

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากวิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยยังไม่ฟื้นตัวชัดเจนส่งผลให้การดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ต้องมีการปรับปรุงนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน เนื่องจากที่ผ่านมาภาวะถดถอยทางเศรษฐกิจทำให้เกิดผลกระทบต่อรายได้ และผลประกอบการของธุรกิจตกต่ำลง บั่นทอนความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าธนาคาร ทำให้เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้(NPLs) ซึ่งแต่เดิมนำรายได้หลักของธนาคารพาณิชย์มาจากรายได้จากดอกเบี้ยสินเชื่อประเภทต่าง ๆ เมื่อเกิดภาวะดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์จึงต้องหารายได้ทางอื่นเข้ามาทดแทนในรูปของรายรับที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมรายปี ATM ค่าธรรมเนียมฝาก-ถอนเงินต่างสาขา ค่าธรรมเนียมเช็คเรียกเก็บต่างอำเภอ ค่าธรรมเนียมประเมินราคา เป็นต้น รวมถึงการใช้มาตรการต่าง ๆ เช่น การลดจำนวนพนักงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ การจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของธนาคาร โดยมีจุดมุ่งหมายคือ เพื่อขยายฐานลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการมากที่สุด

การให้บริการในรูปแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ถือได้ว่าเป็นการนำนวัตกรรมการให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างไปจากสาขาแบบเดิมของธนาคาร ซึ่งเปิดทำการเฉพาะวันจันทร์-ศุกร์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ช่วงเวลาให้บริการ 8.30-15.30 น. โดยลูกค้าจะต้องรอรับการบริการจากพนักงานทุกรายการที่เข้ามาติดต่อ ไม่สามารถทำรายการได้ด้วยตัวเอง ดังนั้นเพื่อเป็นการขยายฐานด้านการตลาดของธนาคารอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้เกิดการให้บริการแบบ Mini Branch ขึ้นมา โดย Mini Branch จะเป็นสาขาที่มีขนาดเล็ก ให้บริการบริเวณย่านการค้า ศูนย์การค้า หรือในสถาบันการศึกษา การจัดสถานที่ของสาขาแบบ Mini Branch จะเป็นรูปลักษณะของสาขาใหม่ มีความทันสมัย ลูกค้าสามารถให้บริการได้ด้วยตนเอง เช่น การฝากเงินกับเครื่องรับฝากเงิน การถอนเงินกับตู้ ATM การปรับยอดสมุดคู่ฝากกับเครื่องปรับสมุด การฝากเช็คเรียกเก็บกับเครื่องรับฝากเช็คเร่งด่วน ซึ่งในการให้บริการจะมีเครื่องให้บริการสอบถามและแนะนำ

การให้บริการ (Electronic Information) และมีเจ้าหน้าที่ประจำสาขาคอยให้คำแนะนำ และให้บริการสำหรับรายการที่ไม่สามารถทำกับเครื่องอัตโนมัติได้ อีกทั้งเวลาที่เปิดให้บริการ ยังมีการขยายช่วงเวลาเปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด และขยายเวลาทำการของสาขาถึง 20.00 น. ทำให้ลูกค้ามีความคล่องตัวในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ไม่มีเวลาติดต่อกับธนาคารในเวลาทำการได้เข้ามาใช้บริการ

จากลักษณะการให้บริการสาขาแบบ Mini Branch จะเห็นได้ว่าการให้บริการดังกล่าวเป็นการเพิ่มช่องทางในการขยายฐานลูกค้า เป็นทางเลือก และเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของธนาคารเพิ่มมากขึ้น โดยในปัจจุบันธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ได้เปิดให้บริการสาขาในรูปแบบ Mini Branch เป็นจำนวน 38 สาขา ดังนี้

สาขาในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 14 สาขา ได้แก่

1. สาขาย่อยมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ(บางนา กม26)
2. สาขาย่อยสถาบันราชภัฏสวนดุสิต
3. สาขาย่อยเซ็นทรัลลาดพร้าว
4. สาขาย่อยมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ(หัวหมาก)
5. สาขาย่อยจุฬารัตน์ 42
6. สาขาเซ็นทรัลพระราม 2
7. สาขาย่อยเดอะมอลล์บางกะปิ
8. สาขาย่อยเดอะมอลล์บางแค
9. สาขาย่อยศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์
10. สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรม 304
11. สาขาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
12. สาขาย่อยปตท.กล้วยน้ำไท
13. สาขาย่อยไบเทคบางนา
14. สาขาย่อยอินแพ็ค เมืองทองธานี

สาขาในต่างจังหวัด จำนวน 24 สาขา ได้แก่

1. สาขาย่อยสถาบันราชภัฏนครราชสีมา
2. สาขาย่อยสถาบันราชภัฏสกลนคร
3. สาขาย่อยสถาบันราชภัฏเชียงใหม่
4. สาขาย่อยสถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์

5. สาขาย่อยสถาบันราชภัฏบุรีรัมย์
6. สาขาย่อยสถาบันราชภัฏเพชรบุรี
7. สาขาย่อยมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
8. สาขาย่อยแม่น้ำ
9. สาขาย่อยกะตะ
10. สาขาย่อยถนนทวิวงศ์(ป่าตอง)
11. สาขาย่อยอ่าวนาง กระบี่
12. สาขาย่อยที่พีไอ ระยอง
13. สาขาย่อยสตาร์พลาซ่า ระยอง
14. สาขาย่อยเขาหลัก พังงา
15. สาขาย่อยมหาวิทยาลัยขอนแก่น
16. สาขาย่อยสถาบันราชภัฏลำปาง
17. สาขาย่อยสถาบันราชภัฏอุบลราชธานี
18. สาขาย่อยนิคมพัฒนา ระยอง
19. สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมอิสเทิร์นซีบอร์ด
20. สาขาย่อยบึงสี อุดรธานี
21. สาขาย่อยหาดละไม
22. สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สกลนคร
23. สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
24. สาขาย่อยห้าแยกฉลอง ภูเก็ต

สำหรับในจังหวัดเชียงใหม่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ยังไม่มีการให้บริการแบบ Mini Branch แต่มีโครงการที่จะเปิดในอนาคต เพราะมีลูกค้าของธนาคารได้ให้ความสนใจและสอบถามเป็นจำนวนมากถึงการให้บริการในรูปแบบ Mini Branch เนื่องจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ได้เปิดให้บริการแบบ Micro Branch ในศูนย์การค้า ซึ่งประสบความสำเร็จ ได้รับความนิยมนอกจากลูกค้าไปใช้บริการเป็นจำนวนมาก

นอกจากนั้นแล้ว ในปัจจุบันธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ได้มีนโยบายขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มพนักงานบริษัท และสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากและจัดทำบัตร บัตรประจำตัวพนักงานและบัตรประจำตัวนักเรียน/นักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม โดยเฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่มีสถาบันการศึกษาที่ใช้บริการดังกล่าวกับธนาคารกรุงศรีถึง 7

สถาบัน ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาลัยพาริอิสเทิร์น โรงเรียนพณิชยการเชียงใหม่ โรงเรียนพณิชยการลานนา โรงเรียนโปลิเทคนิคลานนา โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย(แผนกมัธยม) โรงเรียนหอพระ จึงคาดว่าน่าจะมีลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคาร และไม่สะดวกที่จะมาติดต่อและใช้บริการในเวลาทำการของธนาคารเป็นจำนวนมาก ในกรณีนี้เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า ต่อการให้บริการในรูปแบบสาขา Mini Branch ว่ามีความต้องการหรือไม่ หากต้องการมีความต้องการในลักษณะใด และอะไรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความต้องการ เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูล และแนวทางที่ธนาคารจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ต่อการเปิดให้บริการสาขาในรูปแบบ Mini Branch ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการให้บริการแบบ Mini Branch และทราบถึงแนวความคิดของลูกค้าว่ามีความต้องการบริการในรูปแบบ Mini Branch มากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการให้บริการแบบ Mini Branch ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ และใช้เป็นข้อเสนอแนะแก่องค์กร เพื่อทำการขยายธุรกิจของธนาคารต่อไป

1.4 คำนิยามศัพท์ในการศึกษา

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึงธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ด้วย

Mini Branch หมายถึงสาขาในรูปแบบใหม่ มีขนาดเล็ก จำนวนพนักงานที่ให้บริการ 2-3 คน แต่มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำรายการได้ด้วยตนเอง มีการขยายเวลาปิดทำการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

เวลาทำการปกติ หมายถึงเวลาในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในช่วงเวลา 8.30-15.30 น วันจันทร์-ศุกร์ ยกเว้นวันหยุดนักขัตติยฤกษ์

ATM ID. หมายถึงบริการเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับสถาบันการศึกษา องค์กร และบริษัทต่างๆ ในการจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา หรือบัตรพนักงาน ที่ใช้เป็นบัตร ATM ได้ในบัตรเดียวกัน โดยสามารถบันทึกข้อมูลแบบ BAR CODE หรือแบบแถบแม่เหล็ก ซึ่งจะบันทึกข้อมูลได้ตามความต้องการ เป็นบริการที่ให้ประโยชน์คุ้มค่า ลดภาระในการจัดทำบัตรประจำตัว และสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ภายในบัตรเดียวกัน

กรุงศรีโฟน 1572 หมายถึงบริการธนาคารทางโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติ ที่สร้างสรรค์ขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการ ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร เพียง กดหมายเลข 1572 จากโทรศัพท์ทุกระบบ หรือจากเครื่องแฟกซ์ ก็สามารถเลือกทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการสอบถามยอดเงินในบัญชี การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ และอีกหลากหลายบริการ

เครื่องรับฝากเงิน (Cash Deposit) หมายถึงเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ โดยให้ใส่หมายเลขบัญชี และป้อนธนบัตรเข้าเครื่อง เครื่องจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของธนบัตร จำนวนค่าของธนบัตร และแสดงจำนวนเงินบนจอภาพ และให้ลูกค้าทำการยืนยันความถูกต้องของเลขที่บัญชีและจำนวนเงิน โดยเงินจะถูกนำเข้าบัญชีทันที

เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก (Update Passbook) หมายถึงเครื่องที่สามารถอ่านแถบแม่เหล็กที่อยู่หลังสมุดคู่ฝากที่บันทึกข้อมูลของบัญชีนั้น ๆ โดยลูกค้าที่ต้องการปรับยอดในสมุดคู่ฝากให้เป็นยอดปัจจุบันสามารถนำสมุดไปใช้บริการปรับยอดด้วยตัวเองได้ โดยการเปิดสมุดคู่ฝากไปหน้าที่ต้องการบันทึก แล้วสอดสมุดเข้าไปในเครื่อง เครื่องจะทำการพิมพ์รายการ และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเมื่อต้องทำการเปลี่ยนหน้าสมุดคู่ฝาก

เครื่องรับฝากเช็คเร่งด่วน หมายถึงเครื่องรับฝากเช็คเพื่อทำการเคลียร์จริง โดยลูกค้าไม่ต้องรอทำรายการผ่านเจ้าหน้าที่ เพียงกรอกรายละเอียดเช็คลงในใบนำฝาก ใส่เช็คและใบนำฝากในช่องที่เตรียมไว้ นำไปประทับลงเวลาที่เครื่อง แล้วฉีกสำเนาหน้าของเก็บไว้เป็นหลักฐาน ใส่ซองที่บรรจุเช็คและใบนำฝากลงในเครื่อง

Electronic Information หมายถึงธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยธนาคารจะเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมด้วยตนเองทางอินเทอร์เน็ตผ่านทาง www.krungsrionline.com โดยลูกค้าสามารถตรวจสอบยอดคงเหลือในบัญชีและรายการความเคลื่อนไหวของบัญชีต่าง ๆ ได้มากถึง 13 บัญชี (Statement Inquiry) ทั้งบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำ และบัญชีเงินกู้ โดยสามารถตรวจย้อนหลังได้นานถึง 180 วัน สามารถโอนเงินระหว่างบัญชีภายในธนาคาร (Fund transfer) สามารถโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น ภายในธนาคาร (Other Party Fund transfer) ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ด้วยระบบหักบัญชี (Bill Payment) เช่น ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ บัตรเครดิต ค่าเบี้ยประกันชีวิต/ประกันภัย และอื่นๆ บริการเกี่ยวกับเช็ค (Cheque service) ไม่ว่าจะเป็นการสอบถามสถานะเช็ค (Cheque status) และ อาศัยเช็ค (Stop cheque) บริการพิเศษอื่นๆ เช่น บริการเตือนอัตโนมัติเมื่อยอดคงเหลืออยู่ในระดับที่กำหนด (Alert), บริการกำหนดระยะเวลา ในการโอนเงินและชำระเงินล่วงหน้า โดยธนาคารได้เลือกใช้เทคโนโลยีชั้นนำตามมาตรฐานสากล ในการรักษาความปลอดภัยของการทำธุรกรรมต่าง ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยจะมีการติดตั้ง Firewall, การเข้ารหัสข้อมูล ที่ส่งจากลูกค้าเข้ามาสู่ธนาคารด้วยมาตรฐาน SSL ที่ 128 Bit ซึ่งเป็นความปลอดภัยในระดับสูงสุด, กำหนดให้มี User ID/Password ในการเข้าไปใช้บริการและหากไม่มีการเคลื่อนไหว ใด ๆ บนระบบติดต่อกัน 15 นาที ระบบจะทำการ log out อัตโนมัติ นอกจากนี้ เรายังได้มอบหมายให้บริษัท ไอบีเอ็ม (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญระดับโลก ทำหน้าที่ตรวจสอบ และรับรองความปลอดภัยในระบบ ทั้งหมดอีกชั้นหนึ่ง ตามมาตรฐาน BRITISH STANDARD 7799 และ ISO 7498-2 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่ทั่วโลกยอมรับ