

บทที่ 1

บทนำ

ทิศทางและแนวโน้มเศรษฐกิจไทยปีนี้ ปัจจัยบวกที่จะช่วยผลักดันเศรษฐกิจ ได้แก่ เศรษฐกิจของประเทศคู่ค้าฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง ทำให้การส่งออกอาจจะกลับมาช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจได้มากขึ้นซึ่งเห็นได้จากอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของปี 2552 ที่เพิ่มขึ้น เศรษฐกิจของทางสหรัฐอเมริกา และญี่ปุ่นก็มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.9 และ 1.2 ตามลำดับ ส่วนสถานการณ์ทางการเมืองยังคงไร้เสถียรภาพรัฐบาลไม่ต้องการให้มีการยุบสภาเพื่อเลือกตั้งใหม่ ส่วนอัตราแลกเปลี่ยนแข็งค่าขึ้นเนื่องจากดุลบัญชีเดินสะพัดของไทยมีแนวโน้มเกินดุลจากการส่งออกที่ขยายตัวได้ดีกว่าการนำเข้า ประกอบกับเงินทุนที่ไหลเข้ามาในภูมิภาคเอเชียอย่างต่อเนื่อง ถ้าหากประเทศไทยได้มีการพัฒนาฝีมือแรงงาน, พัฒนาประสิทธิภาพในการผลิต รวมทั้งพัฒนาระบบสถาบันการเงินและตลาดทุน ซึ่งจะช่วยให้เศรษฐกิจไทยมีความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น และมีความสามารถในการปรับตัวต่อความผันผวนของเศรษฐกิจโลกได้ดียิ่งขึ้น (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์: 2553)

การพัฒนาระบบสถาบันการเงินของประเทศไทย ต้องพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจด้วย เพื่อที่จะสามารถรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจที่รวดเร็วได้ จากเศรษฐกิจในปี 2552 ที่ผ่านมา เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าเป็นปีที่ทั่วโลกและประเทศไทยเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจถดถอย การค้าการลงทุนทั้งในและต่างประเทศชะลอตัวไปมาก จึงส่งผลกระทบต่อเงินบาทในประเทศลดลง ทำให้การกำหนดของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ลดลงตามไปด้วย เนื่องจากธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์และต้นทุนการกู้ยืมในภาคธุรกิจปรับลดตาม พร้อมกับรักษาสภาพคล่องให้เพียงพอต่อความต้องการของระบบเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยยังดูแลค่าเงินบาทไม่ให้ผันผวนมากเกินไปจนเป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวของภาคธุรกิจ

ในส่วนของอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ซึ่งสังเกตเห็นได้ง่ายจากดอกเบี้ยเงินฝาก ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยซึ่งลดต่ำลงเป็นประวัติการณ์ จึงทำให้สถาบันการเงินต่างๆ ต้องปรับลดอัตราดอกเบี้ยในส่วนนี้ลงด้วย ดังเช่น จากประกาศอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสกุลเงินบาทของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2553 ในส่วนของอัตราดอกเบี้ยออมทรัพย์ ร้อยละ 0.5 ส่วนอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน 6 เดือน และ

12 เดือน ร้อยละ 0.65 เป็นต้น ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ยังคงต้องการแสวงหากำไรจากดอกเบี้ยเงินฝาก แต่จากที่อัตราดอกเบี้ยมีแนวโน้มลดลง ธนาคารกรุงไทยจึงต้องพยายามที่จะมีทางเลือกของการออมเงินแบบใหม่ หรือออกโปรโมชันเงินฝากใหม่ๆ ให้กับลูกค้า เพื่อที่จะดึงดูดค่าให้ใช้บริการด้านต่างๆ ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ดังที่ณัฐยา สินตระการผล ได้ให้ความสำคัญของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญ ธุรกิจการให้บริการคิดเป็นอย่างน้อย 2 ใน 3 ของระบบเศรษฐกิจทั่วโลก ยิ่งไปกว่านั้น ธุรกิจการให้บริการนี้ยังทำให้การส่งออกเจริญรุ่งเรือง สามารถบรรเทาภาวะเงินเฟ้อ และยังทำให้เกิดการจ้างงานเป็นจำนวนมหาศาล ซึ่งภาวะที่ระบบเศรษฐกิจของเรามีธุรกิจบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ณัฐยา สินตระการผล, 2551: 570)

ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้การแข่งขันของสถาบันการเงิน ภายใต้แบรนด์ต่างๆ ยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้นจึงทำให้ธนาคารแห่งหนึ่ง ที่ชื่อว่า “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” เป็นสถาบันการเงินอีกแห่งหนึ่งที่ยึดด้วยรากฐานที่มั่นคงมาเกือบครึ่งศตวรรษ เรามุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารที่แสนสะดวก และมั่นคงที่ประชาชนในทุกภูมิภาคไว้วางใจในบริการที่เป็นเลิศของเราด้วยเครือข่ายกว่า 800 สาขา ครอบคลุมทุกอำเภอทั่วประเทศ ไม่ว่าจะอยู่ตรงไหนของประเทศ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พร้อมที่จะบริการให้แก่ลูกค้าองค์กร ลูกค้าสถาบัน ลูกค้าภาครัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ และลูกค้าธุรกิจทุกขนาด ถึงแม้ว่าปัจจุบันนี้เศรษฐกิจของโลก และของประเทศจะดำเนินไปในทิศทางใด ธนาคารฯ ก็พร้อมที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยได้มีการผนึกกำลังกับทางบริษัทในเครืออีก 11 บริษัท ได้แก่ บริษัทบัตรกรุงไทย จำกัด บริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด บริษัท ทรินิตี้ วัฒนา จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทย ไอบีเจ ลิสซิ่ง จำกัด บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัด บริษัท กฎหมายกรุงไทย จำกัด และ บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด จึงทำให้ธนาคารกรุงไทยฯ สามารถบริหารงานได้ ทุกสถานการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกงาน บริการด้านการเงิน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นั้นเป็นหนึ่งสถาบันการเงินชั้นนำในเชิงพาณิชย์ของประเทศ ได้มีการพัฒนาการให้บริการทางการเงินโดยมีการเพิ่มธุรกิจการให้บริการประเภทใหม่ๆ เข้ามา เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบเครือข่ายโทรศัพท์ ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งความหลากหลายในการให้บริการของช่องทางการบริการทางการเงินนั้น เป็นการเพิ่มฐานลูกค้าให้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ของทางธนาคาร และที่สำคัญคือ การเกิดเทคโนโลยีใหม่ๆ ดังนั้นเพื่อสร้างความได้เปรียบที่จากต่างคู่แข่งขั้นผู้บริหารจึงมักจะให้บริการที่สร้างคุณค่าเพิ่มให้กับลูกค้า และเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยการเสนอบริการที่ดีขึ้นให้กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าให้ดีขึ้นเป็นสิ่งที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องยาวนาน

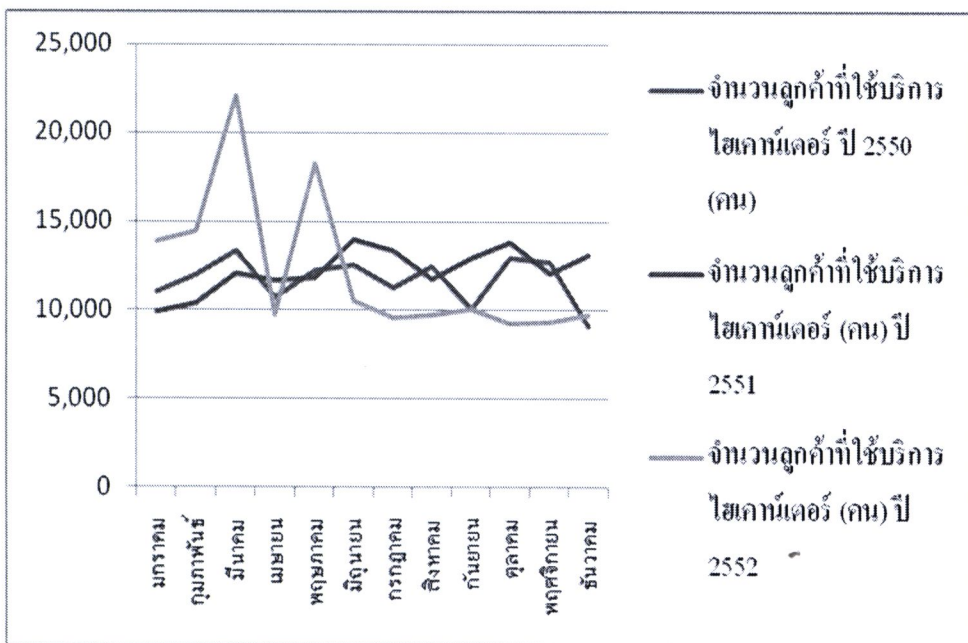
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารแสนสะดวก หรือ “The Convenience Bank” มุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ทันสมัย มีผลิตภัณฑ์ครบวงจรตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้า และลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ง่าย รวดเร็ว ใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ ในด้านโครงสร้างองค์กร ธนาคารกรุงไทยก็ได้มีการปรับโครงสร้างเพื่อให้การดำเนินงานธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพิ่มสายงานเพื่อดูแลกลุ่มธุรกิจที่กำลังเติบโต และปรับลดบางสายงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้การดำเนินงานคล่องตัวมากขึ้น เพื่อก้าวสู่ทศวรรษใหม่นี้ ธนาคารได้ออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไปจากที่ผ่านมา เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น อีกทั้งธนาคารยังได้มีการนำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจและให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ ในทุกเวลาและทุกสถานที่ ตอบรับการเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอนาคต

การทำให้บริการมีความแตกต่างเป็นอีกเหตุผลหนึ่งสามารถทำให้ธนาคารกรุงไทยสามารถที่จะให้บริการที่เป็นเลิศกับลูกค้าได้ เราสามารถเริ่มต้นจากการศึกษาคุณลักษณะพื้นฐานของการบริการก่อน โดยบริการและสินค้ามีแนวคิดที่แตกต่างกันอยู่บ้าง อีกทั้งยังมียุทธวิธี (Tactics) ที่แตกต่างกันอยู่หลายประการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องนำมาพิจารณาในการออกแบบแผนการตลาดและการบริหารตลาดที่เหมาะสม บริการมักมีลักษณะที่จับต้องไม่ได้, ถูกผลิตและถูกใช้ในเวลาเดียวกัน และบริการแต่ละครั้งมีความแตกต่างกัน ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าวมีผลต่อการตลาดและการบริหารการบริการลูกค้าทั้งสิ้น (ณัฐยา สตินตระการผล, 2551: 571)

การทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคารฯ มีทั้งให้บริการตามวันเวลาทำการทั้งสาขาในที่เปิดวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และสาขาที่เปิดทั้งเจ็ดวันทำการซึ่งยิ่งเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้ามากขึ้นอีกด้วย การให้บริการไฮเทคโนโลยี เป็นธุรกรรมทางการเงินที่ประกอบไปด้วย

การฝาก-ถอนเงินสด ขึ้นเช็คเงินสด นำเช็คเข้าบัญชี ฝากเช็คเรียกเก็บ ฝากเช็คเคลียร์รีง ชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ ชำระเงินกู้ เป็นต้น

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ เป็นธนาคารกรุงไทยหนึ่งในแปดร้อยละสาขาทั่วประเทศ ที่จากสถิติผู้ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ ในปี 2552 ที่ผ่านมามีลูกค้าเข้ามาใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ (High Counter) มากกว่าการใช้บริการโลว์เคาน์เตอร์ (Low Counter) ของทางธนาคาร ซึ่งบริการไฮเคาน์เตอร์ ปี พ.ศ. 2553 นั้น มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการจำนวน 147,010 ราย ซึ่งเดือนมีนาคมมามีลูกค้าเข้ามาใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ มากที่สุด 22,108 ราย และเดือนตุลาคมมีลูกค้าเข้ามากใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ น้อยที่สุด 9,289 ราย



ภาพ 1 กราฟแสดงจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ ปี 2550-2552

จากสถิติลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ ปี พ.ศ. 2550 ถึง พ.ศ. 2552 ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ แสดงให้เห็นถึงจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับสาขาฯ เพิ่มมากขึ้นตลอดระยะเวลาทั้งสามปีย้อนหลัง ค่าสถิติที่ได้สามารถทราบถึงความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าที่เข้ามาทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคารฯ เพิ่มมากขึ้น และในขณะเดียวกันยังสามารถทราบถึงการปฏิบัติงานของพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในส่วนของพนักงานไฮเคาน์เตอร์ ว่าต้องให้บริการแก่ลูกค้าอย่างไร ซึ่งเหตุผลนี้สำคัญ

สำหรับการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของพนักงานของสาขา เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ของไฮเคาน์เตอร์ให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ในการเข้ามาใช้บริการกับทางธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์อย่างต่อเนื่อง และเพิ่มจำนวนลูกค้าให้เข้ามาให้บริการ กับทางธนาคารเพิ่มขึ้น

การปฏิบัติงานในด้านการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์นั้น ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ได้มีนโยบายระดับสาขา ให้พนักงานไฮเคาน์เตอร์ ทำการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน และสับเปลี่ยนช่องการให้บริการแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับทางสาขาฯ โดยนโยบายนี้ให้พนักงาน ไฮเคาน์เตอร์ จะสับเปลี่ยนช่องการให้บริการทุกเดือน และจะมีพนักงานไฮเคาน์เตอร์ สองท่านที่สับเปลี่ยนไปให้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเทศบาลโกโกลדתอุตรดิตถ์ ซึ่งเป็นสาขา Mini Branch ของสาขาฯ ซึ่งผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Authorize Teller: AT) ซึ่งเป็นตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ยังไม่มีผู้ทำงานวิจัยท่านใดได้ทำงานวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการ ไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มาก่อน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ที่มีต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

การศึกษา วิจัยถึงการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ จากความพึงพอใจในส่วนผสมการตลาดบริการคุณภาพของการให้บริการ การให้บริการที่แตกต่างต่อลูกค้า และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อที่จะนำผลงานวิจัยทั้งความพึงพอใจ และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการที่ได้นี้นำไปปรับปรุงการให้บริการไฮเคาน์เตอร์แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่สาขาฯ ทั้งยังเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปตัดสินใจในการกำหนดนโยบายของสาขาฯ ในการให้บริการในส่วนอื่นของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ หรือสาขาอื่นที่สนใจนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ และเป็นแบบอย่างในการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารฯ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลการศึกษาในงานวิจัยในครั้งนี้ มาเป็นแนวทางปรับปรุง และแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร และทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ โดยนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ และลูกค้าที่ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดอุดรดิตถ์
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ เก็บตัวอย่างลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
ดำเนินการตั้งแต่เดือนเมษายน 2553 – มกราคม 2554

ข้อจำกัดในงานวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ มีข้อจำกัดในงานวิจัย ดังนี้

วิธีในการสำรวจการประเมินผลการให้บริการ โดยการแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้า ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามในขณะที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่ไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารแต่ละช่อง และทำการเก็บแบบสอบถามจากลูกค้าทุกครั้งหลังจากลูกค้ารับบริการเสร็จ หรือว่าถ้ารับบริการเสร็จแล้ว ลูกค้าต้องกรอกข้อมูลแบบสอบถามให้ครบทุกข้อก่อนที่จะออกจากธนาคารฯ และลูกค้าไม่สามารถนำแบบสอบถามกลับไปตอบ แล้วนำมาให้ในภายหลัง จึงทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ในการประเมินผลของลูกค้าระหว่างการให้บริการของไฮเคาน์เตอร์ ไม่แตกต่างจากหลังการให้บริการมากนัก จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถที่จะใช้ข้อมูลทางสถิติในส่วนของการประเมินผลระหว่างการให้บริการจากลูกค้าได้ ผู้วิจัยจึงให้เหตุผล และข้อสรุปได้ว่า การประเมินผลการให้บริการระหว่างและหลังการให้บริการสามารถใช้ได้กับงานบริการบางประเภทเท่านั้น ซึ่งไม่สามารถใช้ได้กับการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ได้

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของลูกค้าที่มีภายหลังจากการได้รับบริการ ในการศึกษาร้านนี้ หมายถึง ความพึงพอใจในการได้รับบริการจากไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่

ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ช่วงเวลาที่เปิดทำการที่เหมาะสม ไฮเคาน์เตอร์มีธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย เช่น การฝาก-ถอนเงินสด การโอนเงินต่างธนาคาร การเบิกหรือขึ้นเช็คเงินสด หรือการนำเช็คเข้าบัญชี ขึ้นตัวแลกเงิน เช็คของขวัญ ชำระเงินกู้ประเภทต่างๆ ของธนาคาร ชำระเงินกู้ยืมทางการศึกษา (กยศ.) ชำระค่าลงทะเบียนเรียน ชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น รวมถึงมีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้กับไฮเคาน์เตอร์ แบบฟอร์มของสลิปที่ใช้ในการทำธุรกรรมประเภทต่างมีความชัดเจน และง่ายต่อการเขียน ตัวหนังสือที่พิมพ์บนสลิปจากการทำรายการของพนักงานมีความชัดเจน และสมุดคู่มือฝากมีตัวเลข คำอธิบายชัดเจน ดูง่าย มีความกะทัดรัดสวยงาม คงทน

ด้านราคา คือ อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในด้านการฝากเงินและการโอนเงิน อัตราค่าธรรมเนียมในการฝากเช็ค ชำเช็กเงินสด (ตราสารทางการเงิน) ของธนาคารกรุงไทยต่างสาขา อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระสินค้าหรือบริการต่างๆ ผ่านทางไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร อัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภค อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทเงินฝากประจำ และอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ด้านสถานที่หรือช่องทางการจำหน่าย คือ ความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อยของไฮเคาน์เตอร์ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกา สลิปที่ใช้ประกอบในการทำธุรกรรมต่างๆ กับไฮเคาน์เตอร์ ตัวอย่างการเขียนสลิปในการทำธุรกรรมประเภทต่างกับทางไฮเคาน์เตอร์ สถานที่ที่นักพักรับบริการ ไฮเคาน์เตอร์มีความกว้างขวางและทันสมัย

ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ความชัดเจนของป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ จากไฮเคาน์เตอร์มีแผ่นพับ ป้าย และ Roll Up ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารวางไว้ หรือให้หยิบอ่านได้สะดวก ตำแหน่งที่วางเด่นชัด การอบปฏิทินและหรือของชำร่วยให้ลูกค้าในเทศกาลปีใหม่ หรือระหว่างที่มีการให้ของสมนาคุณในการซื้อ หรือรับบริการผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารที่ทำกับไฮเคาน์เตอร์

ด้านบุคลากร คือ พนักงานไฮเคาน์เตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร (นั่งครบทุกช่องที่ให้บริการ) พนักงานไฮเคาน์เตอร์ ที่ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถให้คำแนะนำได้ พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอภาค และการกล่าวทักทายสวัสดิ์และขอบคุณก่อนและสิ้นสุดการให้บริการทุกครั้งเสมอ

ด้านลักษณะทางกายภาพ คือ เครื่องคิวที่มีไว้ให้บริการลูกค้าทั้งเครื่องคิวธรรมดาและอินทิลลิเจนคิววางไว้เด่นเห็นได้ชัดเจน ความสะอาดและความสะดวกของช่องที่ให้บริการไฮเคาน์เตอร์ที่ท่านได้ใช้บริการแต่ละครั้ง การแต่งกายของพนักงานสะอาดเรียบร้อย คล่องตัว พนักงานอยู่เสมอ เป็นที่น่าเชื่อถือ ตัวเลขแสดงลำดับคิวที่รอรับบริการ และตัวเลขของช่องในการให้บริการมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย บริเวณเคาน์เตอร์เขียนสลิป และระบบปรับอากาศที่เหมาะสม ธนาคารมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ปฏิบัติงานตลอดเวลา

ด้านกระบวนการ คือ ความยากง่ายของการใช้ระบบคิวทั้งคิวธรรมดา และอินทิลลิเจนคิว เสี่ยงของการเรียกลำดับคิวดังเพียงพอต่อการรับรู้ถึงการเรียกคิว การกดเรียกคิวจากพนักงานมีอย่างสม่ำเสมอ ระยะเวลาที่รอคอยตั้งแต่ได้รับบัตรคิวและเขียนสลิปประเภทต่างๆ รวมถึงการให้คำแนะนำในการให้บริการ

การประเมินผล หมายถึง การประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าในระหว่างและหลังการใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์

การประเมินผลสาขาฯ หมายถึง การประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์เท่านั้น

ธุรกรรมทางการเงิน หมายถึง การฝาก - ถอนเงินสด การโอนเงินต่างธนาคาร การเบิกหรือขึ้นเช็คเงินสด-นำเช็คเข้าบัญชี ขึ้นตัวแลกเงิน เช็คของขวัญ ชำระเงินกู้ประเภทต่างๆ ของธนาคาร ชำระเงินกู้ยืมทางการศึกษา (กยศ.) ชำระค่าลงทะเบียนเรียน ชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Authorize Teller: AT) หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ และให้บริการแก่ลูกค้าไฮเคาน์เตอร์ ในการฝาก-ถอนเงินสด การโอนเงินต่างธนาคาร การเบิกหรือขึ้นเช็คเงินสด-นำเช็คเข้าบัญชี ขึ้นตัวแลกเงิน เช็คของขวัญ ชำระเงินกู้ประเภทต่างๆ ของธนาคาร ชำระเงินกู้ยืมทางการศึกษา (กยศ.) ชำระค่าลงทะเบียนเรียน ชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น

บริการไฮเคาน์เตอร์ หมายถึง การให้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ที่ให้บริการเฉพาะ ไฮเคาน์เตอร์ ให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เช่น ฝาก-ถอน โอนเงิน ขึ้นเช็คเงินสด นำเช็คเข้าบัญชี ขึ้นตัวแลกเงิน ชำระเงินกู้ประเภทต่างๆ ของธนาคาร ชำระเงินกู้ยืมทางการศึกษา (กยศ.) ชำระค่าลงทะเบียนเรียน ชำระค่าสาธารณูปโภค นำเงินฝากคลังเข้าระบบ GFMIS ชำระค่าประกันสังคม เป็นต้น