

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและปัญหาในการวิจัย

ธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันอย่างรุนแรงในด้านการให้บริการต่างๆ โดยการพัฒนาและคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ที่จะอำนวยความสะดวกและเพิ่มมูลค่าของบริการ (Value Added) ให้แก่ ลูกค้า ทั้งนี้เพื่อรักษฐานลูกค้าและเพิ่มปริมาณธุรกิจ เนื่องมาจากรายได้ดอกเบี้ยจากการอำนวยสินเชื่อซึ่งเป็นรายได้หลักได้ลดลงเป็นจำนวนมาก อันเป็นผลกระทบจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจปี 2540 - 2541 ทำให้เกิดผลขาดทุนและมีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loans, NPLs) เป็นจำนวนมาก (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2542)

ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำกำไรและเพิ่มรายได้ การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์จึงจำเป็นต้องสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีอย่างใกล้ชิดกับลูกค้าด้วยการนำเสนอรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายเพื่อ สร้างความได้เปรียบ แข่งขันและสร้างผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541)

การบริการจัดการเงินสดเป็นการบริการที่ธนาคารพาณิชย์จัดทำขึ้น สำหรับบริษัทหรือองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารการเงินด้านรับจ่ายเงิน การบริหาร สภาพคล่องของบริษัท เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารการเงิน โดยใช้หลักการทำงานบนอินเทอร์เน็ต เป็นสำคัญ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2544) เพื่อให้การบริการรับส่งข้อมูลระหว่างธนาคารและลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว สะดวก ปลอดภัยและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมา ติดต่อธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารพาณิชย์ได้เล็งเห็น ความสำคัญในส่วนของลูกค้าที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเหนือธุรกิจอื่นได้ จำเป็นต้องได้รับข้อมูลเพื่อการบริหาร โดยเฉพาะข้อมูลทางการเงินอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ทันต่อความต้องการ และมีต้นทุนในการดำเนินงานที่ต่ำ บริษัทจึงจะสามารถสร้างความมั่งคั่งแก่ส่วนผู้เป็นเจ้าของ (Shareholder Wealth) ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของ องค์กรได้ การบริการจัดการเงินสดจึงเป็นบริการที่ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เพราะลูกค้าสามารถติดต่อโดยตรงกับธนาคารโดยผ่าน เครื่องคอมพิวเตอร์ในการที่จะสอบถามยอดเงิน คงเหลือ รายการเคลื่อนไหวของบัญชี(Bank Statement)การ โอนเงินและการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น

บริษัทในเขตส่งออกนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูนเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำคัญที่เหมาะสมกับการใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารเป็นองค์กรขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นแหล่งการจ้างงานและทำรายได้ ที่สำคัญของภูมิภาค (สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2544) ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของผู้ประกอบอุตสาหกรรมในเขต ส่งออก ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเงินสดขององค์กรรวมทั้งปัจจัย และเหตุผลในการตัดสินใจใช้และไม่ใช้บริการดังกล่าว ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์ถึง ผลดีผลเสียที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ ของผู้ประกอบการรายอื่นๆ ต่อการใช้บริการ การจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ โดยผู้ประกอบการสามารถที่จะเลือกวิธีปฏิบัติและแนวทางที่ดีที่สุด เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และเป็นข้อมูลที่สำคัญ ต่อธนาคารต่างๆ ที่สนใจเพื่อคิดค้นระบบใหม่ๆ เพื่อเป็นจุดขายเพิ่มขึ้นหรือเพื่อพัฒนาปรับปรุงแก้ไขระบบเดิมที่มีอยู่แล้วให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ บริการยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบอุตสาหกรรมในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์

1.3 ผลประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ประกอบอุตสาหกรรมในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ต่อการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์รวมถึงปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น
2. เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปพัฒนาและปรับปรุงการบริการจัดการเงินสดให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบอุตสาหกรรม

1.4 นิยามศัพท์

ความคิดเห็น หมายถึง ความคิด ความเข้าใจและความรู้สึกของผู้ประกอบอุตสาหกรรมในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ต่อการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ ในด้านการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ผู้ประกอบการในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือหมายถึง บริษัททั้งหมดที่ตั้งอยู่ในเขตส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยเป็นบริษัทที่ยังคงดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน

การบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ หมายถึง การบริการรับและส่งข้อมูล ระหว่างธนาคารกับลูกค้าโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยระบบ On-line ซึ่งลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ด้วยตนเอง ซึ่งได้แก่ การสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี การสอบถามรายการเคลื่อนไหวของบัญชี (Bank Statement) ณ วันปัจจุบันและข้อมูลย้อนหลัง การโอนเงินระหว่างบัญชี การโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น การโอนเงินชำระค่าสาธารณูปโภค การอายัดเช็ค การอายัดบัญชี การสอบถามข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ อัตราดอกเบี้ยธนาคาร ราคาปิดหลักทรัพย์ ข่าวสารทางด้านธุรกิจและเศรษฐกิจ