

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง และการค้าระหว่างประเทศก็มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ ซึ่งสิ่งที่มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจมิได้เกิดจากปัจจัยภายในประเทศ ซึ่งได้แก่ การขาดเสถียรภาพทางการเมือง สภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป และอื่นๆ แต่ยังรวมถึงปัจจัยภายนอก กล่าวคือ หากเศรษฐกิจของประเทศใดในโลกประสบปัญหาที่จะส่งผลให้เกิดปัญหาในระบบเศรษฐกิจเป็นลูกโซ่จนมีผลกระทบต่ออานานาประเทศ ดังเช่นประเทศสหรัฐอเมริกาที่ประสบปัญหาสินเชื่อบริษัทอสังหาริมทรัพย์ด้อยคุณภาพ ทั้งนี้ใช้ข้อมูล ณ วันที่ 2 สิงหาคม 2551 โดยค่าเงินบาทของไทยมีอัตราแลกเปลี่ยนอยู่ที่ 33.17 บาทต่อดอลลาร์สหรัฐ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2551: ออนไลน์) อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจทั้งระดับจุลภาคและมหภาค โดยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกต้องปรับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างเร่งด่วน

ผลกระทบจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ส่งผลให้ภาคเอกชนต้องเร่งปรับสภาพขององค์กรเพื่อรักษาผลประโยชน์ทางธุรกิจ เช่น ธุรกิจที่เน้นการส่งออกเป็นหลัก อาจมีความเสี่ยงในเรื่องของอัตราแลกเปลี่ยนและความผันผวนของค่าเงิน จึงหันมาทำการตลาดภายในประเทศมากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงเหล่านี้ และธนาคารก็เป็นองค์กรที่ได้รับผลกระทบโดยตรงเช่นกัน เพราะเป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาที่มีการทำธุรกรรมระหว่างประเทศ ดังนั้น ธนาคารกรุงเทพ โดยเฉพาะสำนักธุรกิจ นอกจากจะให้บริการฝาก - ถอน เป็ดบัญชี หน้าเคาน์เตอร์เหมือนสาขาโดยทั่วไปแล้ว สิ่งที่ทำให้สำนักธุรกิจแตกต่างจากสาขาในคลัสเตอร์ คือ การบริการสินเชื่อธุรกิจและบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและโอนเงินระหว่างประเทศ โดยมีการแลกเปลี่ยนเงินตราทั้งสิ้น 26 สกุล ซึ่งได้แก่ 1. เงินดอลลาร์ของประเทศสหรัฐอเมริกา 2. เงินปอนด์สเตอร์ลิงของประเทศอังกฤษ 3. เงินยูโรของประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป 4. เงินเยนของประเทศญี่ปุ่น (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2551: ออนไลน์) เป็นต้น

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีการให้บริการด้านเงินตราต่างประเทศดังต่อไปนี้ 1. บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 2. บริการโอนเงินไปต่างประเทศ 3. บริการรับเงินโอนเข้ามาจากต่างประเทศ 4. บริการตราสารการเงินต่างประเทศ และ 5. บริการเปิดบัญชีด้วยเงินตราต่างประเทศ ซึ่งเป็นบริการที่สร้างผลกำไรให้กับธนาคารรวมแล้วมีมูลค่าไม่ต่ำกว่าปีละสี่พันล้านบาท(ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2551: ออนไลน์) ซึ่งได้มีการเลือกศึกษาธนาคารกรุงเทพ 4 แห่ง ได้แก่ สำนักงานใหญ่สีลม สาขาสยาม สแควร์ สาขาบางแค และสาขาสะพานพระปิ่นเกล้า เนื่องจากเป็นสาขาที่มีปริมาณการใช้บริการด้านเงินตราต่างประเทศของลูกค้าเป็นจำนวนมาก โดยมีปริมาณการทำธุรกรรมของทุกสาขาในแต่ละเดือนไม่ต่ำกว่าหนึ่งหมื่นล้านบาท (สุทธิกานต์ ประโยชน์, เจ้าหน้าที่ด้านต่างประเทศ, สัมภาษณ์, 10 ตุลาคม 2550)

ดังนั้นเพื่อให้การบริการด้านเงินตราต่างประเทศของธนาคาร สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงสนใจจะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านเงินตราต่างประเทศของลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ ทำให้ทราบถึงความต้องการและปัญหาของผู้ใช้บริการและสามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการด้านเงินตราต่างประเทศของลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.3 นิยามศัพท์

พฤติกรรม หมายถึง พฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านเงินตราต่างประเทศของลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บริการด้านเงินตราต่างประเทศหรือ เรียกว่า บริการด้านปริวรรตเงินตราต่างประเทศ หมายถึง การให้บริการด้านการเงินที่เกี่ยวข้องกับเงินตราต่างประเทศซึ่ง ได้แก่

1. บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 2. บริการโอนเงินไปต่างประเทศ 3. บริการรับเงินโอนเข้ามาจากต่างประเทศ 4. บริการตราสารการเงินต่างประเทศ 5. บริการเปิดบัญชีเงินฝากด้วยเงินตราต่างประเทศในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หมายถึง ลูกค้าที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หมายถึง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 4 แห่ง ได้แก่ สำนักงานใหญ่สีลม สาขาสยามสแควร์ สาขาบางแค และสาขาสะพานพระปิ่นเกล้า ซึ่งมีการให้บริการทางด้านเงินตราต่างประเทศ

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมการใช้บริการด้านเงินตราต่างประเทศของลูกค้าธุรกิจของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์การให้บริการและปรับปรุงการ บริการด้านเงินตราต่างประเทศของธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved