

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นทั้งธนาคารพาณิชย์ของไทยและสถาบันการเงินต่างประเทศ สาเหตุนี้ทำให้ธนาคารพาณิชย์แต่ละธนาคารต่างปรับกลยุทธ์ของตนเองให้อยู่เหนือคู่แข่ง กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ล้วนมีเป้าหมายคือการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด และนำไปสู่ความภักดีต่อธนาคารในระยะยาว (<http://www.bangkokbank.com>, 2545)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์อันดับ 1 ของประเทศ (<http://www.bangkokbank.com>, 2545) และได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและระบบการให้บริการของธนาคารให้เหมาะสมกับสภาวะปัจจุบัน โดยมีช่องทางการบริการในรูปแบบใหม่ดำเนินการภายใต้แนวความคิดรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า (In-store Branch) ซึ่งมีลักษณะเป็นสาขาที่ให้บริการในสถานที่ซึ่งมีความสะดวกสบาย เช่น ศูนย์การค้า อาคารสำนักงาน และมหาวิทยาลัย เปิดให้บริการวันละ 10 ชั่วโมง (เวลา 10.00 – 20.00 น.) ไม่มีวันหยุด มีพื้นที่ขนาด 30-40 ตารางเมตร การตกแต่งเน้นความทันสมัยมีเทคโนโลยีในการให้บริการใหม่ ๆ พร้อมจุดบริการและมีเครื่องบริการตนเอง อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่อง ATM (Automatic Teller Machine) เครื่อง CDM (Cash Deposit Machine) บริการฝากเงินสด เครื่อง EDB (Express Deposit Box) และมีพนักงานคอยให้บริการต่าง ๆ เช่น เปิดบัญชีใหม่ ทำบัตร ATM บริการเปลี่ยนสมุดคู่ฝาก รับชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ เช่น สินเชื่อ บัตรเครดิต เป็นต้น โดยรูปแบบการให้บริการนี้มุ่งเน้นให้มีการเข้าถึงลูกค้าได้มากที่สุด และตอบสนองต่อความต้องการและความสะดวกสบายของลูกค้าซึ่งมีวิถีชีวิตที่นับวันจะคุ้นเคยกับการจับจ่ายซื้อของในศูนย์การค้ามากขึ้นทุกที รูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า (In-store Branch) ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดดำเนินงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ปัจจุบันมีจำนวนทั้งหมด 40 สาขาทั่วประเทศได้แก่ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ชลบุรี ระยอง สงขลา (<http://www.bangkokbank.com>, 2545) สำหรับในจังหวัดเชียงใหม่ มีรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า (In-store Branch) ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด 5 สาขาได้แก่ คาร์ฟูร์ซูเปอร์เซ็นเตอร์ เซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ เทสโก้โลตัสสาขาหางดง เทสโก้โลตัสสาขาทลาดคำเที่ยง (ชมรมธนาคารจังหวัดเชียงใหม่, 2545)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้พยายามสร้างความพึงพอใจในการบริการให้มากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบัน ธนาคารอื่นๆ ได้มองเห็นช่องทางการให้บริการลักษณะเหมือนกับธนาคารกรุงเทพฯ และเริ่มมีการขยายเปิดบริการธนาคารในศูนย์การค้าเพื่อเข้ามาแข่งขันเช่น ไทยธนาคาร ธนาคารเอเชีย (บมจ.ธนาคารกรุงเทพ, 2543: 10-11) ดังนั้น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จึงต้องมุ่งพัฒนาการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการและวางแผนการตลาดให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่
2. เป็นแนวทางให้กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกรู้สึกของผู้ใช้บริการซึ่งเกิดขึ้นจากผลการเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังจากการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า (In-store Branch) ในจังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึง ผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และมีบัญชีเงินฝาก ณ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2545 ทั้ง 5 สาขา ได้แก่ คาร์ฟูร์ซูเปอร์เซ็นเตอร์ เซ็นทรัลแอร์พอร์ทพลาซ่า บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ เทสโก้โลตัสสาขาหางดง และเทสโก้โลตัสสาขาทลาดค่านี้อย่าง

รูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า (In-store Branch) หมายถึงธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ตั้งในศูนย์การค้ามีขนาดเล็กระทัดรัด พื้นที่ขนาด 30-40 ตารางเมตร เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 10.00 – 20.00 น. เน้นการตกแต่งที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่ให้บริการ นอกจากนี้จะมีจุดให้บริการโดยพนักงานแล้ว ยังมีเครื่องบริการตนเองอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่อง ATM (Automatic Teller Machine) บริการถอนเงินโดยอัตโนมัติ เครื่อง CDM (Cash Deposit Machine) บริการฝากเงินสด เครื่อง EDB (Express Deposit Box) ชำระค่าสินค้าบริการและสาธารณูปโภคต่าง ๆ และเครื่องปรับสมุดคู่ฝาก บริการตรวจสอบยอดบัญชี (<http://www.bangkokbank.com>, 2545)