

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การบริการทางด้านเงินฝาก เป็นบริการหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก ต่อธุรกิจธนาคาร และถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากเป็นด่านแรกของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ธนาคารจึงต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ และพึงพอใจมากที่สุด โดยปกติแต่ละธนาคารจะมีบริการเงินฝากอยู่ 3 ประเภทหลัก คือ เงินฝากประเภทกระแสรายวัน เงินฝากประเภทออมทรัพย์ และเงินฝากประเภทฝากประจำ ซึ่งทางธนาคารจะทำการระดมเงินฝากที่ได้เพื่อนำไปปล่อยกู้ให้กับภาคเอกชนและรัฐบาล โดยธนาคารจะได้รับผลประโยชน์ในแง่ของดอกเบี้ยเงินกู้และค่าธรรมเนียมในการบริการทางการเงินต่างๆ ทำให้บริการทางด้านเงินฝากมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของแต่ละธนาคารอย่างยิ่ง (กรุงเทพธุรกิจ, 2554: ออนไลน์)

ธนาคารกสิกรไทย ถือได้ว่าเป็นธนาคารพาณิชย์อันดับต้นๆของประเทศไทย ที่มีการประกาศ ระดมเงินฝากมาตั้งแต่ต้นปี 2553 เพื่อรองรับการเติบโตของสินเชื่อที่ มีการคาดการณ์เอาไว้ว่าจะเกิดขึ้น ในปี 2554 นี้ โดยทำการระดมเงินฝากผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินออมชนิดพิเศษต่างๆ ที่ให้ผลตอบแทนสูงใจ พร้อมทั้งยังปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว เงินฝากประจำ และเงินฝากที่ฟรีประกันอุบัติเหตุ และเงินฝากในรูปแบบอื่นๆ โดยล่าสุดธนาคารกสิกรไทยได้มีการออกโครงการ เงินฝากดอกเบี้ยสวยเลือกได้ ซึ่งเป็นโครงการที่กำลังได้รับความนิยมอยู่ ณ ขณะนี้ ด้วยการเสนอ บริการเงินฝาก **ประจำ รูปแบบใหม่** เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับลูกค้าเงินฝากประจำที่เป็นบุคคลธรรมดา และนิติบุคคลที่ไม่แสวงหากำไรที่ต้องการออมเงินอย่างมั่นคง โดยได้รับผลตอบแทนในอัตราที่สูงกว่าเงินฝากประจำทั่วไป จากนโยบายการระดมเงินฝากที่มีการกระทำอย่างต่อเนื่อง ทำให้ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทย ได้ขึ้นชื่อว่า เป็นธนาคารอันดับ 1 ในด้านการระดมเงินฝาก โดยมียอดเงินฝากรวมในปี 2553 จำนวน 1.48 ล้านล้านบาท (กรุงเทพธุรกิจ , 2554 : ออนไลน์)

จังหวัดสมุทรสาคร เป็นจังหวัดในเขตปริมณฑลที่อยู่ติดกับกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งยังเป็นจังหวัดที่รายได้เฉลี่ยต่อประชากรสูงที่สุดอีกด้วย โดยมีรายได้ สูงถึง 248,216 บาทต่อปี (พนม พงษ์ไพบูลย์, 2549) และยังเป็นจังหวัดที่อยู่ในพื้นที่เศรษฐกิจใหม่ทำให้ มีการขยายตัวทางการค้า การลงทุน จากกรุงเทพฯ เข้ามาสู่จังหวัดสมุทรสาครเพิ่มมากขึ้น และจากนโยบาย

การระดมเงินฝากของทางธนาคารฯตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นมา ทำให้ทราบว่า ธนาคารกสิกรไทยใน จังหวัดสมุทรสาคร มียอดรวมเงินฝากทุกสาขา สูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารกสิกรไทย ใน เขตจังหวัดปริมณฑลด้วยกัน โดยมี 5 สาขาใหญ่ที่สามารถทำตัวเลขการเปิดบัญชี และปริมาณเงิน ฝากที่สูง คือ สาขาพุทธมณฑลสาย 4 สาขาสมุทรสาคร สาขานนเศรษฐกิจ 1 สาขาอ้อมน้อยและ สาขานนเอกชัย -สมุทรสาคร ซึ่งการจัดอันดับเป็นสาขาใหญ่ในจังหวัดสมุทรสาครนั้นใช้ หลักเกณฑ์ในเรื่องปริมาณเงินฝาก การให้บริการสินเชื่อปริมาณการเปิดบัญชี รวมถึงรายได้อื่นๆ ของสาขา เป็นต้นและจากข้อมูลธนาคารฯ ณ วันที่ 1 เมษายน 2554 ที่ผ่านมาพบว่า ธนาคารกสิกร ไทยสาขาอ้อมน้อย 1 ใน 5 สาขาใหญ่นั้นมียอดการเปิดบัญชีใหม่ลดลงจากเดิมร้อยละ 15% ต่อเนื่อง 2 ไตรมาสติดต่อกัน คือ ไตรมาส 4 ปี 2553 และไตรมาสที่ 1 ปี 2554 (ศูนย์ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย , 2554) ซึ่งเมื่อพิจารณาในพื้นที่ดังกล่าวพบว่า สภาพการแข่งขันในพื้นที่ดังกล่าวถือได้ว่าเป็นพื้นที่ที่มี การแข่งขันค่อนข้างสูง และมีธนาคารอื่นอยู่เป็นจำนวนมาก อาทิเช่น ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทย พาณิชย์ ธนาคารทหารไทย ธนาคาร กรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารนครหลวงไทย และ ธนาคาร CIMB ไทย เป็นต้น ซึ่งแต่ละธนาคารต่างทำการโฆษณา -ประชาสัมพันธ์ ถึงโครงการเงิน ฝากดอกเบี้ยพิเศษ ผ่านป้ายโฆษณา แผ่นพับ รวมถึงตัวพนักงานของธนาคารเอง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อที่จะกระตุ้นและระดมเงินฝากให้มีปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นตามนโยบายของแต่ละธนาคาร

จากการที่ธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อยมียอดการเปิดบัญชีใหม่ลดลงจากเดิม ต่อเนื่อง 2 ไตรมาส ประกอบกับสภาพการแข่งขันในพื้นที่ ดังกล่าวมีการแข่งขันค่อนข้างสูง รวมถึง นโยบายการระดมเงินฝากของแต่ละธนาคาร ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของ ลูกค้าที่มีต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคาร กสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ ทราบข้อมูล เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดบริการให้ตรงกับ ความ ต้องการของลูกค้ามากขึ้น เนื่องจากการสร้างความพึงพอใจนั้นจะเป็นส่วนที่ช่วยในการรักษาลูกค้า เดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ที่เกิดจากการบอกต่อ อีกทั้งเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่น ที่เป็นคู่แข่งได้ และสามารถที่จะเพิ่มยอดเงินฝากและยอดการเปิดบัญชีใหม่ที่เพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปี อีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคาร กสิกร ไทย สาขาอ้อมน้อย
2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญ ของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคาร กสิกร ไทย สาขาอ้อมน้อย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจ และระดับความสำคัญ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้เสนอต่อผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย นำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า และหาแนวทางเพิ่ม ยอดการเปิดบัญชีใหม่และเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการ ของ ธนาคาร กสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัด สมุทรสาคร ซึ่งเป็น ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่เกิดจากการรับรู้ผลจากการให้บริการของ ธนาคาร กสิกรไทย สาขา อ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร

ด้านเงินฝาก หมายถึง การให้บริการบัญชีเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย ได้แก่ เงิน ฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร กสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย โดยเป็นลูกค้าใน 3 กลุ่ม ตามประเภทบัญชี คือ ลูกค้าบัญชีออมทรัพย์ ลูกค้าบัญชีฝาก ประจำ และลูกค้าบัญชีกระแสรายวัน

ธนาคาร กสิกรไทย สาขา อ้อมน้อย หมายถึง ธนาคาร กสิกรไทย สาขา อ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร ตั้งอยู่เลขที่ 267-9 หมู่ 6 ตำบลอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร