

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจในปัจจุบัน ทั้งด้านการเงินการธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารพาณิชย์ไทยที่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนา ระบบธนาคาร โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการดำเนินงาน เพื่อช่วยลดต้นทุนของ ธนาคารและพัฒนาขีดความสามารถ เพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขัน จึงทำให้ธนาคารทาง อินเทอร์เน็ตได้พัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองการปรับกลยุทธ์ในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ซึ่ง มุ่งเน้นความสำคัญในการเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้น และสร้างคุณค่าในการ ให้บริการเพื่อให้เป็นที่พอใจและสร้างความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารต่อไปในอนาคต (สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย, 2546)

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีทำให้ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาและนำเสนอบริการทางการเงินในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อตอบสนองวิถีชีวิตและความต้องการ ของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ภายใต้วิสัยทัศน์ “เครือธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นเป็นสถาบันการเงินที่ มั่นคงที่สุดที่ริเริ่มสิ่งใหม่และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นสถาบันการเงินไทยที่ให้บริการอย่างดีที่สุด แก่ลูกค้า” และในปี พ.ศ. 2551 บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับยกย่องเป็นธนาคาร ที่ให้บริการจัดการทางการเงินดีที่สุดในประเทศไทย “Best Cash Management Bank of Thailand” จากงาน “The Asset Asian Awards” ที่จัดขึ้นโดยนิตยสาร The Asset ซึ่งได้รับรางวัลติดต่อกัน 4 ปี ซ้อน (บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2551) เนื่องจาก บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เล็งเห็นว่าผู้บริโภคในยุคปัจจุบันนี้ให้ความสำคัญด้านความสะดวกสบายในการทำ ธุรกิจ ความรวดเร็วและประหยัดเวลาจากการใช้บริการต่างๆ ดังนั้น บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้พัฒนาบริการทางการเงินในรูปแบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าหลายกลุ่ม ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา (K-Cyber Banking) ในการเปิดบัญชีในนามบุคคลธรรมดา วงเงินในการโอนต่อวันไม่เกิน 500,000 บาท (บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2551) และบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งสำหรับ ลูกค้านิติบุคคล (K-Biz Net) ในการเปิดบัญชีในนามนิติบุคคล วงเงินในการโอนต่อวันไม่เกิน 1,000,000 บาท (บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2551) ซึ่งบริการทั้งสองรูปแบบนี้มี ข้อจำกัดและขีดความสามารถของบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตให้ทันสมัยมากขึ้น คือ บริการบริหาร

การเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า “K-Cash Connect” ซึ่งเป็นบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสำหรับลูกค้ากลุ่มบริษัทธุรกิจหรือผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีความต้องการระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่มีขีดความสามารถที่สูงขึ้นไป (สมฤทัย แสงมาลา, 2550)

บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) เป็นบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่พัฒนาให้ทันสมัยและสมบูรณ์ที่สุดของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยเริ่มให้บริการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 สำหรับลูกค้ากลุ่มบริษัทธุรกิจ ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้มีความต้องการที่หลากหลายและซับซ้อนมากกว่าลูกค้ากลุ่มอื่น ดังนั้น บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) จึงออกแบบมาเพื่อให้มีระบบบริการที่มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น สามารถโอนเงินแบบไม่จำกัดวงเงินต่อวัน สามารถทำรายการ โอนเงินให้กับบุคคลที่สามได้ทันทีโดยไม่ต้องลงทะเบียนทุกครั้งที่ทำรายการ สามารถนำบัญชีของกรรมการบริษัท บัญชีของบริษัท รวมถึงบัญชีของบริษัทในเครือเข้าไปในระบบสูงสุดถึง 10 บัญชี บริการข้อมูลทางบัญชีแบบทันที บริการให้ข้อมูลรายงาน ตลอดจนสามารถรองรับการนำเข้าและส่งออกข้อมูลการ โอนเงินที่มีความซับซ้อน เช่น การสร้างแม่แบบชุดคำสั่งการ โอนเงินที่หลายรายการ (บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2551) และธนาคารยังได้เพิ่มความปลอดภัยของการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ด้วยการประมวลรหัสผ่านจากเครื่องอนุมัติรายการ (Secure Pass) มาใช้เป็นครั้งแรกของธนาคารพาณิชย์ไทย (สมฤทัย แสงมาลา, 2550) ปัจจุบันมีผู้ใช้งานที่เป็นบริษัทชั้นนำรายใหญ่ อาทิเช่น บริษัท พีโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด (มหาชน) หรือแม้กระทั่งธนาคารพาณิชย์ด้วยกันซึ่งลูกค้าที่ใช้บริการนั้นจะอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลเป็นส่วนใหญ่

ต่อมาในปี พ.ศ. 2548 บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มขยายการใช้ระบบบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไปยังกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตต่างจังหวัดที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจ เช่น เชียงใหม่ พิษณุโลก นครราชสีมา ขอนแก่น สงขลา เป็นต้น เนื่องจาก บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เล็งเห็นว่ากลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการในจังหวัดดังกล่าวเป็นกลุ่มที่มีการเติบโตทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างของประเภทธุรกิจและความต้องการที่หลากหลายมากขึ้น อีกทั้งปัญหาที่พบสำหรับลูกค้าที่ใช้เคยบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา (K-Cyber Banking) และบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งสำหรับลูกค้านิติบุคคล (K-Biz Net) ที่ยังมีข้อจำกัดในการใช้บริการ เช่น การจำกัดวงเงินและจำนวนรายการในการ โอนต่อวัน ขีดความสามารถในการทำรายการที่ซับซ้อน ข้อจำกัดการรวมบัญชีในนามบุคคลธรรมดาและบัญชีที่เปิดในนามนิติบุคคลภายในระบบเดียวกัน การไม่สามารถดูข้อมูลทางบัญชีได้ทันที ดังนั้น บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จึงมี

นโยบายที่จะขยายฐานลูกค้าจากการเพิ่มลูกค้าใหม่และเปลี่ยนลูกค้าเก่าที่ใช้บริการแบบเดิมมาใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) ที่สามารถโอนเงินแบบไม่จำกัดวงเงินและไม่จำกัดจำนวนการทำรายการ สามารถนำบัญชีของกรรมการบริษัท บัญชีของบริษัท รวมถึงบัญชีของบริษัทในเครือเข้าไว้ในระบบ บริการข้อมูลทางบัญชีแบบทันที เพื่อลดข้อจำกัดข้างต้นและตอบสนองความต้องการลูกค้าให้ได้ครบวงจรมากยิ่งขึ้น

จากการที่ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ขยายการใช้ระบบบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไปยังกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบันมีลูกค้าที่ใช้บริการแล้วจำนวน 89 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2551) (บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2551) ซึ่งลูกค้าผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่มีความต้องการที่หลากหลาย และความแตกต่างทั้งประเภทธุรกิจ เช่น ธุรกิจเกษตรกรรม การผลิต โรงแรมและรีสอร์ทที่เติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา โดยสะท้อนให้เห็นถึงการแข่งขันที่รุนแรง ซึ่งธุรกิจในยุคปัจจุบันนี้ต่างมุ่งเน้นการแข่งขันที่ความเร็ว หากธุรกิจใดเข้าถึงเทคโนโลยีและข้อมูลก่อนย่อมมีความได้เปรียบในการแข่งขันสูง บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) จึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่เลือกใช้เพื่อช่วยบริหารจัดการทางการเงินให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคารได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่พบของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานและความคาดหวังต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มียอดขายต่อปีตั้งแต่ 10 - 400 ล้านบาท แบ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางที่มียอดขายต่อปีตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท จำนวน 50 ราย และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมที่มียอดขายต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท จำนวน 39 ราย รวมจำนวน 89 ราย

บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตรูปแบบหนึ่งสำหรับลูกค้ากลุ่มบริษัทธุรกิจ และลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถใช้บริการจัดการด้านการเงินได้อย่างครบวงจรผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สำนักงานหรือที่บ้าน โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังธนาคาร ซึ่งสามารถทำธุรกรรมด้านการจ่ายชำระเงิน นอกจากนี้ยังสามารถดูข้อมูลทางการเงินต่างๆได้