

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ธนาคารพาณิชย์ เป็นสถาบันที่มีการประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อ ทวงถามหรือสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น ให้สินเชื่อ ซื้อขายตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อขายปริวรรตเงินตราต่างประเทศ (พ.ร.บ.ธนาคารพาณิชย์, 2505)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ มีสินทรัพย์เป็น อันดับสองของประเทศ จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงเป็นธนาคารของรัฐที่มี ฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถสนองนโยบายของประเทศ ในปี 2548 ได้ประกาศเป็น The Convenience Bank “ธนาคารแสนสะดวก” ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนใช้บริการต่างๆ ธนาคารได้เพิ่มประสิทธิภาพบริการ มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินครบทุกประเภท เพิ่มเครือข่ายและขยาย ช่องทาง ให้ใช้บริการได้จากทุกที่ ทุกช่องทางและทุกเวลา ไม่มีวันหยุด จากอดีตการให้บริการรับ ฝาก ถอน ชำระเงินและปรับสมุดคู่ฝาก ที่ต้องดำเนินการ ณ ที่ทำการสาขา ต่อมา ได้นำเทคโนโลยี และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยมาให้บริการกับลูกค้ามากขึ้น ซึ่งธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารแรกที่สามารถติดตั้งเครื่อง ATM (Automatic Teller Machine) ได้ครบทุก จังหวัดทั่วประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2531

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เพิ่มอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ ใน ปัจจุบันมีการให้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 3 ชนิด คือ เครื่อง ATM (Automatic Teller Machine) เพื่อถอนและทำธุรกรรมการเงิน เครื่อง ADM (Automatic Deposit Machine) เพื่อฝากเงิน และ เครื่อง Update Passbook เพื่อปรับสมุดบัญชีของลูกค้า การส่งเสริมให้ลูกค้าใช้บริการอุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้ธนาคารพาณิชย์ประหยัดต้นทุนการดำเนินงานได้มาก เนื่องจากการ ให้บริการที่เคาน์เตอร์มีต้นทุนถึง 45 บาทต่อรายการ ขณะที่ การทำรายการที่ ATM , ADM หรือ Update Passbook จะมีต้นทุน 3 บาทต่อรายการ อีกทั้ง ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเปิดสาขาใหม่เป็นเงิน ประมาณ 2.6 ล้านบาท และมีค่าใช้จ่ายดำเนินงาน 373,000 บาทต่อเดือน ขณะที่ค่าใช้จ่ายในการ ติดตั้งตู้ ATM ประมาณ 0.4 ล้านบาท มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานเพียง 28,700 บาทต่อเดือน ดังนั้นการ ติดตั้งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้ธนาคารสามารถลดต้นทุนได้มาก (ธนาคารกรุงไทย , 2551)

ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ทุกแห่งต่างมีนโยบายเร่งเพิ่มจำนวนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่มีการออกบัตร ATM และเครื่อง ATM แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนเครื่อง ATM และจำนวนบัตร ATM ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่

ชื่อธนาคาร	จำนวนเครื่อง ATM				จำนวนบัตร ATM	
	ไตรมาสที่ 1 ปี 2550	ไตรมาสที่ 4 ปี 2550	ไตรมาสที่ 1 ปี 2551	อัตราเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	จำนวน ปี 2550	จำนวนต่อ เครื่อง
กรุงไทย	3,854	4,900	4,954	22.20	7,457,267	1,505
กรุงเทพ	3,510	4,388	4,816	27.12	6,336,982	1,316
ไทยพาณิชย์	4,238	4,833	5,068	16.38	6,787,966	1,339
กสิกรไทย	3,246	3,798	3,915	17.09	4,364,877	1,115

ที่มา : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) : 2551

จากตัวเลขต้นทุนในการให้บริการ หากลูกค้าเลือกใช้ ATM , ADM และ Update Passbook แทนการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ ธนาคารจะสามารถประหยัดต้นทุนการบริการถึง 42 บาท ต่อครั้ง และยังสามารถสร้างรายได้จากการให้บริการลูกค้าธนาคารอื่นที่ผ่านมาใช้บริการเครื่อง ATM ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อีกด้วย จากข้อมูลจำนวนบัตร ATM ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนมากที่สุด ขณะที่จำนวนบัตรต่อเครื่องก็มีจำนวนมากกว่าธนาคารพาณิชย์อื่นด้วยเช่นกัน จึงทำให้เกิดข้อสงสัยว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ดีเพียงพอหรือไม่ ในสภาวะการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์มีความรุนแรงมากขึ้น ธนาคารทุกแห่งต่างเร่งสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพิ่มมากขึ้น เพื่อสามารถดึงลูกค้าให้มาใช้บริการมากขึ้นส่งผลถึงกำไรที่สูงขึ้น

จากข้อมูลการทำรายการผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คือ เครื่อง ATM และ เครื่อง ADM ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาท่าแพที่ต้องการศึกษา แยกลูกค้าของสาขาท่าแพกับลูกค้าของสาขาอื่นๆ ทั่วประเทศ การทำรายการมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นและมีอัตราการเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะ เครื่อง ADM ที่เริ่มใช้ในเดือนกุมภาพันธ์ 2550 มีการใช้บริการมากขึ้น โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้น จากปี 2550 ถึง ร้อยละ 26.65 ของจำนวนรายการทั้งหมด ซึ่งสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวนรายการในการทำธุรกรรมผ่าน เครื่อง ATM และเครื่อง ADM ของสาขา  
ท่าแพ ตั้งแต่ปี 2550 - 2551

รายการ	กุมภาพันธ์ ปี 2550			สิงหาคม ปี 2550			มกราคม ปี 2551		
	สาขา ท่าแพ	สาขา อื่น	รวม	สาขา ท่าแพ	สาขา อื่น	รวม	สาขา ท่าแพ	สาขา อื่น	รวม
ATM	8,874	972	9,846	8,968	1,026	9,994	9,019	1,002	10,021
อัตรา เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	N.A	N.A	N.A	1.05	5.26	1.48	0.57	-2.40	0.27
ADM	1,793	42	1,835	1,815	54	1,869	2,507	41	2,548
อัตรา เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	N.A	N.A	N.A	1.21	22.22	1.82	27.60	-31.71	26.65

ที่มา : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าควรมีการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงไทย เพื่อทราบข้อมูลและนำไปพัฒนาการบริการให้สอดคล้องต่อความต้องการ หากลูกค้ามีความพึงพอใจและใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลทำให้ต้นทุนของธนาคารลดลงและมีกำไรเพิ่มมากขึ้น โดยในเบื้องต้นจะศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งเป็นสาขาที่ตั้งขึ้นแห่งแรกและมีจำนวนลูกค้ามากที่สุดในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นกรณีศึกษาสำหรับสาขาอื่นๆ จะนำผลการศึกษาไปใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร ตลอดจนเสริมสร้างศักยภาพในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการลูกค้ามากที่สุด กับนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุกเพื่อการแข่งขันต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่
2. เพื่อนำผลศึกษาที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของธนาคารให้ลูกค้าเพิ่มปริมาณการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดการลดต้นทุนในการให้บริการของธนาคาร และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษานำไปประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมประเภทที่เกี่ยวข้องต่อไป

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับภายหลังจากการเกิดขึ้นสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งเป็นผลลัพธ์มาจากการเปรียบเทียบ ระหว่างผลลัพธ์กับความคาดหวังของลูกค้า เป็นความรู้สึกที่ทำให้เกิดความสุข ความพอใจ ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวัง หรือเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

**อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง เครื่องจักรหรือเครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์ที่ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง ที่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้ติดตั้งไว้เพื่อให้บริการกับลูกค้าของธนาคารและลูกค้าทั่วไปด้วยตนเอง ได้แก่ เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM) เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) และเครื่องปรับสมุดบันทึกรายการอัตโนมัติ (Update Passbook)

**ลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่** หมายถึง ลูกค้าของธนาคารกรุงไทยสาขาท่าแพ ที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย ประกอบด้วยบัญชีเงินฝากประจำ และบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และผู้ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอื่นหรือธนาคารพาณิชย์