

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

① การพัฒนาเข้าสู่ยุค โลกาภิวัตน์เป็นผลสืบเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์โดยตรง ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์เผชิญกับสภาพที่มีการแข่งขันสูงมาก ไม่เพียงเฉพาะการแข่งขันภายในประเทศเท่านั้น แต่การแข่งขันทางธุรกิจได้ขยายตัวไปแข่งขันในระดับนานาชาติ อีกทั้งปัจจุบันสถาบันการเงินต่างชาติ ได้เข้ามาแข่งขันกับธุรกิจในประเทศไทย ซึ่งทำให้เกิดทางเลือกแก่ลูกค้าธนาคารพาณิชย์ โดยสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ซับซ้อนมากขึ้น และบางครั้งบรรดาลูกค้าก็พร้อมที่จะหันไปใช้บริการของสถาบันการเงินอื่นที่ดีกว่า ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ไทยจึงต้องพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน และการให้บริการแก่ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรับมือกับการแข่งขันต่อไป

จากเหตุการณ์วิกฤติเศรษฐกิจของประเทศไทยเมื่อกลางปี 2540 ทำให้ธนาคารและบริษัทเงินทุนบางแห่งประสบปัญหาหนี้คือยคุณภาพเพิ่มสูงขึ้น ขณะเดียวกันขีดความสามารถในการแข่งขันของไทยเริ่มลดลง โดยเห็นได้จากการส่งออกที่ชะลอตัวลง ประเทศขาดดุลบัญชีเดินสะพัดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เงินทุนสำรองระหว่างประเทศลดลง ในขณะที่หนี้ต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงปี 2538 - 2539 และต้นปี 2540 เจ้าหนี้ต่างประเทศเริ่มขาดความเชื่อถือความสามารถในการชำระหนี้ของประเทศไทย และไม่ยอมรับสัญญาการกู้เงินจึงผลักดันลักษณะการนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์เป็นเงินกู้ระยะสั้น มีการตั้งกำแพงร่วมกับต่างชาติได้โจมตีค่าเงินบาท การเปลี่ยนนโยบายแลกเปลี่ยนเงินตราจากการผูกติดตะกร้าเงินที่มีดอลลาร์เป็นหลักมาเป็นการให้เงินลอยตัว เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2542 ทำให้ค่าเงินบาทลดลง น้ำมันมีราคาสูงขึ้น ส่งผลกระทบให้ราคาสินค้าชนิดต่าง ๆ สูงขึ้นตามไปด้วย ในขณะที่ภาคเอกชนและรัฐบาลที่เป็นหนี้ต่างประเทศในช่วงเดือนสิงหาคม 2540 ประมาณ 90,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ทำให้ต้องมีภาระชำระหนี้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 30 - 40 รัฐบาลต้องขอกู้ฉุกเฉินอย่างมีเงื่อนไขจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) จำนวน 17,200 ล้านดอลลาร์สหรัฐ จากการดำเนินงานของภาครัฐภายใต้เงื่อนไขของ IMF ที่เข้มงวดทางการเงิน การคลัง การตัดงบประมาณรายจ่ายของรัฐ การเข้มงวดกับสถาบันการเงินที่ขาดสภาพคล่อง การสั่งปิดบริษัทเงินทุนจำนวน 56 แห่ง ส่งผลให้เกิดภาวะเศรษฐกิจถดถอยควบคู่กับภาวะราคาเฟ้อ (Stagflation)

อย่างรุนแรง ธุรกิจหลายประเภท อาทิอสังหาริมทรัพย์ บริษัทเงินทุน ต่างทยอยปิดกิจการ หรือลดขนาด เลิกจ้างพนักงาน ลดเงินเดือนและสวัสดิการ เนื่องจากขาดสภาพคล่อง ต้นทุนสูง ผลเสียที่ตามมาคือ สถาบันการเงิน รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจที่สำคัญอื่น ๆ ของประเทศไทยกำลังถูกบีบคั้นให้บริษัทต่างชาติ เข้ามาซื้อกิจการในราคาที่ต่ำลง คนไทยถูกรวบงำโดยบริษัทข้ามชาติและเป็นหนี้ต่างประเทศมากขึ้น ต้องเผชิญกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น ประสบกับปัญหาการว่างงาน ขณะเดียวกันรายได้ที่แท้จริงกลับลดลง

วิกฤติการณ์ครั้งนั้นส่งผลกระทบต่อประชาชนไทยอย่างมาก ทั้งในเรื่องการตกงาน การปรับลดเงินเดือนและสวัสดิการ สินค้าอุปโภคบริโภคมีราคาสูงขึ้น ทำให้ธุรกิจที่ต้องอาศัยเงินกู้ยืม จากสถาบันการเงิน ไม่สามารถชำระหนี้ได้ทันกำหนดเวลา ก่อให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan : NPL) ของสถาบันการเงินเพิ่มขึ้น จึงมีการตั้งเงินสำรองสูงขึ้น โดยข้อกำหนดของ ธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันการเงินจึงไม่สามารถปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบได้เท่าที่ควร ส่งผลให้ ผู้ประกอบการที่มีคุณภาพต้องพลอยขาดสภาพคล่องไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ หนี้ที่มีคุณภาพ กลายเป็นหนี้ด้อยคุณภาพเพิ่มขึ้นเป็นภาระย้อนกลับสู่สถาบันการเงินอีกครั้ง

ธนาคารพาณิชย์ในฐานะเป็นองค์กรหนึ่งที่อยู่ภายใต้โลกแห่งธุรกิจการเงิน ได้รับผลกระทบ จากวิกฤติเศรษฐกิจครั้งนี้ต้องประสบปัญหาการเงินเพิ่มขึ้นของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และจำเป็นต้อง ตั้งสำรองหนี้มากขึ้น ทั้งนี้ธนาคารจึงต้องปรับตัวและพัฒนาขีดความสามารถเพื่อสร้าง โอกาสแข่งขัน อย่างเต็มที่ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จึงมีนโยบายเพิ่มรายได้ด้านค่าธรรมเนียมรับให้มากขึ้น โดยเฉพาะ อย่างยิ่งค่าธรรมเนียมรับจากบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม และบัตรเงินสด ทั้งนี้เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับธนาคาร โดยมีภาวะการแข่งขันอย่างสูงในปัจจุบัน โดยแต่ละธนาคารมีการปรับตัวและพัฒนาขีดความสามารถ เพื่อสร้างโอกาสแข่งขันอย่างเต็มที่ รวมทั้งปรับโครงสร้างองค์กรและเปลี่ยนยุทธศาสตร์การดำเนิน ธุรกิจใหม่ ธนาคารได้พัฒนาและนำเสนอบริการทางการเงินในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองวิถีชีวิต และความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ อาทิเช่น การพัฒนา ทางด้านเทคโนโลยีที่ดำเนิน ไปอย่างรวดเร็ว และการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ตลอดจนมองเห็นว่าผู้บริโภค ในยุคปัจจุบันให้ความสำคัญต่อเรื่องคุณภาพมากขึ้น การให้บริการต้องการความสะดวกสบาย ความ รวดเร็วและประหยัดเวลาจากการใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร โดยมุ่งเน้นการให้บริการด้วยการนำ เทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการ

ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electric Banking) เป็นระบบหนึ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญ นำมาใช้ในงานธนาคารเพื่อเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมรับ ซึ่งหมายถึงธนาคารประกอบธุรกรรมใด ๆ ใน กิจการที่เกี่ยวข้องกับธนาคารพาณิชย์ โดยการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และระบบสื่อสารแทนการใช้ พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนปกติ โดยในยุคแรกนั้นเริ่มจากการให้บริการระบบเอทีเอ็ม (Automatic Teller Machine : ATM) หรือระบบการฝากเงินหรือถอนเงิน โดยใช้บัตรเอทีเอ็มทำรายการผ่านเครื่อง

โดยเอทีเอ็มเครื่องแรกของโลกได้กำเนิดขึ้นในปี พ.ศ. 2520 โดยธนาคารซิตี้แบงก์ที่นครนิวยอร์ก เริ่มให้บริการฝากและถอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลให้ธนาคารซิตี้แบงก์สามารถดึงลูกค้าจากธนาคารแห่งอื่นให้มาเป็นลูกค้าของตน โดยเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดขึ้นเกือบสามเท่าตัวภายในช่วงเวลาเพียง 6 เดือน

สำหรับประเทศไทยในช่วงปี 2526 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้นำระบบเอทีเอ็มมาใช้บริการในประเทศไทยเป็นครั้งแรก (อำนาจ ลียาทิพย์กุล, 2531) และได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ต่อมาในปี 2536 ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จึงจัดให้มีการให้บริการร่วมกัน โดยเรียกว่า “ATM POOL” (นายแบงก์ (บาท), 2539) นอกจากการให้บริการบัตรเอทีเอ็มแล้ว ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ยังให้บริการบัตรเครดิต (Credit Card) ควบคู่ไปด้วย ทั้งนี้จากสถิติข้อมูลการให้บริการบัตรเครดิตแยกตามประเภทบัตรเครดิตสิ้นสุด ณ ไตรมาส 4 ปี 2545 พบว่ามีจำนวนบัญชีผู้ใช้บริการบัตรเครดิตรวม 3,425,052 บัญชี ในจำนวนนี้เป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทยมากถึง 2,707,412 บัญชี หรือคิดเป็นร้อยละ 79.0 ของทั้งหมด ที่เหลือนั้นเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยสาขานานาชาติพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทย ซึ่งมีจำนวน 717,640 บัญชี หรือร้อยละ 21.0 และเมื่อพิจารณาถึงปริมาณการใช้จ่ายรวมผ่านบัตรเครดิตดังกล่าวพบว่า มีปริมาณสูงถึง 75,959.97 ล้านบาท โดยในจำนวนนี้เป็นค่าใช้จ่ายภายในประเทศมากถึง 60,897.40 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 80.2 ของทั้งหมด ส่วนปริมาณการใช้จ่ายในต่างประเทศมีเพียง 3,008.53 ล้านบาท หรือเพียงร้อยละ 3.9 และที่เหลือเป็นการเบิกเงินสดล่วงหน้า 12,054.04 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 15.9 (ดูรายละเอียดในตารางที่ 1 ประกอบ)

ส่วนในไตรมาส 1 ปี 2546 พบว่าเพียงไตรมาสแรกของปีมีจำนวนบัญชีบัตรเครดิตทั้งสิ้น 3,546,596 บัญชี โดยเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทย 2,824,468 บัญชี หรือคิดเป็นร้อยละ 79.6 ของทั้งหมด ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าเล็กน้อย ส่วนบัตรเครดิตที่ออกโดยสาขานานาชาติพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทย มีจำนวน 722,128 บัญชี หรือคิดเป็นร้อยละ 20.4 มีปริมาณการใช้จ่ายรวมผ่านบัตรเครดิตเพิ่มสูงขึ้นเป็น 83,023.92 ล้านบาท โดยเป็นปริมาณการใช้จ่ายภายในประเทศ 64,192.64 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 78.5 ของทั้งหมด มีปริมาณการใช้จ่ายในต่างประเทศ 2,605.04 ล้านบาท หรือเพียงร้อยละ 3.1 และจำนวนเบิกเงินสดล่วงหน้าเพิ่มขึ้นเป็น 16,226.25 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 18.4 (ดูรายละเอียดในตารางที่ 2 ประกอบ)

ปัจจุบันบัตรเอทีเอ็มได้พัฒนาขีดความสามารถการให้บริการได้หลากหลายมากขึ้น และพัฒนามาเป็นบัตรเงินสด (Debit Card) ซึ่งผู้ถือบัตรประเภทนี้จะต้องเป็นลูกค้าของธนาคาร และมีบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์หรือเดินสะพัด ผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้ซื้อสินค้าและบริการตามร้านค้าสมาชิกที่มีเครื่องหมาย Master Card Electronic หรือ Visa Electronic ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทบัตรที่ธนาคารพาณิชย์จะร่วมดำเนินการกับเครือข่ายบริษัทใด โดยวิธีการใช้บัตรรูปแบบใหม่นี้เพื่อให้ลูกค้ามีความ

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลการให้บริการบัตรเครดิตแยกตามประเภทบัตรเครดิต ณ ไตรมาส 4 ปี พ.ศ. 2545

หน่วย : ล้านบาท

ประเภทบัตรเครดิต	จำนวนบัญชี	ยอดสิ้นเดือน คงค้าง	ปริมาณการใช้จ่ายในประเภท			ปริมาณการใช้จ่ายในต่างประเทศ	การเบิกเงินสด ล่วงหน้า	ปริมาณการ ใช้จ่ายรวม
			บัตรที่ออก ในประเทศ	บัตรที่ออกจาก ต่างประเทศ	รวม			
ธนาคารพาณิชย์ไทย	2,707,412	41,180.73	32,620.94	17,797.78	50,418.73	2,251.78	10,966.39	63,636.89
บัตรเครดิตธนาคาร	334,585	4,455.15	2,925.45		2,925.45	0.00	724.08	3,649.53
ตัวแทนออกบัตร	2,372,827	36,725.59	29,695.49		29,695.49	2,251.78	6,031.38	37,978.65
ตัวแทนรับบัตร			0.00	17,797.78	17,797.78		4,210.92	22,008.71
สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทย	717,640	15,902.56	10,478.67	0.00	10,478.67	756.75	1,087.65	12,323.08
ตัวแทนออกบัตร	717,640	15,902.56	10,478.67		10,478.67	756.75	1,087.65	12,323.08
ตัวแทนรับบัตร			0.00	0.00	0.00		0.00	0.00
รวม	3,425,052	57,083.29	43,099.62	17,797.78	60,897.40	3,008.53	12,054.04	75,959.97

หมายเหตุ : 1/ ยอดคงค้าง ณ สิ้นงวด

ตั้งแต่ไตรมาส 4 ของปี 2545 ข้อมูลบัตรเครดิตเป็นไปตามแบบรายงานฉบับใหม่ ที่ประกาศใช้ 12 พฤศจิกายน 2545 (หนังสือเวียนที่ สนศ.(21)ว.207/2545) ซึ่งแสดง

ข้อมูลเป็นรายไตรมาส

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2546 : ออนไลน์)

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลการให้บริการบัตรเครดิตแยกตามประเภทบัตรเครดิต ณ ไตรมาส 1 ปี พ.ศ. 2546

หน่วย : ล้านบาท

ประเภทบัตรเครดิต	จำนวนบัญชี	ยอดสิ้นเชื้อคงค้าง	ปริมาณการใช้ภายในประเทศ		ปริมาณการใช้จ่ายในต่างประเทศ	การเบิกเงินสดล่วงหน้า	ปริมาณการใช้จ่ายรวม
			บัตรที่ออกในประเทศ	บัตรที่ออกจากต่างประเทศ			
ธนาคารพาณิชย์ไทย	2,824,468	43,393.58	33,594.24	20,334.55	53,928.79	14,875.79	70,739.88
บัตรเครดิตธนาคาร	337,825	4,416.52	3,005.80		3,005.80	676.57	3,682.37
ตัวแทนออกบัตร	2,486,643	38,977.07	30,588.44		30,588.44	5,242.43	37,766.17
ตัวแทนรับบัตร			0.00	20,334.55	20,334.55	8,956.79	29,291.33
สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศไทย	722,128	15,336.01	10,263.85	0.00	10,263.85	1,350.46	12,284.04
ตัวแทนออกบัตร	722,128	15,336.01	10,263.85		10,263.85	1,088.23	12,021.82
ตัวแทนรับบัตร			0.00	0.00	0.00	262.23	262.23
รวม	3,546,596	58,729.59	43,858.09	20,334.55	64,192.64	16,226.25	83,023.92

หมายเหตุ : 1/ ยอดคงค้าง ณ สิ้นงวด

ตั้งแต่ ไตรมาส 4 ของปี 2545 ข้อมูลบัตรเครดิตเป็นไปตามแบบรายงานฉบับใหม่ที่ประกาศใช้ 12 พฤศจิกายน 2545 (หนังสือเรียน ที่ สนส.(21)ว.207/2545) ซึ่งแสดงข้อมูลเป็นรายไตรมาส

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2546 : ออนไลน์)

สะดวกในการซื้อสินค้าหรือบริการ โดยที่ผู้ถือบัตร ไม่ต้องเบิกเงินสด แต่ใช้บัตรนี้ชำระค่าสินค้าและบริการ โดยผ่านเครื่องรับชำระอัตโนมัติ (EDC : Electronic Data Capture) เมื่อซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งผู้ถือบัตรต้องลงลายมือชื่อในใบเซ็นชื่อ (Sales Slip) ให้เหมือนลายมือชื่อหลังบัตรจึงจะได้รับการอนุมัติ และลูกค้าผู้ถือบัตรจะถูกหักบัญชีเงินฝากทันที ทั้งนี้ในการซื้อสินค้าและบริการสามารถทำได้ทั่วโลก ที่มีเครื่องหมายเครือข่ายของบริษัท Visa หรือ Master ซึ่งแล้วแต่ประเภทบัตร นอกจากนี้ยังสามารถใช้บัตรนี้เบิกเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม ได้ทั่วโลก รวมถึงการเบิกสดที่เคาน์เตอร์สาขาของธนาคารด้วย และบัตรเงินสดยังสามารถใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มในการสอบถามยอดเงินในบัญชี การโอนเงินภายในธนาคารและต่างธนาคาร การโอนชำระค่าสินค้าและบริการ การชำระเงินกู้ การชำระบัตรเครดิต การพิมพ์สรุปยอดการใช้บัญชี รวมทั้งการชำระค่าโทรศัพท์ ซึ่งธนาคารแต่ละแห่งต่างมีกลยุทธ์ชักจูงลูกค้าให้ใช้บริการแตกต่างกันออกไป และสิทธิประโยชน์ในรูปแบบอื่นที่ลูกค้าจะได้รับ อาทิ ใช้บัตรเงินสดเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าจากร้านค้าสมาชิก รวมถึงการสะสมคะแนนการใช้บัตรเพื่อแลกซื้อสินค้า เป็นต้น

ปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยให้บริการบัตรเงินสด Visa Card Electron ประกอบด้วยธนาคารที่ออกบัตรมี 6 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ส่วนธนาคารที่ให้บริการบัตรเงินสด Master Card Electron มีธนาคารที่ออกบัตรเพียง 1 ธนาคาร คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีธนาคารพาณิชย์ดังกล่าวได้ให้บริการบัตรเงินสดแก่ลูกค้าของตนเป็นจำนวนมาก และนับวันจะเป็นบริการที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์มากยิ่งขึ้น

จากการแข่งขันธุรกิจของธนาคารในโลกปัจจุบัน ที่อยู่ท่ามกลางการแข่งขันเสรีทางการเงิน ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้บริการบัตรเงินสด โดยมีลูกค้านิยมใช้บริการอย่างแพร่หลาย จึงทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจที่จะศึกษาว่า การที่ลูกค้าธนาคารมีความต้องการใช้บริการบัตรเงินสดนั้น มีปัจจัยใดที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บริการดังกล่าว พร้อมทั้งศึกษาว่าลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเงินสดนั้น มีความคิดเห็นและมีปัญหาการใช้บัตรเงินสดในระดับมากน้อยเพียงใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาปรับปรุงการบริการบัตรเงินสด ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้ถือบัตรเงินสด ทั้งเป็นแนวทางในการวางแผนการให้บริการบัตรเงินสดให้มีความถูกต้องเหมาะสม เพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่ายอย่างมีประสิทธิภาพที่จะเพิ่มรายได้ในระยะยาวให้กับธนาคารอย่างต่อเนื่องต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บริการเงินสดของลูกค้านาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นและปัญหาการใช้บริการบัตรเงินสดของลูกค้านาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บริการบัตรเงินสดของลูกค้า รวมทั้งทราบถึงปัญหาและความคิดเห็นของลูกค้า

1.3.2 นำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของธนาคาร และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริการ ให้มีความถูกต้องเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ถือบัตรเงินสดต่อไป

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บริการเงินสดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ มุ่งศึกษาความต้องการใช้บริการบัตรเงินสดของลูกค้านาคาร และปัจจัยต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อความต้องการใช้บริการบัตรเงินสดว่ามีปัจจัยใดบ้าง และแต่ละปัจจัยนั้นมีผลกระทบต่อความต้องการในระดับมากน้อยเพียงใด พร้อมทั้งศึกษาความคิดเห็นและปัญหาจากการใช้บริการบัตรเงินสดของลูกค้าว่ามีความคิดเห็นและมีปัญหาใดบ้าง และอยู่ในระดับใด

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความต้องการ หมายถึง การตัดสินใจของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ต้องการใช้บริการบัตรเงินสดต่อไป หรือไม่ต้องการใช้อีกต่อไป

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการ หมายถึง สิ่งที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อความต้องการใช้บริการบัตรเงินสดของลูกค้านาคาร ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

- ลักษณะทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาของลูกค้าธนาคาร
- ลักษณะทางเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าธนาคาร
- ลักษณะการให้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ สถานที่ให้บริการ และบริการที่ใช้
- การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ การได้รับหรือไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ

บัตรเงินสด

– ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตร ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา

ปัญหาจากการใช้บัตรเงินสด หมายถึง ปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ที่ลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้รับจากการใช้บริการบัตรเงินสดในช่วงที่ผ่านมา

บัตรเอทีเอ็ม หมายถึง บัตรพลาสติกที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ซึ่งมีขนาด 5.4 × 8.5 เซนติเมตร โดยด้านหลังบัตรจะมีแถบแม่เหล็กสำหรับบันทึกข้อมูลเพื่อใช้ในการรับบริการต่าง ๆ จากเครื่องเอทีเอ็ม และ/หรือชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

บัตรเงินสด หมายถึง บัตรพลาสติกที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ร่วมกับบริษัท Visa หรือ Master ทั่วโลก มีขนาด 5.4 × 8.5 เซนติเมตร โดยด้านหน้าบัตรจะมีเลขที่บัตรจำนวน 16 หลักปรากฏอยู่ รวมทั้งสัญลักษณ์ของธนาคาร เครื่องหมายบริษัทร่วม และชื่อนามสกุลของผู้ถือบัตร พร้อมทั้งวันที่บัตรหมดอายุ ส่วนด้านหลังบัตรจะมีแถบแม่เหล็กสำหรับบันทึกข้อมูล เพื่อใช้ในการรับบริการจากเครื่องเอทีเอ็มหรือจากเครื่อง EDC

เครื่อง EDC (Electronic Data Capture) หมายถึง เครื่องบันทึกรายการลงในบัตรเงินสดด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์โดยอัตโนมัติ

ร้านค้าสมาชิก หมายถึง ร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการจากลูกค้าโดยบัตรเงินสด และเป็นร้านค้าที่เป็นสมาชิกของธนาคารพาณิชย์ผู้ออกบัตรทางด้านการนำใบบันทึกการขาย (Sale Slip) ซึ่งเป็นใบบันทึกการขายและมูลค่าของสินค้าและบริการ ที่ร้านค้ารับชำระโดยบัตรเงินสดนั้นมาขึ้นเงินกับธนาคาร โดยทำข้อตกลงการขึ้นเงินจากการขายสินค้าโดยการรับชำระด้วยบัตรเงินสด ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดไว้