

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มเข้าสู่การมีสาขารูปแบบใหม่ที่มีการดำเนินการในระดับมาตรฐานสากล และสะท้อนเอกลักษณ์ของธนาคารในฐานะเป็นธนาคารไทยแห่งแรกโดยจะเสริมสร้างลักษณะเฉพาะของความเป็นสาขาของธนาคารเริ่มจากตราสัญลักษณ์ของธนาคารในสีม่วงที่สามารถเพิ่มความโดดเด่นให้กับภายนอกสาขาในมุมมองของลูกค้า และที่สำคัญยิ่งไปกว่านั้น การตกแต่งภายในสาขา ได้ออกแบบเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า โดยจัดให้พื้นที่บริการลูกค้ามีขนาดกว้างขวาง การสร้างบรรยากาศที่ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น พร้อมทั้งการขยาย ที่มีขั้นตอนการทำงานน้อยลง สาขารูปแบบใหม่ในอนาคตนี้จะมีขนาดลดลงอย่างเห็นได้ชัด มีทำเล ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีปริมาณธุรกิจสูงและสะดวกต่อการติดต่อของลูกค้า อย่างไรก็ตาม สาขารูปแบบใหม่นั้น ไม่เพียงแต่เป็นการปรับปรุงการออกแบบสาขาเท่านั้น แต่ในขณะเดียวกัน ธนาคารกำลัง ทบทวนกระบวนการทำงานของสาขาทั้งหมด และจะปรับปรุงขั้นตอนสำหรับงานที่มีปริมาณมากและที่มีผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจสูง ซึ่งการปรับปรุงรูปแบบสาขาควบคู่กับการปรับปรุงกระบวนการทำงานนั้น จะทำให้ธนาคารสามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมาก หรือสามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้ หรือทั้งสองอย่าง โดยธนาคาร ได้ศึกษาและเทียบเคียงการทำงานกับระดับมาตรฐานที่ดีของโลก การปรับปรุงกระบวนการทำงานครั้งนี้จะช่วยให้ธนาคารสามารถก้าวเข้า สู่อันดับแข่งขันในระดับสากลได้ต่อไป (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด, 2547: ออนไลน์)

ในจังหวัดเชียงใหม่มีธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด 16 ธนาคารมีสาขาของธนาคารทั้งหมด 154 สาขาและมีสาขาที่เปิดในห้างสรรพสินค้าภายในอำเภอเมืองเชียงใหม่จำนวน 13 สาขา ได้แก่

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยกาดสวนแก้ว
2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยทิสโก้โลตัส หางดง
3. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยทิสโก้โลตัส ตลาดค่านี้อย่าง
4. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยบิ๊กซี
5. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคาร์ฟู
6. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยบิ๊กซี
7. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

8. ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต
9. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่พลาซ่า
10. ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยท็อปส์ แอร์พอร์ต
11. ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า
12. ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาซอยพันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่
13. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต

(ชมรมธนาคารจังหวัดเชียงใหม่, 2547)

การเปิดสาขาคณะศูนย์การค้า เป็นช่องทางบริการของธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการต่อลูกค้า โดยอำนวยความสะดวกในเรื่องเวลาทำการที่เปิดตามเวลาเปิดปิด ของห้างสรรพสินค้าที่ตั้งอยู่ไม่เว้นวันหยุดราชการ การเปิดในห้างสรรพสินค้าดังกล่าวจึงมีการแข่งขันในด้านการให้บริการอย่างมาก โดยเฉพาะธนาคารในศูนย์การค้าแอร์พอร์ตพลาซ่า จ.เชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวน 6 ธนาคารได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ชมรมธนาคารจังหวัดเชียงใหม่, 2547) ทำให้มีการแข่งขันกันในทุกด้าน โดยเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นสาขาเปิดใหม่จึงต้องศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ เพื่อมาวางกลยุทธ์การตลาดและทราบถึงปัญหาในการทำงานแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อแข่งขันกับธนาคารอื่นและเพื่อที่จะสร้างความพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่