

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรง ทำให้ธุรกิจต้องปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการ เพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้า และจากสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน ทำให้ธนาคารทุกธนาคารซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญมากในระบบการเงิน ต่างก็เร่งปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการมุ่งสู่การเป็น ธนาคารแสนสะดวก (Convenience Bank) โดยนำเทคโนโลยีอันทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ มาให้บริการสำหรับผู้รับบริการ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน (สำนักงานวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2548: ออนไลน์)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจ ตามกฎหมายธนาคารพาณิชย์รวมทั้งดำเนินการภายใต้กฎหมายหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และกฎหมายมหาชน โดยมีฐานะเป็นธนาคารของรัฐจึงมีทั้งปัจจัยบวกและปัจจัยลบ ในด้านปัจจัยบวกทางธนาคารได้พัฒนาเครือข่ายสาขาออกไปอย่างกว้างขวางทั่วประเทศ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่สำคัญ และได้แหล่งเงินฝากจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ส่วนด้านปัจจัยลบ ธนาคารประสบความยากลำบากจากธรรมเนียมปฏิบัติของระบบราชการและวัฒนธรรมองค์กรในการดำเนินธุรกิจในเชิงรับ หรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะเมื่อมีการเปิดเสรีทางการค้าและการเงินระหว่างประเทศ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2546: ออนไลน์) ถึงแม้ว่า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจและมีบทบาทในการพัฒนาประเทศภายใต้การดูแลของกระทรวงการคลังก็ตาม ในการแข่งขันในด้านธุรกิจในปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาต้นป่าตอง ยังได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เช่นเดียวกับกับสาขาธนาคารพาณิชย์อื่นๆในเขตอำเภอต้นป่าตอง ประกอบด้วย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาย่อยต้นป่าตอง ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาย่อยทุ่งเสี้ยว ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (นิวัฒน์ โชติกำจรนิเวศ, 2549: สัมภาษณ์) ดังนั้นธนาคารได้ ตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงเพื่อดำรง

ความสามารถในการแข่งขันและรักษาลูกค้าให้มีความจงรักภักดีต่อธนาคาร จึงได้มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการสำหรับผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสาขาหนึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่เลขที่168/2 หมู่ 5 ตำบลทุ่งด้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ เปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ.2532 เป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 13 คน มีเคาน์เตอร์ให้บริการจำนวน 6 ช่อง มีลูกค้ามาใช้บริการเฉลี่ยวันละ 300 ราย (ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าตอง, 2549) ซึ่งสาขาได้จัดที่นั่งสำหรับให้ลูกค้าที่รอรับบริการจำนวน 30 ที่นั่ง มีเครื่อง เอ.ที.เอ็ม.ให้บริการจำนวน 2 เครื่อง และเครื่องปรับสมุด 2 เครื่อง สำหรับบริการที่เปิดให้บริการแก่ลูกค้า ได้แก่ ด้านการรับฝาก-ถอน ด้านสินเชื่อและบริการด้านอื่น ๆ ของธนาคาร ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มียอดเงินฝาก ณ วันที่ 30 กันยายน 2549 จำนวน 596,994,245.95 บาท มีปริมาณสินเชื่อ 542,570,202.86 บาท (ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน), 2549) และนอกจากนี้ได้มีการปรับเปลี่ยนระบบงาน (Profile) เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2547 (ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางอิเล็กทรอนิกส์, 2547: ออนไลน์) โดยมีการปรับเปลี่ยนในด้านรูปแบบของสาขา หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน การแบ่งแยกพื้นที่ส่วนบริการลูกค้า ระบบเอกสาร ให้ความสำคัญในการฝึกอบรมพนักงาน มีโครงการพัฒนาบุคลากรใน การปฏิบัติงานของธนาคารโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองทางอินเทอร์เน็ตและวัดผลด้วยการสอบเพื่อปรับระดับชั้น สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดแผนผังภายในสาขาที่เหมาะสม เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้ที่มาใช้บริการในด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบการให้บริการลูกค้าของพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงการให้บริการลักษณะดังกล่าวส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า และในปัจจุบันมีสาขาของธนาคารอื่นที่อยู่ในเขตพื้นที่เดียวกันเช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ได้มีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของธนาคารให้ดูโดดเด่น และนำเสนอบริการที่สามารถดึงดูดลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สนใจเปลี่ยนไปใช้บริการ จึงทำให้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)สาขาสันป่าตอง ต้องปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้สามารถแข่งขันในธุรกิจสถาบันการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ให้สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้า และ

เป็นการสนองตอบต่อนโยบายในการประกาศประกันคุณภาพบริการ ซึ่งกำหนดจากสำนักงานใหญ่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบมจ.ธนาคารกรุงไทยทุกสาขาทั่วประเทศ โดยให้ถือ เป็นแนวปฏิบัติตั้งแต่ วันที่ 1 กรกฎาคม 2549 เป็นต้นมา (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2549: ออนไลน์)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
2. นำผลจากการศึกษาเป็นข้อมูลสำหรับธนาคารในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ การบริการของธนาคารให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น และบรรลุผลสำเร็จ ตามนโยบายของรัฐบาล

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบ หรือการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง จะเห็นได้ว่าจุดสำคัญคือ การปฏิบัติงานไม่ถึง ความคาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานได้ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า หรือการ ปฏิบัติงานสูงเกินความคาดหวัง ลูกค้าก็จะพอใจหรือปิติยินดีเป็นอย่างยิ่ง

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝาก กู้ยืมเงินหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้ บริการที่ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการตอบสนองความต้องการเพื่อให้เป็นที่ พึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสัน ป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย บริการด้านสินเชื่อ บริการรับฝาก-ถอนเงิน เปิด-ปิดบัญชี ทำบัตรเอทีเอ็มและชำระค่าสาธารณูปโภค

บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายของธนาคาร

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง หมายถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง ที่ตั้งอยู่เลขที่ 168/2 หมู่ 5 ต.ทุ่งด้อม อ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่