

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2533 ขยายการเปิดให้บริการธนาคาร 7 วัน เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2551 ซึ่งเป็นสาขาธนาคารเต็มรูปแบบแห่งแรกในจังหวัดพะเยาที่เปิดดำเนินการครบ 7 วัน และเปิดตั้งแต่เวลา 08.30-18.30 น. นอกจากธนาคารกรุงไทยแล้ว ยังมีสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา อีก 16 แห่ง ประกอบด้วย ธนาคารกรุงเทพ 2 แห่ง ธนาคารกสิกรไทย 2 แห่ง ธนาคารไทยพาณิชย์ 2 แห่ง ธนาคารทหารไทย 2 แห่ง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 1 แห่ง ธนาคารนครหลวงไทย 1 แห่ง ธนาคารออมสิน 1 แห่ง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร 2 แห่ง ธนาคารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 1 แห่ง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ 1 แห่ง และบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ 1 แห่ง มีบริษัทที่ทำธุรกรรมคล้ายกับธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดพะเยาอีก 11 แห่ง ทำให้เกิดการแข่งขันรุนแรงมากระหว่างสถาบันการเงินในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นด้านเงินฝาก สินเชื่อ หรือบริการธุรกรรมทางการเงินด้านอื่น ๆ ผลกระทบทางการเงินที่ออกมาตอบสนองความต้องการของลูกค้ามีความหลากหลาย ใช้ กลยุทธ์ด้านราคา รวมทั้งการสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการที่สำคัญกลยุทธ์ที่ทุกสถาบันการเงินให้ความสำคัญคือการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้าเดิมไว้และหาโอกาสขยายฐานลูกค้าใหม่เพื่อเพิ่มธุรกิจต่อไป (ชมรมธนาคารจังหวัดพะเยา, 2552)

สำหรับนโยบายในปี 2552 ธนาคารกรุงไทย มุ่งเน้นที่จะเป็น “ธนาคารแสนสะดวก” หรือ The Convenience Bank ที่มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายครบวงจร ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกระดับ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลายครอบคลุมทุกพื้นที่ มุ่งเน้นสร้างช่องทางให้บริการ โดยอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย อาทิ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือ KTB-Online ธนาคารทางโทรศัพท์มือถือหรือ KTB@Mobile ขยายจุดติดตั้งสาขาของธนาคารและเวลาให้บริการ พร้อมเพิ่มเครื่องถอนเงินอัตโนมัติหรือ ATM เครื่องฝากเงินอัตโนมัติหรือ ADM และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ ไปยังแหล่งธุรกิจการค้าและแหล่งชุมชนเพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกที่มาใช้บริการทางการเงินกับธนาคาร นอกจากนั้นยังมุ่งเน้นเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ฝึกอบรมพนักงานที่ติดต่อให้บริการลูกค้าโดยตรง (Front Line) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นของประเทศ

นอกจากนั้นยังคงรักษาความเป็นสถาบันการเงิน ที่ได้รับความเชื่อถือจากลูกค้าทุกระดับ เป็นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจและการคลังของรัฐบาล เป็นหนึ่งในองค์กรหลักทางเศรษฐกิจ ช่วยรักษาเสถียรภาพในตลาดเงินและตลาดทุน เพื่อดำรงไว้ซึ่งความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจชาติ โดยมีแนวทางในการดำเนินงานในปี 2552 ได้แก่ ขยายสินเชื่อ 1.5 เท่าของ GDP ของประเทศ ลด NPL ให้ได้ในสัดส่วนเดียวกับธนาคารคู่แข่ง การนำเอาระบบการวัดกำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit) มาใช้เป็นมาตรฐานในการวัดประสิทธิภาพของ Business Unit ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายและเป้าหมายดังกล่าวภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในพื้นที่ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา โดยผลการศึกษาดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการนำมาปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดการบริการให้เหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น และเพื่อสร้างภาพลักษณ์การเป็น ธนาคารแสนสะดวก “The Convenience Bank” (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายวางแผนและงบประมาณ 2552)

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงวางแผนการตลาดของธนาคาร ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดและบรรลุเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหลังการรับบริการของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ณ ธนาคารธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา

บริการของธนาคาร หมายถึง บริการด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ บริการโอนเงินต่างสาขา บริการโอนเงินต่างธนาคาร บริการประกันชีวิต บริการบัตรประเภทต่างๆ ATM /Visa Debit บริการชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ บัตรเครดิต, Pay Point) บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการเกี่ยวกับกองทุนรวมตราสารหนี้ บริการโอนเงินต่างประเทศ บริการเช่าตู้നിรัภัย ของธนาคารธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา หมายถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา สำนักงานเขตเชียงราย กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 ตั้งอยู่เลขที่ 935 ถนนพหลโยธิน ตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เปิดให้บริการ 7 วัน เวลาเปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์ เวลา 08.30 ถึง 18.30 น. วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ 09.30 ถึง 17.30 น.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved