

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เปิดดำเนินกิจการมาตั้งแต่วันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 รวมระยะเวลาถึง 56 ปี<sup>1</sup> โดยประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ที่ให้บริการทางการเงินกับประชาชนทั่วไป ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาประสบความสำเร็จมาโดยตลอด โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่ดี สามารถจ่ายโบนัสให้กับพนักงานไม่น้อยกว่าปีละ 5.5 เท่าของเงินเดือนจนถึงปี 2542 จึงมีการเปลี่ยนแปลงระบบการจ่ายโบนัสใหม่ โดยจ่ายให้ตามผลประกอบการของกิจการ จากผลประกอบการที่ดียิ่งขึ้นต่อเนื่องมีผลทำให้บริษัท ธนาคารกสิกรไทย(มหาชน) จำกัด เป็นธนาคารพาณิชย์ในระดับแนวหน้าของประเทศ โดยเปรียบเทียบกับสินทรัพย์ ระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย 13 ธนาคาร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อยู่ในลำดับ 3 ของธนาคารพาณิชย์ทั้งหมดโดยมีธนาคารกรุงเทพอยู่ลำดับที่ 1 และธนาคารกรุงไทย อยู่ลำดับที่ 2<sup>2</sup> การที่ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและเศรษฐกิจอย่างมากในปี พ.ศ. 2533-2534 ทำให้บริษัท ธนาคารกสิกรไทย(มหาชน) จำกัด ต้องดำเนินการต่างๆ เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยได้ทำการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่ทั้งระบบ (Re-engineering) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ทั้งหมด เมื่อปี 2535 โดยให้บริการแบบ (One Stop Service) ซึ่งเป็นการให้บริการลูกค้ารายเดียวเสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียว ไม่ต้องผ่านขั้นตอนซ้ำซ้อน ในปี พ.ศ. 2539-2540 ประเทศไทยเกิดปัญหาทางด้านเศรษฐกิจอย่างรุนแรง เนื่องจากธุรกิจต่าง ๆ ในประเทศประสบปัญหาด้านการเงิน ทำให้บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ได้รับผลกระทบในทุก ๆ ด้าน เช่นเดียวกับธุรกิจอื่น ๆ จึงได้มีนโยบายลดจำนวนพนักงานลงในเวลาต่อมาเพื่อลดต้นทุนในการบริหาร โดยมีโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด ในปี 2542, 2543 และ 2544 รวม 3 ครั้ง ทำให้พนักงานรวมทั้งองค์กรจากจำนวน 15,000 คน คงเหลือจำนวน 11,000 คน ในปี 2545

<sup>1</sup> ส่วนสื่อสัมพันธ์องค์กร , “ทำบุญครบรอบ 56 ปี” , กิจการสัมพันธ์ ธนาคารกสิกรไทย (กรุงเทพฯ : ปีที่ 34 ฉบับที่ 24 วันที่ 8 มิถุนายน 2544), หน้า 1

<sup>2</sup> ข้อมูลรวบรวมจาก ธ.พ. 1.1 โดย บจก.ศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์, “อัตราดอกเบี้ยเริ่มขยับต้อนรับผู้ว่าการ ธพท.คนใหม่” , การเงินธนาคาร (กรุงเทพฯ : ปีที่ 20 ฉบับที่ 230 มิถุนายน 2544), หน้า 82

ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ เป็นสาขาหนึ่งของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ซึ่งเปิดดำเนินการมาตั้งแต่ วันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2516 รวมเป็นเวลา 28 ปี โดยมีการเปลี่ยนแปลงในองค์กรมากมาย ได้แก่การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร พนักงานผู้ให้บริการ รวมถึงการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่ (Re-engineering) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ทั้งระบบตามนโยบายของธนาคาร เมื่อปี พ.ศ. 2537 และมีการให้บริการแบบ (One Stop Service) และเมื่อเกิดการปัญหาทางด้านเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ซึ่งมีผลกระทบต่อองค์กร ทำให้ธนาคารต้องมีการปรับลดจำนวนพนักงานลง และปรับเปลี่ยนระบบเพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการ ขณะเดียวกันธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่มีการแข่งขันที่รุนแรง โดยมีสาขาธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด 125 สาขา ประกอบด้วย ธนาคารกรุงเทพ 26 สาขา ธนาคารกรุงไทย 23 สาขา ธนาคารกสิกรไทย 23 สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ 18 สาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 13 สาขา ธนาคารทหารไทย 9 สาขา และยังมีธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ อีก 13 สาขา<sup>3</sup> ในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง แต่ละธนาคารจะมีพนักงานที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการน้อยลง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ การศึกษาครั้งนี้มีความประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้รับจะนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น และสามารถแข่งขันในตลาดได้

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา (Purposes of the study)

ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อนำผลงานศึกษาที่ได้รับ ไปปรับปรุงการทำงานในด้านบริการ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น

<sup>3</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ปี พ.ศ. 2543