	3.45	211,483.74	(13.88)	182,129.76

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

ส่วนของสินทรัพย์ หมายถึง เงินสด รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน หลักทรัพย์ซื้อโดยมีสัญญาขายคืน เงินลงทุนในหลักทรัพย์สุทธิ เงินให้สินเชื่อ(หักค่าเผื่อสงสัยจะสูญแล้ว) ดอกเบี้ยค้างรับ ทรัพย์สินรอการขาย ภาวะของลูกค้าจากการรับรอง ที่ดิน-อาคาร-และอุปกรณ์ สุทธิ และสินทรัพย์อื่น ๆ

จากตารางที่ 1.1 จะเห็นว่าปี 2548-2549 ธนาคารทหารไทยมีมูลค่าสินทรัพย์รวมอยู่ในอันดับที่ห้า เนื่องมาจากวันที่ 1 กันยายน 2547 ธนาคารได้รวมกิจการกับธนาคารดีบีเอสไทยทุนและบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ทำให้มีสาขากว่า 450 สาขา รวมทั้งบริษัทประกันฯ และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในเครือทำให้สามารถดำเนินธุรกิจรูปแบบธนาคารครบวงจร Universal Banking ได้เป็นอย่างดี ทำให้ปี 2549 มูลค่าสินทรัพย์ของธนาคารเพิ่มจากปี 2548 จำนวน 31,539.77 ล้านบาท ในอัตราร้อยละ 4.39 จนถึงปี 2550 มูลค่าสินทรัพย์ของธนาคารทหารไทยได้เริ่มลดลงเนื่องจากบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีหนี้สงสัยจะสูญลดลงและทรัพย์สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ก็ลดลงเป็นจำนวนมาก

ตารางที่ 1.2 แสดงมูลค่าหนี้สินของธนาคารพาณิชย์ไทย 10 อันดับแรก ปี พ.ศ. 2548-2552

ลำดับที่	ธนาคาร	มูลค่าหนี้สิน (ล้านบาท)								
		ปี 2548	เปลี่ยนแปลง (%)	ปี 2549	เปลี่ยนแปลง (%)	ปี 2550	เปลี่ยนแปลง (%)	ปี 2551	เปลี่ยนแปลง (%)	เม.ย.52
1	กรุงเทพ	1,253,789.17	6.69	1,337,615.35	5.29	1,408,386.10	5.56	1,486,666.19	4.30	1,550,577.90
2	กรุงไทย	1,077,440.34	3.35	1,113,486.03	0.37	1,117,629.07	9.70	1,226,092.75	11.02	1,361,160.04
3	ไทยพาณิชย์	710,053.78	24.61	884,777.38	13.51	1,004,308.82	9.92	1,103,932.98	8.91	1,202,297.11
4	กสิกร	759,585.45	11.70	848,452.45	5.37	894,014.20	33.41	1,190,246.27	(8.61)	1,087,783.93
5	กรุงศรี	597,081.85	3.25	616,506.87	(7.44)	570,617.61	15.16	657,103.24	(4.54)	627,243.33
6	ทหารไทย	665,446.15	5.38	701,219.37	(17.88)	575,828.66	(3.51)	555,132.42	(9.10)	504,591.40
7	นครหลวง	416,186.46	(9.97)	374,709.37	(1.11)	370,534.41	0.82	373,590.65	3.20	385,562.17
8	ธนชาติ	180,178.34	34.44	242,237.13	11.63	270,402.39	28.33	347,002.11	(2.65)	337,802.13
9	ยูโอบี	180,529.49	(9.16)	163,986.18	14.49	187,755.57	0.71	189,083.99	(2.21)	184,899.22
10	ซีไอเอ็มบี(ไทย)ธนาคาร	260,690.17	(18.19)	213,271.77	(4.96)	202,683.72	1.64	206,010.47	(15.22)	174,662.39

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

ส่วนของหนี้สิน หมายถึง เงินฝาก รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน หนี้สินจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หลักทรัพย์ขายโดยมีสัญญาซื้อคืน เงินกู้ยืม ภาระของธนาคารจากการรับรอง และหนี้สินอื่น ๆ

จากตารางที่ 1.2 ในปี 2548-2549 ธนาคารทหารไทยมีมูลค่าหนี้สินอยู่ในอันดับที่ห้า ซึ่งเป็นผลมาจากการรวมกิจการกับอีกสองสถาบันการเงินเมื่อเดือน ก.ย.2547 โดยปี 2549 มูลค่าหนี้สินของธนาคารทหารไทยเพิ่มขึ้นจากปี 2548 เป็นจำนวน 35,773.22 ล้านบาท ในอัตราร้อยละ 5.38 แต่ในปี 2550-ปัจจุบัน มูลค่าหนี้สินของธนาคารลดลงมาอยู่ในอันดับที่หก สาเหตุหลักเนื่องมาจากส่วนของเงินฝากของธนาคารทหารไทยลดลง สอดคล้องกับตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.3 แสดงยอดเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ไทย 10 อันดับแรก ปี พ.ศ. 2548-2552

ลำดับที่	ธนาคาร	ยอดเงินฝาก (ล้านบาท)								
		ปี 2548	เปลี่ยนแปลง (%)	ปี 2549	เปลี่ยนแปลง (%)	ปี 2550	เปลี่ยนแปลง (%)	ปี 2551	เปลี่ยนแปลง (%)	เม.ย.52
1	กรุงเทพ	1,156,530.23	5.64	1,221,732.96	3.71	1,267,068.37	3.50	1,311,476.71	2.70	1,346,826.51
2	กรุงไทย	983,212.60	(1.52)	968,280.82	3.49	1,002,097.76	6.13	1,063,531.90	9.09	1,160,169.45
3	ไทยพาณิชย์	622,431.09	26.80	789,226.69	7.62	849,333.89	7.56	913,534.03	8.79	993,808.84
4	กสิกร	689,652.33	9.05	752,053.20	4.30	784,407.65	23.51	968,788.03	(8.14)	889,963.67
5	กรุงศรี	553,532.36	1.57	562,242.44	(11.00)	500,406.03	8.06	540,746.81	(5.37)	511,728.00
6	ทหารไทย	517,214.85	9.95	568,674.45	(18.12)	465,627.87	(3.24)	450,560.15	(5.10)	427,594.91
7	นครหลวง	382,164.89	(7.38)	353,960.67	(5.78)	333,509.50	3.10	343,845.99	2.62	352,845.52
8	ชนชาติ	149,014.92	33.53	198,981.30	(3.74)	191,546.27	41.35	270,831.77	0.86	273,157.85
9	ยูโอบี	152,602.84	(1.94)	149,637.15	5.84	158,374.12	2.23	161,903.11	(2.82)	157,340.36
10	ซีไอเอ็มบี(ไทย)ธนาคาร	194,573.32	(6.81)	181,318.65	(8.35)	166,183.23	(3.72)	160,005.57	(15.04)	135,940.94

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากตารางที่ 1.3 ปี 2549 ยอดเงินฝากของธนาคารทหารไทยเพิ่มขึ้นจากปี 2548 เป็นเงิน 51,459.60 ล้านบาท โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.95 เนื่องจากการรวมกิจการกับสถาบันการเงินทั้งสอง ในเดือน ก.ย.2547 ทำให้ได้ฐานลูกค้าเงินฝากมาจากธนาคารดีบีเอสไทยทูดด้วย แต่ในปี 2550 ยอดเงินฝากของธนาคารทหารไทยได้ลดลงจากปี 2549 เป็นเงิน 103,046.58 ล้านบาท โดยมีอัตราการลดลงร้อยละ 18.12 จนถึงปัจจุบัน ยอดเงินฝากของธนาคารทหารไทยได้ลดลงมาตลอด สาเหตุอาจจะมีหลายประการ เช่น ลูกค้าเดิมหันไปใช้บริการของธนาคารอื่น หรืออัตราดอกเบี้ยเงินฝากน้อยกว่าธนาคารอื่น หรือพนักงานของธนาคารฯ ให้บริการลูกค้าไม่ดี หรือผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากของธนาคารไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า เป็นต้น ซึ่งเป็นเหตุผลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้

ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ 10 อันดับแรก ในจังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	ธนาคาร	จำนวนสาขา
1	กรุงเทพ	41
2	ไทยพาณิชย์	36
3	กรุงไทย	28
4	กสิกรไทย	28
5	กรุงศรีอยุธยา	13
6	ทหารไทย	12
7	นครหลวง	7
8	ธนาชาติ	6
9	ยูโอบี	4
10	ซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	4

ที่มา : จาก WEB SITE ของธนาคาร

จากตารางที่ 1.4 แสดงถึงจำนวนสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ของธนาคารพาณิชย์ 10 อันดับแรก จะเห็นว่าธนาคารทหารไทยอยู่อันดับที่ 6 แต่ยังไม่มียสาขาที่เปิดให้บริการลูกค้าในห้างสรรพสินค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ขณะที่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) และธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีขนาดเล็กกว่ามีสาขาที่เปิดให้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต แล้ว ดังตารางที่ 1.5

ตารางที่ 1.5 แสดงจำนวนธนาคารพาณิชย์ที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้าในอำเภอเมือง
เชียงใหม่

ธนาคาร	โลตัส-คำ เที่ยง	คาร์ฟูร์- เชียงใหม่	บิ๊กซี- เชียงใหม่	กาดสวน แก้ว	เซ็นทรัลแอร์ พอร์ต
กรุงเทพ		✓	✓	✓	✓
กรุงไทย	✓		✓	✓	✓
ไทยพาณิชย์	✓	✓	✓	✓	✓
กสิกรไทย	✓		✓		✓
ทหารไทย					
กรุงศรี					
นครหลวงไทย					✓
ธนชาต					✓
ยูโอบี					✓
ซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)					✓
รวม	3	2	4	3	8

ที่มา : จากการสำรวจของผู้ศึกษา ค.ศ.2551

จากตารางที่ 1.5 แสดงถึงจำนวนธนาคารพาณิชย์ที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้าใน
อำเภอเมืองเชียงใหม่ ก่อนที่ธนาคารทหารไทยจะเปิดให้บริการ จะเห็นว่าธนาคารไทยพาณิชย์มี
สาขาที่ให้บริการในห้างสรรพสินค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ทุกแห่ง รองลงมาคือธนาคารกรุงเทพ
และธนาคารกรุงไทยที่มีสาขาในห้างสรรพสินค้าสี่แห่ง ส่วนธนาคารกสิกรไทยมีสาขาใน
ห้างสรรพสินค้าสามแห่ง ส่วนธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารธนชาต ธนาคารยูโอบี และธนาคารซี
ไอเอ็มบีไทย มีสาขาในห้างสรรพสินค้าธนาคารละหนึ่งแห่ง

สาเหตุที่ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ยังไม่สามารถเปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้า
ได้ เนื่องจากได้ควบรวมกิจการกับ ธนาคารดีบีเอสไทยทูลุ และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่ง
ประเทศไทย (IFCT) เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2547 ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงภายในมากมายหลายด้าน
จึงยังไม่พร้อมที่จะเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้า ลูกค้านำมาใช้บริการสาขาก็คงจะ
สอบถามเสมอว่า เมื่อไรจะมีการเปิดสาขาที่ให้บริการในห้างสรรพสินค้า เนื่องจากลูกค้าไม่มีเวลา

ชำระบัตรเครดิต ทำให้ลูกค้าต้องมาชำระตอนพักเที่ยง หากงานยุ่งก็ไม่สามารถมาชำระได้ หรือหากลูกค้าลืมชำระเงินกู้ในวันธรรมดา ก็ต้องรออาทิตย์ต่อไป ทำให้ลูกค้าต้องเสียดอกเบี้ยเงินกู้เพิ่ม หรือลูกค้าบางรายที่ไม่มีบัตรเอทีเอ็ม ก็ไม่สามารถถอนเงินในวันเสาร์-อาทิตย์ได้ หรือลูกค้าที่ทำการค้าขายในช่วงวันหยุดแล้วมีรายได้จำนวนมาก จึงไม่สะดวกที่จะเก็บเงินไว้ที่ร้านเพราะอาจจะไม่ปลอดภัยจึงต้องการที่จะนำเงินฝากเข้าธนาคาร หรือในห้างสรรพสินค้าไม่มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จึงต้องไปกดเงินจากตู้เอทีเอ็มของธนาคารอื่น ลูกค้าต้องเสียค่าธรรมเนียมจากการกดเอทีเอ็มต่างธนาคาร ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวก และส่งผลกระทบต่อการค้าขายของลูกค้ารายใหม่ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ด้วย หากลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการของธนาคาร ลูกค้าก็จะไม่สนใจ และเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นว่ามีความสะดวกมากกว่า ทำให้ฐานลูกค้ารายใหม่ของธนาคารน้อยลง ส่วนลูกค้ารายเดิมก็อาจจะใช้บริการน้อยลง โดยหันไปใช้บริการของธนาคารอื่นที่สามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้สะดวกมากกว่า เพราะลูกค้าแต่ละคนนั้นใช้บริการธนาคารหลายแห่งอยู่แล้ว

ในปี 2550 ธนาคารทหารไทยได้ออกและเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนใหม่ จำนวน 25,000 ล้านหุ้น แก่ ING Bank N.V. ซึ่งเป็นสถาบันการเงิน 1 ใน 20 อันดับแรกของสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในโลก และ 1 ใน 10 อันดับแรกของสถาบันการเงินในยุโรป รวมทั้งกระทรวงการคลังและกลุ่มบุคคลเฉพาะเจาะจงในประเทศ โดยมีมูลค่าการขายหุ้นเพิ่มครั้งนี้รวมทั้งสิ้นประมาณ 37,622 ล้านบาท ทำให้ธนาคารมีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง จึงได้เริ่มนโยบายที่จะเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้ากันอย่างจริงจัง โดยให้พนักงานจากสำนักงานใหญ่และพนักงานในท้องที่ที่รับผิดชอบในการหาสถานที่ที่เหมาะสม ร่วมกันออกสำรวจตามห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ ว่าที่ใดมีคุณสมบัติตามที่ต้องการมากที่สุด และระหว่างนั้นก็รอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้เปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าก่อนจึงจะสามารถให้บริการได้ และสถานที่ที่ถูกเลือกให้เปิดสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้าแห่งแรกในจังหวัดเชียงใหม่ คือ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต หรือที่คนเชียงใหม่รู้จักกันในนาม โรบินสัน นั่นเอง

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต เป็นสาขาเต็มรูปแบบ เปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ.2551 ให้บริการด้านต่าง ๆ เหมือนกับสาขาปกติทุกด้าน โดยแบ่งเป็น 1.บริการด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์,เงินฝากกระแสรายวัน,เงินฝากประจำ และอื่น ๆ เช่น บัญชีเงินฝากสกุลเงินบาทของบุคคลที่มีถิ่นที่อยู่ต่างประเทศ และผลิตภัณฑ์ตัวแลกเงินแบบมีสมุดแสดงรายการ 2.บริการด้านเงินกู้และสินเชื่อ ได้แก่ สินเชื่อส่วนบุคคล เช่น Ready Cash,Cash 2 Go และ Balance Transfer กับสินเชื่อบ้าน เช่น สินเชื่อบ้านผ่อนสบาย,สินเชื่อบ้านพรีเมียร์,สินเชื่อบ้านที่เอ็มบีวีไฟแนนซ์และสินเชื่อบ้านเอนกประสงค์ 3.

บริการด้านบัตรต่าง ๆ ได้แก่ บริการบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิต กับบัตรเครดิตต่าง ๆ 4. บริการด้านอื่น ๆ ได้แก่ ประกันชีวิต-ประกันภัย,กองทุนรวม,บริการเงินตราต่างประเทศทั้งแลกเปลี่ยนสกุลเงินต่างประเทศ โอนเงินระหว่างประเทศ และบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เวลาให้บริการคือ 11.00-20.00 น. ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ที่หน้าสาขายังมีเครื่องอัตโนมัติให้บริการลูกค้า หากลูกค้าต้องการความรวดเร็ว ได้แก่ เครื่องถอนเงินอัตโนมัติโดยใช้บัตรเอทีเอ็ม ไม่ต้องใช้สมุดคู่ฝาก ในการถอนที่หน้าเคาน์เตอร์, เครื่องฝากเงินอัตโนมัติที่ลูกค้าสามารถทำการฝากเงินด้วยตนเอง โดยไม่ต้องใช้สมุดคู่ฝากทำรายการที่หน้าเคาน์เตอร์และ เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ ที่ลูกค้าสามารถปรับสมุดได้เอง นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ที่ระบุว่าสามารถชำระผ่านธนาคารทหารไทยได้ ผ่านทางเครื่องเอทีเอ็ม และเครื่องเอทีเอ็มได้เลย โดยการหักเงินจากบัญชีเงินฝากของลูกค้า หรือหากลูกค้ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับธุรกรรมการเงินด้านต่าง ๆ ก็สามารถสอบถามกับพนักงานในสาขาได้

จากการที่ธนาคารทหารไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ได้เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้ามาจนถึงเวลาที่ทำการศึกษา และมีการบริการที่หลากหลายในการให้บริการแต่การบริการด้านเงินฝากก็ยังถือเป็นบริการหลักที่ลูกค้าใช้บริการซึ่งวัดได้จากปริมาณรายการที่ลูกค้ามาใช้บริการในแต่ละวันจะมีรายการ ฝาก-ถอน เงินทั้งบัญชีออมทรัพย์ บัญชีกระแสรายวัน และ โอนเงินไปต่างจังหวัด วันละไม่ต่ำกว่า 50 รายการ ซึ่งมากที่สุดเมื่อเทียบกับการใช้บริการด้านอื่น แต่จากข้อมูลในตารางที่ 1.3 ยอดเงินฝากของธนาคารทหารไทยได้ลดลงตั้งแต่ปี 2550 เป็นต้นมา อาจเป็นเพราะว่าลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทยยังน้อยอยู่ หรือลูกค้าเดิมมีการใช้บริการน้อยลง ซึ่งหลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูงในปี 2550 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานหลายด้าน การวัดผลงานของสาขาจะเน้นที่การขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารในด้านเงินฝาก และประกันชีวิตเป็นหลัก ส่วนด้านสินเชื่อนั้น ได้มีการจัดตั้งศูนย์ SME เพื่อดำเนินการเรื่องสินเชื่อโดยเฉพาะ สาขามีหน้าที่เพียงส่งต่อและแนะนำลูกค้าให้กับศูนย์ SME เท่านั้น ธนาคารทหารไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ถือเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการกับลูกค้าในวันหยุดได้ และจะเป็นทางเลือกให้ลูกค้าใช้บริการเงินฝากกับธนาคารทหารไทยเพิ่มขึ้น ส่งผลให้เงินฝากของธนาคารทหารไทยเพิ่มขึ้นได้ ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ และปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต เพื่อจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงผลิตภัณฑ์เงินฝากของธนาคารทหารไทย และนำไปใช้พัฒนา

รูปแบบของเงินฝากที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ตลอดจนเป็นแนวทางการในการเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าแห่งใหม่ต่อไป เนื่องจากตอนนี้ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กำลังมีนโยบายที่จะเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าในจังหวัด เชียงใหม่เพิ่มอีกหลายแห่ง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาของลูกค้าที่ประสบจากการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ในการศึกษานี้จะทำให้ทราบถึงข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมของลูกค้า และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ รวมถึงปัญหาที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการด้านเงินฝากของ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ซึ่งข้อมูลที่ได้จาก การศึกษาจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์การออกแบบเงินฝากที่ตรงตามความ ต้องการของลูกค้า หรือนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านเงินฝากให้แก่ สาขาที่จะเปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้าแห่งใหม่ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษานี้ จะศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยเฉพาะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัล พลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต รวมถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการด้านเงินฝากประเภทต่างๆ ของ ธนาคารฯ ได้แก่ 1.เงินฝากออมทรัพย์ 2.เงินฝากกระแสรายวัน 3.เงินฝากประจำ และ 4.เงินฝากอื่น ๆ เช่น ตัวเลขเงินแบบมีสมุดแสดง โดยเลือกศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ของ ธนาคารฯ ช่วงเดือนกันยายน 2552 ในเวลาทำการของธนาคาร

1.5 นิยามศัพท์

บริการด้านเงินฝาก หมายถึง การทำธุรกรรมฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน รวมไปถึงการชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved