

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

วิกฤตเศรษฐกิจทางการเงินของประเทศไทย ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2540 ทำให้ธนาคารพาณิชย์ไทย ต้องมีการเปลี่ยนแปลง ปรับตัว ทั้งในเรื่องการสร้างความแข็งแกร่งของเงินทุน การแก้ปัญหาหนี้เสีย การพัฒนาศักยภาพของธนาคารในทุกด้านให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งเพื่อรองรับการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น อีกทั้งแต่ละธนาคารก็จะสร้างกลยุทธ์ เพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการให้มากขึ้น และให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ธนาคารหลาย แห่งจึงต้องเร่งปรับองค์กรอย่างมากทั้งภายในและภายนอก หรือแม้กระทั่งการเปลี่ยนแปลงใน นามธรรม เช่น ทศนคติใหม่ในการทำธุรกิจธนาคารให้พร้อมรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงใน ปัจจุบัน

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มีการพัฒนา ระบบ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการต่างๆ และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้งานภายใต้ การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ความสะดวก รวดเร็ว และเป็นการเพิ่มช่องการให้บริการ กับกลุ่มลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันในรูปแบบต่างๆ เพื่อสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป วิถีชีวิตของคนทำงานจึงต้องแข่งกับเวลา ทำให้ คนส่วนใหญ่มีเวลาน้อยในการมาทำธุรกรรมกับธนาคาร เช่น ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่า สินค้าและบริการ เป็นต้น เนื่องจากเวลาเปิดทำการของธนาคารตรงกับเวลาทำงานของตนเอง จึงไม่สะดวกไปทำธุรกรรมต่างๆ กับธนาคาร ดังนั้น ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จึงเห็น ความสำคัญในการที่จะบริการลูกค้าให้เกิดความสะดวกสบายมากขึ้น โดยนโยบายเริ่มแรกจากการ ปรับเปลี่ยนเวลาเปิด-ปิดในวันทำการปกติจากเวลา 8.30-15.30 น. มาเป็นขยายเวลาทำการในวันทำ การปกติเวลา 9.00-17.00 น., 9.30-18.00 น., 10.00-18.00 น. และ 10.30-19.00 น. และเปิดทำการใน วันเสาร์และ/หรือวันอาทิตย์ ขึ้นอยู่กับสถานที่ตั้งของสาขา และแหล่งการค้า-ธุรกิจย่านกลางเมือง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ธนาคารได้นำเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เข้ามาให้บริการมาก ขึ้น เช่น เครื่อง เอ ที เอ็ม (ไว้สำหรับถอนเงิน) เครื่องรับฝากเงินเข้าบัญชี (Cash Deposit) เครื่องนำ

เนื่องจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีสาขาในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 5 สาขา ได้แก่ สมุทรสาคร ถนนราษฎร์บรรจบ ย่อยถนนกิมฉัตร สมุทรสาคร ย่อยคลองครุ สมุทรสาคร และกระทุ่มแบน ซึ่งแต่ละสาขามีลูกค้ามาทำธุรกรรมด้านฝากถอน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านเคาน์เตอร์จำนวนมาก ธนาคารจึงได้นำเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติมาใช้กับสาขาต่างๆ ในจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ ปี 2548 ปัจจุบันมีเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติทั้งหมดจำนวน 3 เครื่อง ตั้งอยู่ที่สาขาสมุทรสาคร 1 เครื่อง สาขาถนนราษฎร์บรรจบ 1 เครื่อง และสาขาย่อยคลองครุสมุทรสาคร 1 เครื่อง เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการกับลูกค้าของธนาคาร นอกจากนี้ยังเป็นการลดการทำธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ซึ่งปัจจุบันธนาคารได้เปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ โดยเน้นการให้บริการรวดเร็ว และให้พนักงานนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารให้มากขึ้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภายในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ เพื่อสนองตอบความต้องการและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด เป็นการสร้างรายได้และกำไรให้กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อีกทางหนึ่งต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจ และปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ในด้านส่วนประสมการตลาดบริการ

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่มีบัญชีเงินฝากและผู้มาใช้บริการฝากเงินสด และโอนเงินด้วยบัตรเอทีเอ็ม โดยผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

**เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ** หมายถึง เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ที่นำมาใช้เพื่อความสะดวกในการให้บริการด้านฝากเงินสด-โอนเงินด้วยบัตรเอทีเอ็มภายในธนาคารและระหว่างธนาคาร เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์และกระแสรายวัน รับชำระค่าสินค้าและบริการ เดิมเงินและชำระค่ามือถือ ด้วยบัตรเอทีเอ็มภายในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

**ธนาคาร** หมายถึง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งในที่นี้ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร สาขานนราชบุรีบรรจบ และสาขาย่อยคลองครุ สมุทรสาคร โดยสาขาที่มีเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติอยู่ภายในธนาคาร ได้แก่ สาขาสมุทรสาคร และสาขานนราชบุรีบรรจบ สาขาที่มีเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติอยู่นอกธนาคาร ได้แก่ สาขาย่อยคลองครุ สมุทรสาคร