

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2486 ในชื่อ "ธนาคารเพื่อการสหกรณ์" เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนแก่สหกรณ์ในประเทศไทยต่อมาปี พ.ศ.2509 จึงได้มีการจัดตั้งธนาคารใหม่ขึ้นแทน เพื่อให้ครอบคลุมถึงเกษตรกรด้วย โดยใช้ชื่อว่า "ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์" ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกทางการเกษตรอย่างกว้างขวาง ทั้งโดยตรงและสู่สถาบันเกษตรกร มุ่งให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้ เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือ สหกรณ์การเกษตร สามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้บริการรับฝากเงิน

ในธนาคารประกอบไปด้วยแผนกต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แผนกเงินฝาก
2. แผนกสินเชื่อ

สถานการณ์การแข่งขันในธุรกิจธนาคาร ที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ลูกค้า สร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยพบว่าส่วนใหญ่ผู้ที่มาใช้บริการกับธกส. เป็นกลุ่มเกษตรกร บางคนไม่สามารถอ่านเขียนหนังสือได้ พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการกรอกข้อมูลให้กับลูกค้าเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ลูกค้าจะทำหน้าที่ในการลงลายมือชื่อเท่านั้น ในการฝาก-ถอนเงินใช้เวลาไม่นาน แต่ในการเปิดบัญชีลูกค้ารายใหม่มีกระบวนการในการเปิดบัญชีที่ต้องใช้เอกสารหลักฐาน การดำเนินการถ่ายเอกสาร การให้ผู้บังคับบัญชาลงลายมือชื่อ การเปิด ATM ซึ่งขั้นตอนต่าง ๆ ต้องใช้เวลาค่อนข้างนาน ประกอบกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสมุทรสาคร มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าต่อการบริการ จนที่นั่งของลูกค้ามีไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้วิจัยจึงจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการเปิดบัญชีใหม่ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งจะทำให้กระบวนการในการเปิดบัญชีมีความรวดเร็วสามารถให้บริการลูกค้าได้จำนวนเพิ่มมากขึ้น ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจในธนาคาร

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อลดระยะเวลาในการเปิดบัญชี
- 1.2.2 เพื่อให้ผู้มาใช้บริการในธนาคารเกิดความพึงพอใจ
- 1.2.3 เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษากระบวนการในการเปิดบัญชีสำหรับลูกค้ารายใหม่ และ ออกแบบแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการเปิดบัญชี

1.3.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ พนักงานแผนกธุรการ

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการศึกษาเฉพาะแผนกเงินฝาก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขาสมุทรสาคร

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการจัดทำโครงการ ระหว่างวันที่ 30 พฤษภาคม 2559 ถึงวันที่ 2 กันยายน 2559

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 พนักงานผู้รับผิดชอบในการเปิดบัญชี สามารถเปิดบัญชีได้รวดเร็วขึ้น ให้บริการ ลูกค้าได้มากขึ้น

1.4.2 กระบวนการเปิดบัญชีมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.4.3 ผู้มาใช้บริการในธนาคารเกิดความพึงพอใจ