

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลังวิกฤตเศรษฐกิจปี พ.ศ.2540 เป็นต้นมา ประเทศไทยประสบกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ตามภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก จากผลกระทบดังกล่าวเศรษฐกิจไทยยังคงอยู่ในสถานะของการ ปรับตัว ซึ่งกระบวนการปรับตัวจำเป็นต้องอาศัยระยะเวลา ประกอบกับ โครงสร้างพื้นฐานของระบบ เศรษฐกิจไทยไม่แข็งแรงพอ ภายใต้อิทธิพลดังกล่าวเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ จึงยังคงอยู่ใน สถานะที่อ่อนแอ

หลังจากประสบกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในประเทศไทย ผู้ประกอบการธุรกิจทุกฝ่ายต่าง ปรับตัวตามกระแสของการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจให้มีกำไรพอที่จะตั้งตัวได้ ภาย หลังจากการที่ประสบปัญหาทางการเงินอย่างหนัก ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามา ช่วยในการบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้น และได้มีการวางแผนลดต้นทุนในระยะยาว จึงมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ให้มีนวัตกรรมใหม่ๆที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถ คุ้มค้ำครองตัวเองอยู่รอดได้ ภายใต้อิทธิพลแห่งวิกฤต

ในภาวะการถดถอยทางเศรษฐกิจ รายได้ และกำไรจากการประกอบการตกต่ำลง ทำให้มัน ทอนความสามารถ การชำระหนี้ของลูกหนี้ ซึ่งซ้ำเติมปัญหา หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์จึงไม่สามารถหารายได้จาก การปล่อยเงินกู้ ประกอบกับธุรกิจต่างๆยังมีการใช้ กำลังการผลิตเพียง 60% ของกำลังการผลิตที่มีอยู่ ฉะนั้น หนทางเพื่อความอยู่รอด ธนาคารพาณิชย์จำ เป็นต้องหารายได้ทางอื่นเข้ามาทดแทน โดยการหามาตรการใหม่ๆ มาทดแทนกับภาระที่ธนาคาร ต้องจ่ายดอกเบี้ยเงินฝาก ขณะที่ไม่สามารถปล่อยสินเชื่อได้ กลยุทธ์ใหม่ๆจึงถูกนำมาใช้ในด้านต่างๆ

แนวทางหนึ่งของกลยุทธ์ใหม่ คือการปรับเปลี่ยนวิธีการทำธุรกิจธนาคารในแนวใหม่ที่ เรียกว่า “ Micro Branch” เป็นการนำนวัตกรรมบริการ ในรูปแบบใหม่ที่ทันสมัย เหมาะกับยุค โลกาภิวัตน์ เพื่อสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการให้ได้มากที่สุด คือ

1.ปรับขนาดขององค์กรให้เล็กลง (small size) เพื่อความคล่องตัว โดยสามารถใช้ประโยชน์ในทุกพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2.เข้าไปบริการถึงแหล่งของลูกค้าโดยตรง โดยตั้งอยู่ภายในศูนย์กลางธุรกิจอุปโภค-บริโภค เช่น ในห้างสรรพสินค้าต่างๆ อาคารสำนักงาน ตลอดจนสถาบันการศึกษา

3.นำเครื่องมือที่ทันสมัยด้านเทคโนโลยีมาใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ให้ลูกค้าสามารถทำรายการได้ด้วยตนเอง เช่น เครื่องบัวหลวงเอทีเอ็ม (Bualuang ATM) เครื่องบัวหลวงเงินฝากฉบับไว (Cash Deposit Machine-CDM) เครื่องรับฝากและชำระเงินด่วน (Express Drop Box-EDB) และเครื่องบันทึกรายการสมุดคู่มือฝากอัตโนมัติ (Passbook Update) เป็นต้น

4.การปรับเปลี่ยนเวลาทำการ ขยายเวลาทำการ เปิด-ปิด โดยให้บริการตั้งแต่เวลา 10.00-20.00น.ทุกวัน รวมถึงวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดราชการอื่นๆ

นอกจากนี้ “ Micro Branch” ยังเป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพสูงในการนำเสนอบริการอื่นๆของธนาคารอีกด้วย เช่น บัตรเครดิต (Credit Card) บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Bualuang Phone) และธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Bualuang I- Banking) เป็นต้น

ซึ่งนวัตกรรมใหม่นี้ ถูกนำมาใช้เพื่อที่จะ ขยายฐานลูกค้าทางด้านเงินฝากของคุณ เป็นกลยุทธ์การช่วงชิงลูกค้า มาจากธนาคารคู่แข่ง โดยนำเอาเทคโนโลยีต่างๆเข้ามาช่วยในการบริหารงาน ซึ่งลักษณะการให้บริการในรูปแบบใหม่นี้ จะมีลักษณะการให้บริการแบบครบวงจร โดยมีพนักงานซึ่งมีความรอบรู้ มาคอยแนะนำการให้บริการ ให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง (self-services) ถือเป็นยุทธวิธีใหม่ ในการดึงดูดใจลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ จึงเรียกได้ว่า “Micro Branch” เป็นการเสนอแนวคิดใหม่ ที่เรียกว่า “อิสรภาพทางการเงิน ที่คุณเลือกได้” นอกจากนี้ เครื่องมือต่างๆที่นำมาใช้ จะเป็นการช่วยบรรเทาให้จำนวนลูกค้า ที่ต้องมายืนเข้าคิวรอการให้บริการจากพนักงาน ให้หันมาใช้เครื่องมืออัตโนมัติมากขึ้น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเรียกได้ว่า เป็นแนวคิดที่เข้ากับวิถีชีวิตของคนยุคปัจจุบัน เป็นอย่างยิ่ง

ดังนั้น จุดขายของ “ Micro Branch” คือ เป็นการจัดสถานที่ เพื่อดึงดูดและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เป็นการบริการที่สามารถเข้าถึงตัวลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว สถานที่ในการบริการไม่จำกัดอยู่เฉพาะในสำนักงานเท่านั้น ทำให้ลูกค้ามีความคล่องตัวที่จะใช้บริการเพิ่ม และพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้า สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ เรียกได้ว่าเป็นจังหวัดนำร่องสำหรับภาคเหนือที่มีการให้บริการในรูปแบบใหม่นี้ ดังนั้นผู้ศึกษา จึงมีความสนใจอยากศึกษาว่า

“Micro Branch” จะได้รับการตอบสนองอย่างไร สามารถดึงลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการหรือไม่อย่างไร

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยและความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีผลต่อการใช้บริการแบบ Micro Branch ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ โดยนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์การให้บริการ ใช้เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแก่องค์กร และเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ธนาคารมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

กลุ่มประชากรในการศึกษารั้งนี้ คือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการให้บริการในรูปแบบ Micro Branch จำนวนทั้งสิ้น 5 สาขา ได้แก่

1. สาขาคาร์ฟูร์
2. สาขาโรบินสัน
3. สาขาบิ๊กซี
4. สาขาโลตัส-หางดง
5. สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง

กลุ่มตัวอย่างประชากรในการศึกษารั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) สำหรับลูกค้าที่เข้ามาบริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มาใช้บริการในรูปแบบ Micro Branch จำนวน 5 สาขา สาขาละ 100 ชุด รวม 500 ชุด

1.5 แผนดำเนินการศึกษาวิจัย

รายการ	กำหนดเวลา (เดือน)					
	1	2	3	4	5	6
ค้นคว้าข้อมูลในการศึกษา	***					
เขียนและเสนอ โครงร่างวิจัย	***	***				
เก็บรวบรวมข้อมูล			***	***		
วิเคราะห์ข้อมูล				***		
เขียนผลการศึกษา					***	
เสนอผลการศึกษา					***	
ส่งรายงานการศึกษา						***

1.6 คำนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

Micro Branch (สาขาไมโคร) หมายถึง สาขาของธนาคารขนาดเล็ก ตั้งอยู่ในบริเวณห้างสรรพสินค้าต่างๆ อาคารสำนักงาน และมหาวิทยาลัย ที่สามารถให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินได้เช่นเดียวกับสาขาปกติ ในเวลาและสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสะดวก เปิดทำการตั้งแต่เวลา 10.00-20.00น. เปิดให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีการให้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมประจำวันได้อย่างครบวงจร เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ยกเว้นในกรณีที่ตั้งอยู่ในอาคารที่มีเวลาเปิด-ปิด

Bualuang ATM (บัวหลวงเอ.ที.เอ็ม) หมายถึง บัตรที่ออกโดยธนาคารกรุงเทพ สามารถนำไปใช้บริการต่างๆ เช่น ถอนเงิน โอนเงินระหว่างบัญชีของตนเอง หรือโอนไปยังบัญชีของผู้อื่น โอนเงินไปยังธนาคารพาณิชย์อื่น ตลอดจนชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพจเจอร์ ค่าบริการโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศ เดบิตบัตรโทรศัพท์ ชำระค่าภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภงด. 91) รวมทั้งตรวจสอบยอดเงินในบัญชีได้ด้วย

Bualuang Phone (บัวหลวงโฟน) หมายถึง บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารกรุงเทพ กด 1333 หรือ (66) 02-6455555 จะ มีเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ซึ่งมีความยินดีและพร้อมที่จะบริการตอบคำถามต่างๆ ด้วยอัธยาศัยไมตรี และมีระบบอัตโนมัติที่คอยแนะนำขั้นตอนให้ลูกค้า

สามารถใช้บริการอย่างมั่นใจ ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินระหว่างบัญชีกระแสรายวันและบัญชีสะสมทรัพย์ ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ ตลอดจนบัตร วีซ่าและบัตรมาสเตอร์การ์ด (ซึ่งเร็วๆ นี้จะให้บริการสำหรับบัตร American Express และบัตรธนาคาร Citibank ชำระค่าน้ำประปา ไฟฟ้า และโทรศัพท์ ชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือของ AIS DTAC Hello และ IEC ชำระค่าบริการเพจเจอร์ ชำระค่าบริการอินเทอร์เน็ต ผ่อนชำระสินเชื่อเคหะ ชำระค่าน้ำประปา ค่าเครื่องสำอางค์ขายตรง ค่าสมาชิกต่างๆ ค่าบริการ Tele-Marketing ชำระค่าซื้อขายกองทุนและเงินลงทุน ชำระค่าลงทะเบียนเรียน สอบถามยอดบัญชี ขอสำเนาบัญชี (Statement) สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ อาศัยหรือสอบถามเกี่ยวกับบัตร A.T.M บัตร B-First (บัตรเดบิตหรือบัตรวีซ่าอีเลคตรอน) บัตรเครดิต ซึ่งสามารถเลือกใช้บริการเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษได้ตามต้องการ

Cash Deposit Machine-CDM (เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ) หมายถึง เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เมื่อลูกค้าป้อนธนบัตรเข้าเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องจะตรวจสอบความถูกต้องของธนบัตรนั้น อ่านมูลค่าของธนบัตร และแสดงจำนวนรวมให้เห็นบนจอภาพ (Screen) เมื่อป้อนธนบัตรเสร็จเรียบร้อย เครื่องจะขอให้ผู้ทำรายการตรวจสอบจำนวนเงินและเลขที่บัญชีให้แน่นอนอีกครั้ง ก่อนจะกดปุ่มยืนยัน ซึ่งหมายความว่าการทำงานธุรกรรมเป็นอันเสร็จสมบูรณ์ เครื่องจะพิมพ์ใบรับเงินออกมาให้ ลูกค้าจึงสามารถฝากเงินสดได้อย่างมั่นใจ เพราะสามารถตรวจสอบและยืนยันทุกขั้นตอนในระหว่างทำการฝาก และยังพิมพ์ใบบันทึกรายการให้ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐานด้วย

Express Drop Box-EDB (เครื่องรับฝากและชำระเงินด่วน) หมายถึง ผู้รับฝากเงินด่วน หากลูกค้าต้องการรับฝากเงินสดหรือเช็ค หรือชำระค่าบริการที่มีมูลค่าไม่เกิน 5,000 บาท ผู้รับฝากเงินด่วนเป็นทางเลือกที่เหมาะสม เพราะธนาคารจะเปิดตู้เป็นระยะ ตามเวลาที่กำหนดเช่นเดียวกับตู้ไปรษณีย์ และดำเนินการให้ภายในวันเดียวหรือไม่เกินวันทำการถัดไป ผู้ใช้บริการสามารถกรอกแบบฟอร์มตามคำแนะนำบนของฝากเงิน ซึ่งจะมีสำเนาให้ลูกค้าเก็บไว้หนึ่งชุด จากนั้นนำเช็คหรือเงินสดใส่ซอง ปิดผนึกแล้วสอดซองลงในช่องฝากเงิน จากนั้นรอใบบันทึกรายการ และควรเก็บสำเนาแบบฟอร์มและใบบันทึกรายการไว้เป็นหลักฐาน สำหรับเงินสดและเงินชำระค่าบริการจะมีการบันทึกรายการในวันทำการถัดไป หรือหากเป็นเช็ค ก็จะมีการดำเนินการในวันทำการถัดไป และเช็คจะผ่านอีกหนึ่งวันหลังจากนั้น

Passbook Update (เครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ) เครื่องนี้ทำงานโดยการอ่านแถบรหัสที่ติดอยู่ด้านหลังสมุดคู่ฝาก ลูกค้าสามารถใช้บริการ โดยเริ่มจากการเปิดสมุดไปยังหน้าที่ต้องการบันทึก แล้วสอดเข้าเครื่อง จากนั้นเครื่องจะพิมพ์รายการและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเมื่อต้องเปลี่ยนหน้า แต่หากลูกค้าไม่ได้บันทึกรายการในสมุดมาเป็นเวลานานและได้ทำธุรกรรมหลายอย่างในระหว่างนั้น เช่นการใช้ A.T.M ยอดคงเหลือที่แสดงในสมุดจะเป็นยอดรวม โดยไม่แสดงรายละเอียดของธุรกรรมแต่ละรายการ นอกจากนี้สมุดที่จะใช้กับเครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติควรอยู่ในสภาพดี ลูกค้าจึงควรเก็บรักษาสมุดคู่ฝากให้แบนเรียบอยู่ตลอดเวลา ต้องไม่พับหรือยับ โดยเด็ดขาด

Bualuang I- Banking (บัวหลวง ไอ -แบงก์กิ้ง) หมายถึง ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เมื่อลูกค้าคลิกเมาส์เข้า www.Bangkokbank.com และเข้าสู่บริการ บัวหลวง ไอ-แบงก์กิ้ง ก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว โดยธนาคารมีมาตรการรักษาความปลอดภัย ซึ่งใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและก้าวหน้าที่สุดแห่งหนึ่งของโลก เพื่อให้ลูกค้าสบายใจกับการใช้บริการ บัวหลวง ไอ-แบงก์กิ้ง ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน โดยผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบยอดเงินในบัญชี ทั้งบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีสินเชื่อ และบัญชีบัตรเครดิต ตรวจสอบรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี ชำระค่าสินค้าและบริการ ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต โอนเงินระหว่างบัญชีของตนเอง หรือ โอนไปยังบัญชีของบุคคลที่ 3 ตรวจสอบสถานภาพเช็คคืน และทำธุรกรรมทางธนาคารอื่นๆอีกมากมาย