

บทที่ 2

การทบทวนเอกสาร

2.1 ประวัติธนาคารออมสิน

กิจการออมสิน เริ่มขึ้นในประเทศไทย เมื่อ พ.ศ. 2456 ตามพระราชประสงค์ของ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ที่ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จักถึงการประหยัดและนำมาเก็บออม มีสถานที่ในการเก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชนให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงได้ทรงจัดตั้งคลังออมสินหรือธนาคารออมสิน ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456

โดยสังกัดกรมการคลัง มหาสมบัติ ดำเนินธุรกิจภายใต้พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระราชปรารภความว่า การรักษาทรัพย์สินสมบัติซึ่งประชาชน ได้อุดสหาห์ประกอบการทำมาค้าขาย มีกำไรเพื่อออมไว้เป็นทุน แต่การรักษาให้ปราศจากอันตรายเป็นการลำบาก เพราะไม่มีที่ฝากฝังอันมั่นคง ส่วนการที่ประชาชนออมทรัพย์ไว้เพื่อประโยชน์การยืดอกยาวข้างหน้า ไม่ใช่จ่ายเพื่อความเพลินใจชั่วขณะนั้น เป็นสิ่งที่ควรนำสนับสนุนเป็นอย่างยิ่ง

ใน พ.ศ. 2472 คลังออมสินได้อยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลข กิจการได้เริ่มแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากขึ้น ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลเห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ และความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะขึ้นเป็นองค์การของรัฐบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคลดำเนินธุรกิจภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีการบริหารอย่างเป็นอิสระภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปแบบธนาคารออมสิน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2490 เป็นต้นมา

ประวัติดวงตราธนาคารออมสิน



สัญลักษณ์รูปโล่ไทย เครื่องป้องกันภัยพิบัติทั้งผอง ที่จะนำมาสู่ทรัพย์สินของประชาชน
ดวงตราธนาคารออมสินเป็นรูปโล่ไทย

ช่อบนด้านซ้ายมีรูปวัชระ

วัชระ หมายถึง เครื่องหมายประจำ พระองค์พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาชิราวุธ
พระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6

ช่อบนด้านขวามีรูปฉัตร

ฉัตร หมายถึง เครื่องหมายประจำพระองค์พระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชร
อัครโยธิน

ช่อกึ่งกลางมีรูปต้นไม้ไทร

ต้นไม้ไทร หมายถึง ความร่มเย็น ความมั่นคง และความเจริญงอกงามตลอดกาลนาน

ยุคที่ 1 กำเนิดธนาคารออมสิน

คลังออมสิน สังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ พ.ศ. 2456 ถึง
พ.ศ. 2471 เพื่อให้เป็นประโยชน์ช่วยเหลือแผ้วไปถึงราษฎรโดยทั่วกัน พระองค์จึงได้จัดตั้งคลัง
ออมสินขึ้นโดยสังกัด กรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และพระราชทานพระ
บรมราชานุญาตประกาศใช้ พระราชบัญญัติคลังออมสิน ประกาศใช้ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2456

ยุคที่ 2 เติบโตอย่างรวดเร็ว

กองคลังออมสิน สังกัดไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม พ.ศ. 2472 ถึง พ.ศ. 2489 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงมีพระราชดำริเห็นควรโอนกิจการคลังออมสินให้ไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลขกิจการเริ่มเป็นที่แพร่หลายและเป็นที่นิยมแก่ประชาชนอย่างกว้างขวาง ซึ่งถือได้ว่ากิจการคลังออมสินในช่วงระยะนี้เติบโตขึ้นมาก จึงเรียกได้ว่าเป็นยุคแห่งความก้าวหน้าของการคลังออมสินแห่งประเทศไทย

ยุคที่ 3 รากฐานความมั่นคง

ธนาคารออมสิน สังกัดกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2590 ถึงปัจจุบันต่อมาภายหลังเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลได้ถึงคุณประโยชน์ของการออม และความสำคัญของการคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะขึ้นเป็นองค์การของรัฐมีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจภายใต้ พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้ความควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้ง วันที่ 1 เมษายน 2490 และได้เปลี่ยนจากคำว่าคลังออมสิน เป็นธนาคารออมสิน นับแต่นั้นเป็นต้นมา

ยุคที่ 4 โฉมใหม่สู่ความทันสมัยครบวงจร

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนาระบบการดำเนินงานและบริการในทุกด้าน ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อรักษาฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้าน ในการปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรมากยิ่งขึ้น เพื่อสอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกวัย (เข้าถึงได้จากเว็บไซต์

<http://www.gsb.or.th/about-us/history-bank.aspx> สืบค้นข้อมูล วันที่ 6 ตุลาคม 2559)

บริการต่างๆของธนาคารออมสิน

1. บริการด้านเงินฝาก

บริการด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากเพื่อเรียก เงินฝากประจำรายเดือน เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำ 3 เดือน เงินฝากประจำ 6 เดือน เงินฝากประจำ 24 เดือน และเงินฝากประจำ 36 เดือน

บริการด้านบัตรออมสิน วิซ่า เดบิต ได้แก่ บัตรออมสินเดบิตสมาร์ทแคร์ บัตรออมสินวิซ่าเดบิตสมาร์ทไลฟ์ บัตรออมสินออมเงิน ออมธรรม บัตรออมสินวิซ่าเดบิต และบัตรออมสินเอทีเอ็ม

สลากออมสิน ได้แก่ ออมสินธนโชค ออมสินพิเศษ สลากออมสินดิจิทัล ออมสินการกุศล

เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ได้แก่ ออมสินสบายใจ ออมสินคู่ขวัญ ออมสินอุ่นใจ ออมสินมรดกออมสินทรัพย์มั่นคง ออมสินคุ้มทวี ออมสินสุขใจ 12/6 ออมสิน 90/60 และออมสิน 70/20

2. บริการด้านสินเชื่อ

1. สินเชื่อส่วนบุคคล ได้แก่ สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน สินเชื่อธุรกิจห้องแถว สินเชื่อออมสินบ้านแลกเงิน สินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการ สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายใหม่ สินเชื่อพัฒนาชนบท

2. สินเชื่อธุรกิจ ได้แก่ สินเชื่อเพื่อชีวิตสุขสันต์ สินเชื่อเกาะ สินเชื่อสวัสดิการ สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs สินเชื่อไททองเอกประสงค์ สินเชื่อเพื่อไปทำงานต่างประเทศ สินเชื่อคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา

3. บริการอื่นๆ ได้แก่ บริการโอนเงินต่างประเทศ สลากออมสินดิจิทัล แลกธนบัตรชำระ [GSB Internet Banking](http://www.gsb.or.th) แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการโอนเงินในประเทศ บริการโอนเงินต่างประเทศ MYMO (เข้าถึงได้จากเว็บไซต์เว็บไซด์ <http://www.gsb.or.th> สืบค้นเมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2559)

2.2 ธนาคารออมสิน สาขาบางแค กรุงเทพมหานคร



รูปที่ 2.1 ธนาคารออมสิน สาขาบางแค กรุงเทพมหานคร

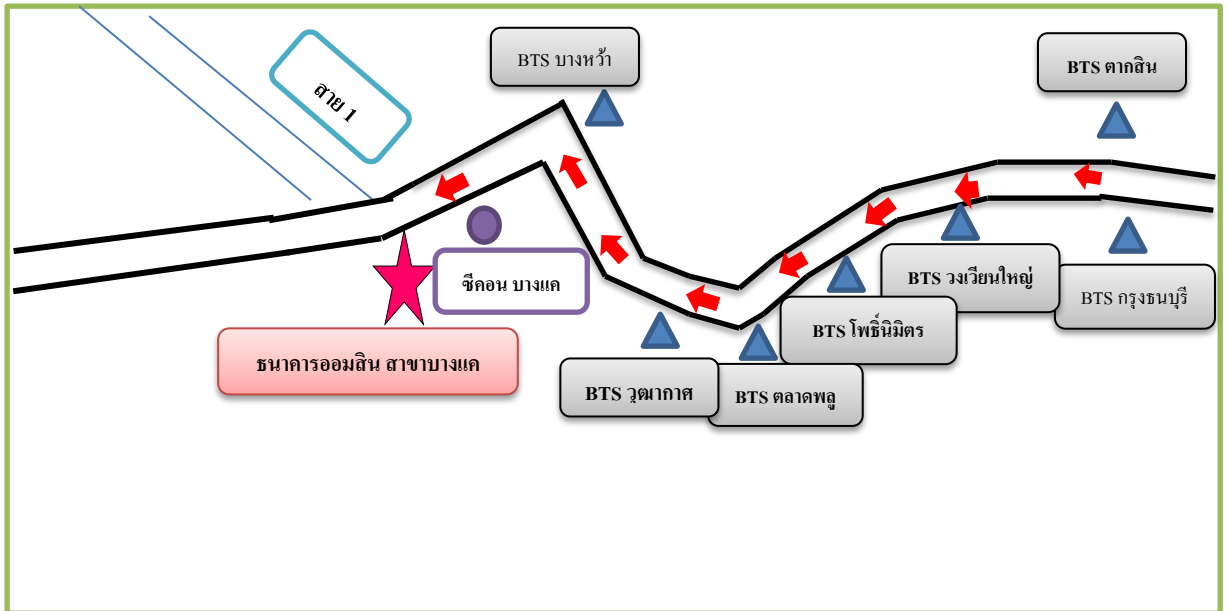
ที่ตั้งธนาคาร: เลขที่ 709 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10160

หมายเลขโทรศัพท์: 02 413 1519

เวลาทำการ: 8.30 – 15.30

แผนที่การเดินทาง

การเดินทาง เริ่มจาก ถนนสาทรไป สะพานสมเด็จพระเจ้าตากสิน เข้าถนนราชพฤกษ์ จาก ถนนราชพฤกษ์ เข้าถนนเพชรเกษมตรงไปยังซอยเพชรเกษม 39 ตรงไปจะเห็นป้ายออมสินสาขา บางแค



รูปที่ 2.2 แผนที่การเดินทาง

2.3 ผังองค์กร ธนาคารออมสิน สาขาบางแค



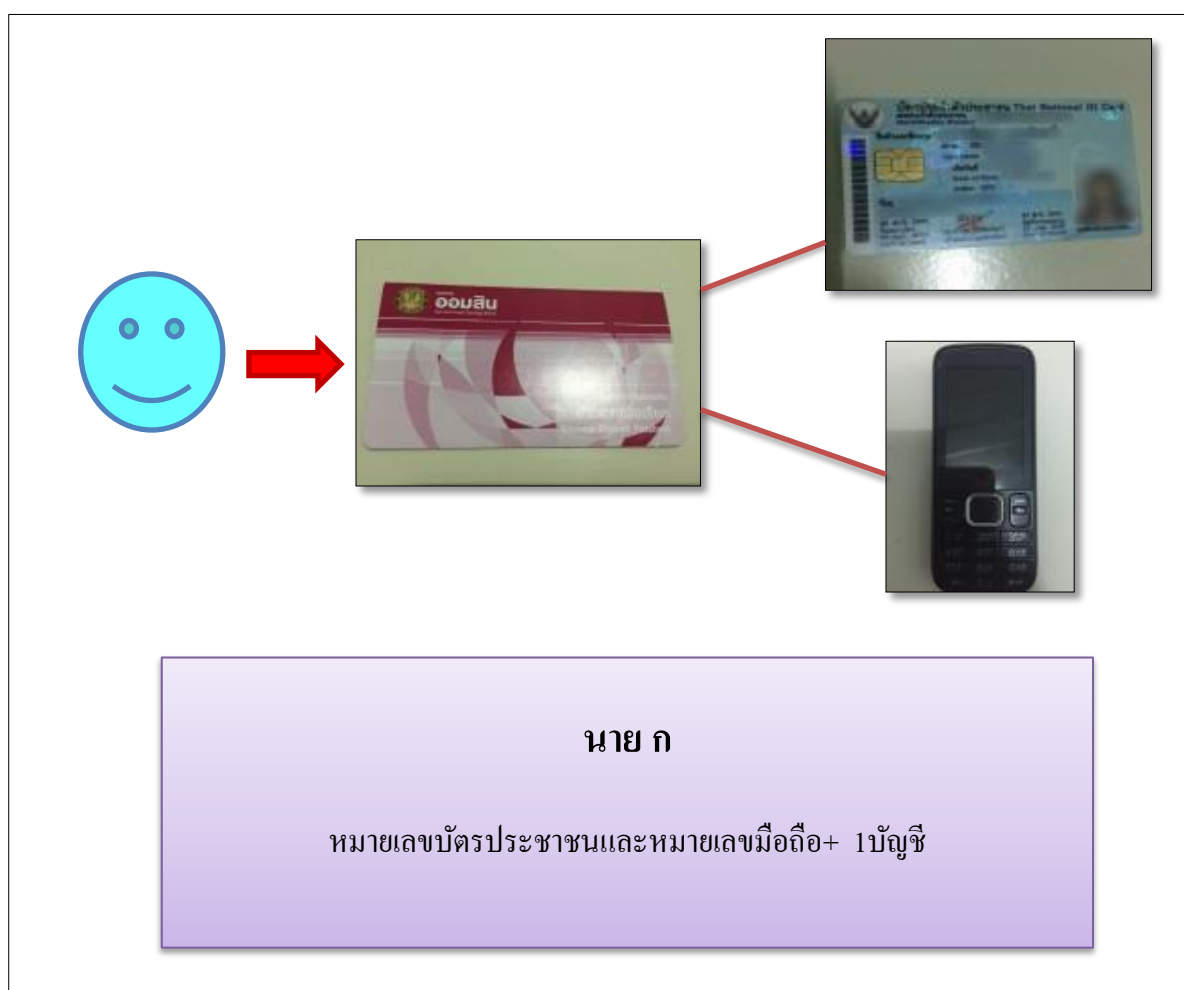
รูปที่ 2.3 ผังองค์กร ธนาคารออมสิน สาขาบางแค

2.4 พร้อมเพย์

พร้อมเพย์เป็นทางเลือกใหม่ที่ทำให้ประชาชน หน่วยงาน ธุรกิจ ใช้ในการโอนเงินและรับเงิน เป็นบริการที่เพิ่มจากการโอนเงินแบบเดิม ที่ให้ประชาชนผู้ที่มีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น จากเดิมที่ต้องรู้หมายเลขบัญชีเงินฝากธนาคารจึงจะโอนเงินได้ แต่ระบบพร้อมเพย์จะใช้หมายเลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับเงินแทนได้ ทำให้ง่ายต่อความสะดวกและจดจำ โดยทุกคนไม่จำเป็นต้องมาลงทะเบียน แต่ผู้ที่มีการโอนเงินรับเงินบ่อยๆควรมาลงทะเบียนใช้พร้อมเพย์ เพราะจะได้รับประโยชน์ในค่าธรรมเนียมที่ถูกลงมาก และช่วยลดความเสี่ยงในการถือเงินสดที่อาจจะสูญหาย ซึ่งยังจะทำให้ลดภาระและต้นทุนในการบริหารจัดการพิมพ์ธนบัตรของประเทศ ในระยะต่อไปรัฐบาลจะดูแลประชาชนในด้านสวัสดิการโดยการจ่ายเงินผ่านช่องทางพร้อมเพย์ทำให้ประชาชนได้รับเงินทั่วถึงและรวดเร็ว ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการโอนเงินมากขึ้น และยังสามารถใช้พร้อมเพย์ในชีวิตประจำวันได้ ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินค่าเล่าเรียน ค่าบริการต่างๆหรือจ่ายค่าอาหาร และที่สำคัญด้วยค่าบริการที่ถูกลงจากเดิม โดยเฉพาะการโอนเงินครั้งละไม่เกิน 5,000 บาท จะไม่เสียค่าธรรมเนียมใดๆไม่ว่าจะเป็นการโอนไปยังธนาคารไหน ณ จุดใดในประเทศ ถ้าโอนเงินจำนวนมากขึ้นก็จะเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น แต่ไม่เกิน 10 บาทต่อรายการ

2.5 ตัวอย่างการผูกบัญชี

แบบที่ 1 บัญชีเดียว



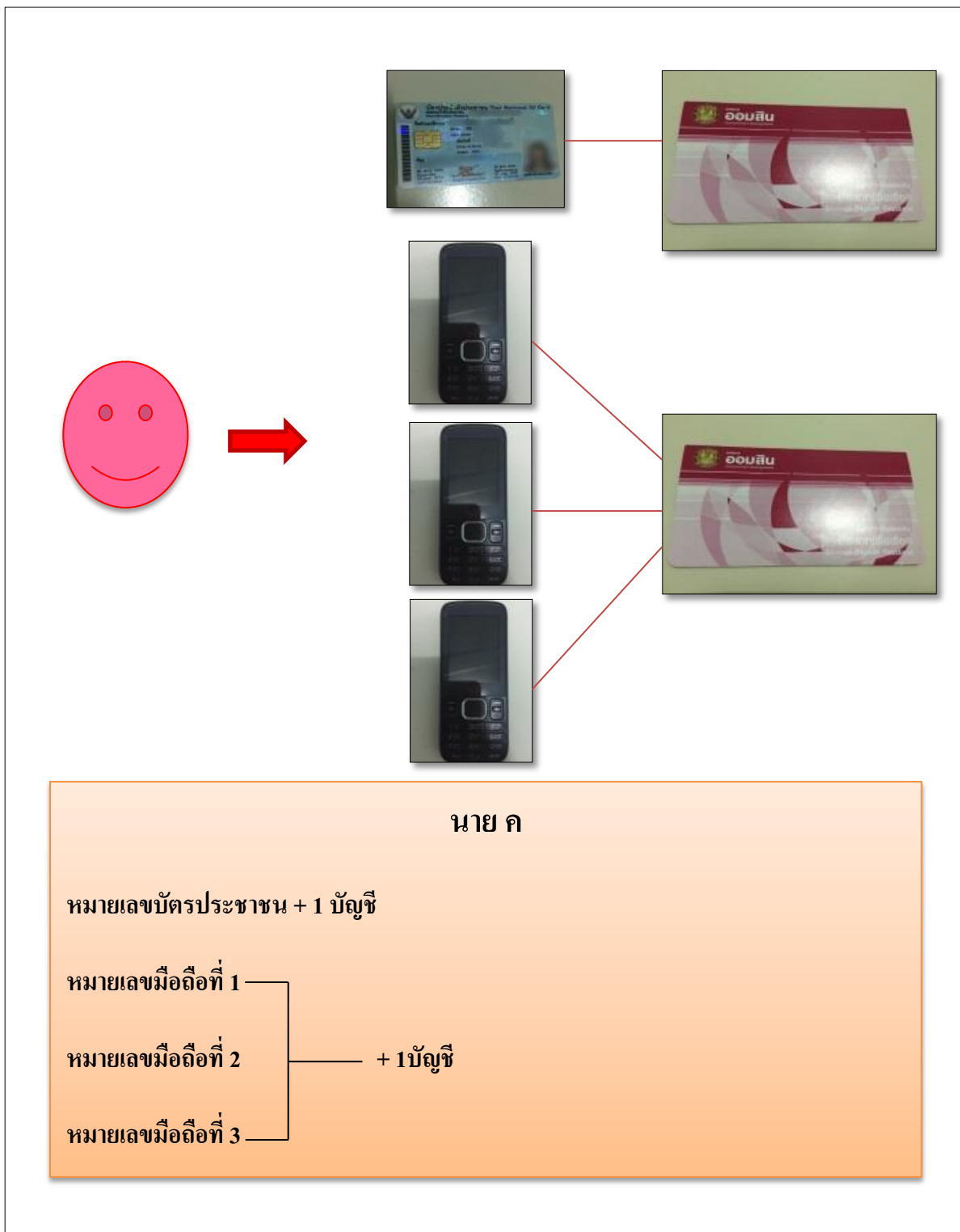
รูปที่ 2.4 ตัวอย่างการผูกบัญชีแบบบัญชีเดียว

แบบที่ 2 หลายบัญชี



รูปที่ 2.5 ตัวอย่างการผูกบัญชีแบบหลายบัญชี

แบบที่ 3 หลายเบอร์



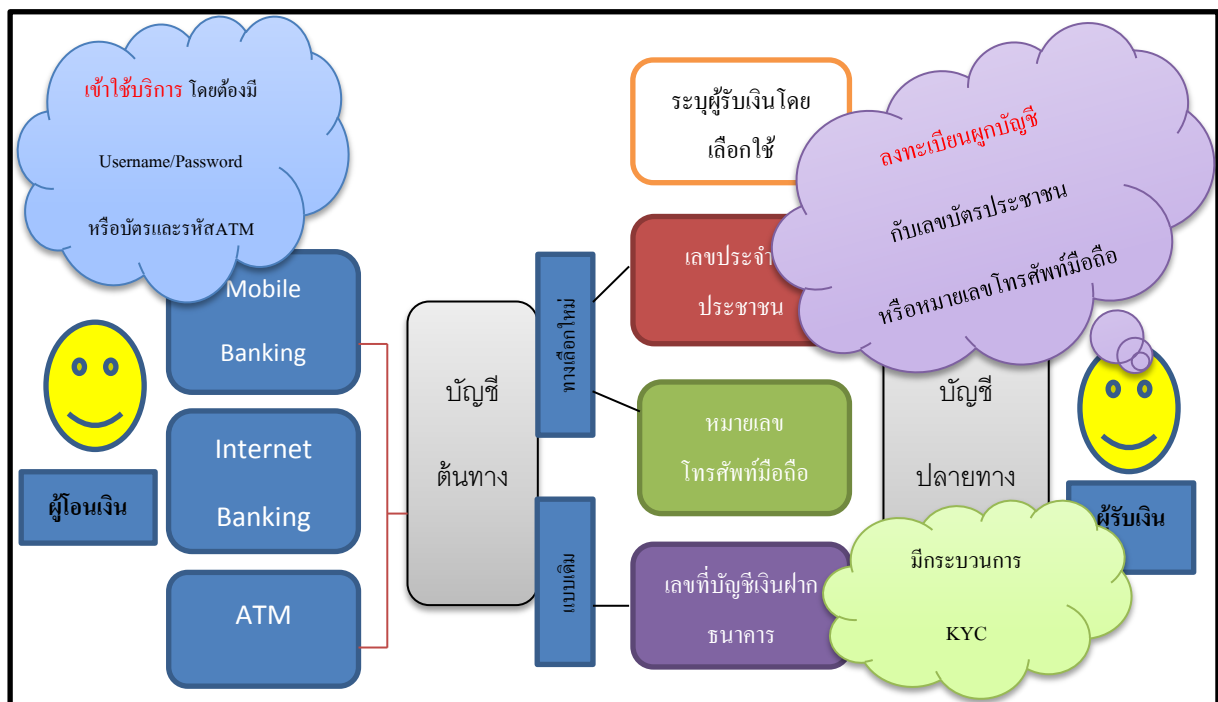
รูปที่ 2.6 ตัวอย่างการผูกบัญชีแบบหลายเบอร์

สำหรับผู้ที่มิบัญชีเงินฝากธนาคารหลายบัญชีไม่จำเป็นต้องมาลงทะเบียนพร้อมเพย์ทุกบัญชีแต่อาจเลือกบัญชีใดบัญชีหนึ่งไว้สำหรับรับเงินด้วยพร้อมเพย์ก็ได้ (ตัวอย่างกรณี นาย ก) หรือในกรณีที่อยากใช้พร้อมเพย์กับหลายบัญชีก็สามารถเลือกผูกหมายเลขประชาชนกับบัญชีที่ 1 และผูกหมายเลขโทรศัพท์มือถือกับบัญชีที่ 2 ก็ได้ (ตัวอย่างกรณี นาย ข และนาย ค) และต้องระวังว่าหมายเลขเดียวกันผูกซ้ำเกินกว่า 1 บัญชีไม่ได้

เริ่มให้บริการโอนเงินตั้งแต่ 31 ตุลาคม 2559 เป็นต้นไป โดยจะโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ได้ตามช่องทางต่างๆของธนาคาร คือ Mobile Banking Internet Banking และตู้ ATM ซึ่งลูกค้าต้องมีรหัส Username/Password หรือมีบัตรและรหัส ATM จึงจะสามารถใช้บริการได้

อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการพร้อมเพย์ค่าธรรมเนียมจะถูกลงวงเงินไม่เกิน 5,000 บาทต่อรายการฟรีค่าธรรมเนียมทุกรายการ วงเงินมากกว่า 5,000 ถึง 30,000 บาทคิดค่าธรรมเนียมไม่เกิน 2 บาทต่อรายการ วงเงินมากกว่า 30,000 ถึง 100,000 ขึ้นไป คิดค่าธรรมเนียมไม่เกิน 5 บาทต่อรายการ วงเงินมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป คิดค่าธรรมเนียมไม่เกิน 10 บาทต่อรายการ

ระยะเวลาตั้งแต่ลงทะเบียนจนถึงเริ่มให้บริการรับและโอนเงินระบบพร้อมเพย์กว่า 3 เดือน เป็นช่วงเวลาที่ให้ข้อมูลความรู้เพื่อทำความรู้จัก ศึกษาและทำความเข้าใจถึงวิธีการใช้งานพร้อมเพย์ที่ถูกต้อง รวมทั้งการรักษาความปลอดภัยในการใช้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมในการใช้บริการอย่างไว้วางใจและปลอดภัย



รูปที่ 2.7 ความปลอดภัยของระบบพร้อมเพย์

2.6 ความปลอดภัยของระบบพร้อมเพย์

ระบบพร้อมเพย์มีการดูแลความปลอดภัย มีขั้นตอนตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียนที่รัดกุม การพัฒนาระบบกลางที่มั่นคงปลอดภัย และการใช้งานของประชาชนผู้โอนเงินอย่างถูกต้อง

2.6.1 ลงทะเบียนแบบรัดกุม

ธนาคารจะมีการตรวจสอบตัวตนของลูกค้าและความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์มือถืออย่างรัดกุม นอกจากนี้ธนาคารแห่งประเทศไทย ยังได้กำชับให้ธนาคารปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดในการรับลงทะเบียนพร้อมเพย์ ซึ่งได้ออกไปเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2559 เพื่อให้การลงทะเบียนมีความปลอดภัยเป็นมาตรฐานและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน รวมทั้งธนาคารแห่งประเทศไทย มีการตรวจสอบขั้นตอนและการควบคุมดูแลระบบการลงทะเบียนเป็นการเฉพาะ เพื่อให้มั่นใจในความมั่นคงปลอดภัยและพร้อมใช้งาน

2.6.2 ระบบกลางมั่นคงปลอดภัย

พร้อมเพย์เป็นระบบที่พัฒนาเพิ่มจากระบบการโอนเงินแบบเดิม ที่มีความปลอดภัยไม่ด้อยกว่าการโอนเงินแบบปัจจุบัน เป็นระบบที่เชื่อมระหว่างธนาคารกับผู้ให้บริการระบบพร้อมเพย์ของประเทศ ภายใต้บริษัท Nitmx ที่เป็นระบบแบบปิดที่มีการดูแลรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล คนภายนอกองค์กรไม่สามารถต่อเข้ากับระบบนี้ผ่านช่องทาง Internet ทั่วไปได้และธนาคารแห่งประเทศไทยยังได้ติดตามดูแลการพัฒนาระบบด้านความมั่นคงปลอดภัย นอกจากนี้ยังมีการเตรียมการรองรับในด้านความปลอดภัย รวมถึงดูแลระบบสารสนเทศในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย มาตรฐานความถูกต้อง ความพร้อมใช้งานของระบบ การดูแลเข้าถึงข้อมูล การสำรองข้อมูล และมีแผนการรองรับกรณีฉุกเฉิน ระบบกลางของพร้อมเพย์ ได้ถูกออกแบบและพัฒนาโดยบริษัทที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านระบบการชำระเงิน และเป็นผู้พัฒนาระบบการชำระเงินที่ใช้ในประเทศต่างๆ ได้แก่ ระบบเดียวกันกับพร้อมเพย์ที่ประเทศอังกฤษ ใช้มาเป็นระยะเวลาอันยาวนานกว่า 8 ปี และสิงคโปร์ 2 ปี โดยมีมาตรฐานความปลอดภัยผู้ระดับสากล และยังมีระบบติดตามและป้องกันการทุจริตเพื่อเพิ่มความปลอดภัย

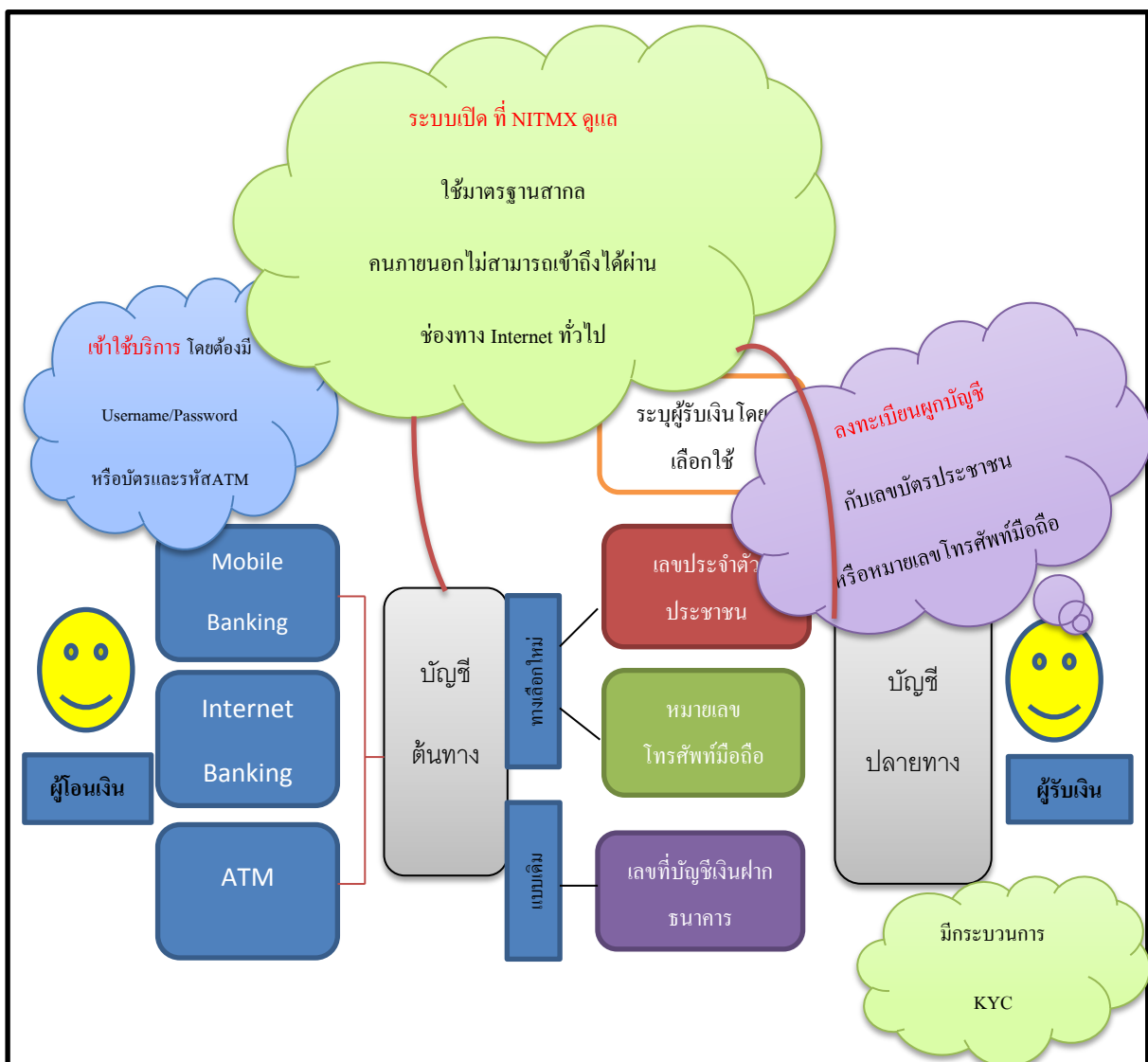
2.6.3 ประชาชนโอนเงินอย่างถูกต้อง

นอกจากความปลอดภัยของระบบกลางแล้ว ได้มีการออกแบบความปลอดภัยในส่วนของการกระบวนการเข้าใช้งาน คือผู้ใช้บริการจะต้องมี Password ในการยืนยันรายการก่อนการโอนทุกครั้ง

(เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/PromptPay/Pages/default.aspx>

สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2559)

2.7 ภาพรวมของพร้อมเพย์



รูปที่ 2.8 ภาพรวมของพร้อมเพย์

2.8 การบริการ

การบริการคือ การกระทำหรือการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ เนื่องจากผลความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึก ไม่มีหน่วยวัด นิยามของการบริการจึงขึ้นอยู่กับความพยายามอธิบายเพื่อให้เข้าใจตรงกัน หรือเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจและเกิดความชื่นชมต่อตัวบุคคลหรือองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อตนเองและองค์กร

การบริการสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกสังคม ตั้งแต่ครอบครัว เพื่อนฝูง หรือในสังคมขยายที่มากขึ้น ล้วนแล้วแต่มีการกระทำเพื่อให้อีกคนได้รับความสุขที่เกิดจากความพึงพอใจ ดังนั้น การบริการจึงแบ่งได้เป็น 2 อย่าง คือ

2.8.1 การบริการที่หวังผลตอบแทนทางธุรกิจ หรือธุรกิจบริการ

เป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนหรือจับต้องไม่ได้แต่อาศัยธรรมชาติของมนุษย์ที่อยากรับการดูแลเอาใจใส่จากผู้อื่น เพื่อก่อให้เกิดความสุขไม่ว่าจะเป็นในด้านความสนุกสนาน บันเทิง ความสวยงาม สุขภาพแข็งแรง ธุรกิจบริการจึงคิดที่จะต่อยอดจากความต้องการของมนุษย์ กลายมาเป็นธุรกิจด้านการท่องเที่ยว ด้านรักษาพยาบาล ด้านคมนาคมขนส่ง ด้านการสื่อสาร ด้านสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านความบันเทิง ด้านการลดความอ้วน ฯลฯ

2.8.2 การบริการที่ไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทนทางธุรกิจ

การดำเนินงานเป็นหัวใจหลักที่เกิดจากความเอาใจใส่ปรารถนาการเป็นผู้ให้ความสุขแก่ผู้อื่น ด้วยความรู้สึกเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ อยากช่วยเหลือให้ผู้อื่นสมประสงค์ในสิ่งที่ต้องการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใดๆ นอกจากความสบายใจที่เห็นคนที่ได้รับบริการมีความสุข การบริการนี้เป็นนามธรรม จับต้องไม่ได้ แต่ไม่ใช่ธุรกิจแต่เป็นการลงทุนด้วย แรงกาย แรงใจ (เข้าจากเว็บไซต์ <https://servicearts.wordpress.com/> ค้นเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2559)

จากการศึกษาความหมายของธุรกิจบริการ พบว่ามีผู้ให้ความหมายของธุรกิจบริการไว้ ดังนี้

ปณิศา ลัญชานนท์ (2548. หน้า 163) ได้ให้ความหมายของธุรกิจบริการไว้ว่า เป็นการบริการ (Service) ซึ่งเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร เป็นต้น

ผู้ให้บริการ

งานธนาคาร เป็นอีกหนึ่งทางเลือกสำหรับผู้สนใจประกอบอาชีพเกี่ยวกับการเงิน งานด้านนี้ เป็นอีกหนึ่งอาชีพที่ต้องอาศัยความสามารถของพนักงานในการดึงดูดลูกค้าให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น และเกิดความสนใจลงทุนกับธนาคาร ทั้งการฝากเงิน การกู้เงิน และการลงทุนต่าง ๆ ที่ธนาคารให้บริการ การบริการที่ดีก็เป็นการดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ เช่น การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย การพูดจาชัดเจนสุภาพ มีหางเสียงไพเราะ ยิ้มอยู่เสมอ ไม่ว่าจะป็นสีหน้าหรือแววตา แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่าเต็มใจให้บริการ หลีกเลี่ยงการโต้แย้งหรือจู้จี้ขี้ใจใส่อารมณ์ โกรธต่อผู้มาติดต่อทุกกรณี ระลึกไว้เสมอว่า ความอดกลั้นรักษาอารมณ์ขุ่นมัวนั้น คืองานหรือหน้าที่ของเรา

พนักงานผู้ให้บริการเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจการบริการ พนักงานสามารถสร้างการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการให้กับลูกค้า คือ การบริการที่ดีจากพนักงานเป็นการประเมินสิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้จากการพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ ธุรกิจให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างมาก ทำให้ต้องมีการวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา และการจูงใจพนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

(เข้าถึงได้จากเว็บไซต์ <http://wiki.rmutk.ac.th/index> สืบค้นเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2559)

ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นบุคคลที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งทางบวกและทางลบ จากการดำเนินงานขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในองค์กร ผู้ส่งมอบงานและผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ควรแยกผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงออกมาเป็นอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน