

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรง ทำให้ธุรกิจต้องปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการ เพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้า และจากสภาวะแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน ทำให้ธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญมากในระบบการเงิน ต่างก็เร่งปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับสภาวะการณที่เปลี่ยนแปลงไป

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจตามกฎหมายธนาคารพาณิชย์รวมทั้งดำเนินการภายใต้กฎหมายหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และกฎหมายมหาชนแล้ว ยังเป็นรัฐวิสาหกิจและมีบทบาทในการพัฒนาประเทศภายใต้ความดูแลของกระทรวงการคลัง ก็ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเช่นเดียวกัน ธนาคารได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงเพื่อดำรงความสามารถในการแข่งขันเอาไว้ โดยเฉพาะเมื่อมีการเปิดเสรีทางการค้าและการเงินระหว่างประเทศ โดยที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีฐานะเป็นธนาคารของรัฐจึงมีทั้งปัจจัยบวกและปัจจัยลบ¹ ในด้านปัจจัยบวกธนาคารได้พัฒนาเครือข่ายสาขาออกไปอย่างกว้างขวางทั่วประเทศ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่สำคัญ และได้แหล่งเงินฝากจากหน่วยราชการต่าง ๆ ส่วนด้านปัจจัยลบ ธนาคารประสบความยากลำบากจากธรรมเนียมปฏิบัติของระบบราชการและวัฒนธรรมองค์กรในการดำเนินธุรกิจในเชิงรับหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยังมีการลงทุนในระดับต่ำในด้านการพัฒนาบุคลากรรวมถึงการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ธนาคารตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องรักษาศักยภาพของการจัดการเพื่อการเปลี่ยนแปลงเอาไว้ให้ได้ เมื่อคำนึงถึงสภาวะแวดล้อมภายนอกที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นตลอดจนความเป็นไปได้ที่ความสามารถในการทำกำไรจะลดลงและแรงกดดันด้านต้นทุนประกอบภาระที่สูงขึ้น

¹ บมจ.ธนาคารกรุงไทย, “หลักการดำเนินงาน”, [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.intranet.ktb>

ในกลางปี 2538 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มจัดทำโครงการปรับเปลี่ยนระบบงาน² เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งเน้นในเรื่อง การบริหารความเสี่ยง การปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อความคล่องตัวและลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การสนองความต้องการของลูกค้าและการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆ เพื่อสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ซึ่งนับว่าเป็นหัวใจที่สำคัญที่สุดของกระบวนการปรับเปลี่ยนระบบงานทั้งหมดของธนาคาร หลังจากมีการวิจัยและวิเคราะห์ความเป็นไปได้แล้ว พบว่าโครงการปรับเปลี่ยนระบบงานประสบความสำเร็จเป็นอย่างสูง ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายที่จะปรับเปลี่ยนระบบงานของธนาคารให้ครอบคลุมทุกสาขาทั่วประเทศ โดยได้ทยอยปรับเปลี่ยนระบบงานของสาขามาตั้งแต่วันที่ 2539 ซึ่งธนาคารเชื่อว่าเมื่อปรับเปลี่ยนระบบงานแล้ว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จะก้าวขึ้นไปเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำที่มีความสามารถในการแข่งขันสูงสุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย และมีศักยภาพเต็มทีในการเผชิญกับสิ่งที่ท้าทายทั้งจากการแข่งขันภายในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง เป็นสาขาหนึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ที่ตำบลแม่กลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม เปิดดำเนินการมาตั้งแต่วันที่ 14 พฤศจิกายน 2540 โดยมีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามเป็นสาขาแม่บริเวณที่ตั้งของสาขาซอยแม่กลองอยู่ในย่านตลาดแม่กลอง เป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 8 คน มีเคาน์เตอร์ให้บริการจำนวน 5 ช่อง จำนวนบัญชี ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2545 มีจำนวน 5,714 บัญชี³ มีลูกค้ามาใช้บริการเฉลี่ยวันละ 200-250 ราย ซึ่งสาขาได้จัดที่นั่งสำหรับให้ลูกค้าที่รอคอยรับบริการจำนวน 20 ที่นั่งและมีเครื่องเอ.ที.เอ็ม. ให้บริการจำนวน 1 เครื่อง สำหรับบริการที่เปิดให้บริการแก่ลูกค้า ได้แก่ ด้านการรับฝาก ด้านสินเชื่อและบริการด้านอื่น ๆ ของธนาคาร ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง ได้มีการปรับเปลี่ยนระบบงานเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2545 โดยมีการปรับเปลี่ยนในด้านรูปแบบของสาขา หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน การแบ่งแยกพื้นที่ส่วนบริการลูกค้า ระบบเอกสาร ให้ความสำคัญในการฝึกอบรมพนักงาน การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดแผนผังภายในสาขาที่เหมาะสม เพื่อสนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและผู้ที่มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้

² บมจ.ธนาคารกรุงไทย, [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.intranet.ktb/pord/ktbhome.nsf>

(6 มกราคม 2546)

³ ข้อมูลจาก บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาซอยแม่กลอง (มกราคม 2546)

บริการด้านฝาก-ถอนของธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนของธนาคาร: กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง
2. เป็นข้อมูลสำหรับธนาคารในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคลหรือระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

ลูกค้า หมายถึง บุคคลที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง และต่างสาขา ที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เป็นที่พอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง ได้แก่การให้บริการด้านการรับฝาก-ถอนเงิน