

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในสภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันมากในปัจจุบัน สถาบันการเงินต่าง ๆ ได้มีการนำกลยุทธ์ และเทคนิควิธีในการให้บริการต่าง ๆ ทางด้านการเงินมาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีจุดประสงค์ในการก้าวสู่การเป็นผู้นำทางธุรกิจ และการสร้างความได้เปรียบในตลาดแข่งขัน ซึ่งจะเห็นได้ว่า สถาบันการเงินในปัจจุบันได้นำหลักการตลาด การขาย และบริการ ประกอบกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาผสมผสานเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารการจัดการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

การรับฝาก-ถอนเงิน เป็นบริการหนึ่งที่เป็นช่องทางในการให้บริการ เพื่อนำมาสร้างประโยชน์ให้กับธุรกิจของสถาบันการเงิน ดังนั้น สถาบันการเงินจึงจำเป็นต้องมีการปรับกระบวนการทำงาน โดยหาแนวทางและวิถีทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การฝึกอบรมพนักงาน การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาปรับเปลี่ยนระบบงานภายในเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าและดึงดูดให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการกับสถาบันการเงินนั้น ๆ เพิ่มมากขึ้น

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) เป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่อยู่ในวิถีแห่งการปรับเปลี่ยนการทำงานในสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ เพิ่มผลกำไรให้ธนาคาร โดยการเพิ่มปริมาณสินเชื่อ เพิ่มรายได้จากค่าธรรมเนียม ตั้งราคาเหมาะสมกับระดับความเสี่ยง ลดต้นทุนดำเนินงาน จัดโครงสร้างหน่วยธุรกิจอย่างรอบคอบ มอบอำนาจให้แก่หน่วยธุรกิจ ติดตามผลการดำเนินงาน การให้ผลตอบแทนในความสำเร็จ ขยายส่วนแบ่งทางการตลาดในตลาดลูกค้ารายย่อย (Retail Market) ทุกประเภท พัฒนาระบบงานสนับสนุน เพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพ สร้างหน่วยงานทางด้านการเงินที่เข้มแข็ง จัดระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจเพื่อเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุน (ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ฝ่ายสนับสนุนระบบงาน สาขา สำนักงานใหญ่, 2544:1)

จากการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ได้นำรูปแบบการบริการการฝาก-ถอนเงินในรูปแบบใหม่ ซึ่งเป็นการปรับปรุงระบบการให้บริการ และพัฒนาระบบงาน มีการนำระบบบาร์โค้ด อ่านข้อมูลในใบเสร็จการชำระค่าบริการต่าง ๆ การทำรายการมากกว่า 1 รายการ บนหน้าจอเดียวกัน ลดการประทับตราขงบนสลิป โดยระบบจะพิมพ์รายละเอียดรายการลงบนสลิปทุกฉบับ ทำให้ลดเวลา ลดความผิดพลาดในการทำงานลง นำระบบคำนวณเงินทอนอัตโนมัติ เมื่อรับเงินจากลูกค้าระบบจะคำนวณเงินทอนให้ จะเห็นว่าระบบงานเป็นกระบวนการบริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่รวดเร็วพอใจ ถูกต้อง และได้รับบริการที่ทัดเทียมกันทุกคน ธนาคารจึงได้กำหนดรูปแบบการบริการการฝาก-ถอนเงินในรูปแบบใหม่ โดยมีการนำฐานข้อมูลลูกค้ามาใช้ เพื่อให้พนักงานทราบว่าลูกค้ารายไหนควรจะให้บริการ หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ใด โดยนำมาใช้กับสาขาขนาดใหญ่ก่อน และ ในเดือนกรกฎาคม 2544 สาขาสมุทรสาคร เป็นสาขาหนึ่งที่ได้นำระบบใหม่มาใช้เพื่อบริการลูกค้า การปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน และการให้บริการ ย่อมจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ประกอบกับจังหวัดสมุทรสาคร เป็นจังหวัดที่มีการแข่งขันทางธุรกิจสูง ประชากรส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจด้านประมง โรงงาน และห้องเย็น จึงมีสถาบันการเงิน และธนาคารในจังหวัดสมุทรสาคร ในเขตอำเภอเมือง ทั้งสิ้น 11 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย (จำกัด) มหาชน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด นครธน จำกัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) ธนาคารออมสิน จำกัด ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จึงมีการแข่งขันกันสูงในการบริการ และการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารต่าง ๆ ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของธนาคารให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจมากกว่าในปัจจุบัน จึงทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงิน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ และปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved