บทที่ 2
ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้การใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory)

1) ความหมายของอุปสงค์ (Demand)

อุปสงค์ต่อสินค้าหรือบริการชนิดใดหนึ่ง หมายถึงปริมาณสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ ณ ระดับราคาต่าง ๆ กันของสินค้าหรือบริการชนิดนั้น ๆ ในระยะเวลาที่กำหนด โดยความต้องการซื้อนั้นผู้บริโภคจะต้องมีอำนาจซื้อด้วย (Purchasing Power) กล่าวคือผู้บริโภคจะต้องมีเงินเพียงพอและมีความเต็มใจที่จะซื้อ (Ability and Willingness) สินค้าหรือบริการ นั้น ๆ เช่น นาย ก ต้องการซื้อรถจักรยาน และนาย ก มีเงินเพียงพอที่จะซื้อรถ จักรยานดังกล่าว ในกรณีนี้จะเป็นอุปสงค์ที่สัมฤทธิผล (Effective Demand) แต่ถ้านาย ก ต้องการซื้อแต่มีเงินไม่เพียงพอที่จะจ่ายค่ารถจักรยาน จะเป็นความต้องการซื้อที่ไม่มีอำนาจซื้อ ในกรณีนี้ไม่ถือว่าเป็นอุปสงค์ เป็นเพียงความต้องการโดยทั่วไป (Want) เท่านั้น

2) ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ (Determinants of Demand)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจำนวนสินค้าที่ผู้บริโภคต้องการซื้อหรือปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์มีดังนี้ (พรทิพย์ เธียรธีรวิทย์ และคณะ,2546)

1. ราคาสินค้าชนิดนั้น เมื่อราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้นปริมาณซื้อจะลดลง แต่ถ้าราคาสินค้าลดลงปริมาณซื้อจะมีมากขึ้น

2. ราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ของปริมาณซื้อนอกจากจะขึ้นอยู่กับราคาสินค้าชนิดนั้นแล้ว ยังขึ้นกับราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งแบ่งความสัมพันธ์ของสินค้าได้เป็น 2 ชนิด คือ

2.1 สินค้าที่ใช้ทดแทนกัน (Substitution Goods) เช่น เนื้อหมูกับเนื้อไก่ ชากับกาแฟ ปากกาลูกลื่นกับปากกาหมึกซึม เป็นต้น การที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าชนิดใดมากน้อยเพียงใดจะต้องพิจารณาถึงราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ถ้าราคาเนื้อหมูสูงขึ้นในขณะที่ราคาเนื้อไก่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คงเดิม ผู้บริโภคจะซื้อเนื้อหมูลดลงแล้วหันไปซื้อเนื้อไก่เพิ่มขึ้น จึงกล่าวได้ว่าเมื่อราคาสินค้าชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้นจะทำให้ปริมาณซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้แทนกันได้เพิ่มขึ้นด้วย แต่ถ้าราคาสินค้าชนิดหนึ่งลดลงจะทำให้ปริมาณซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้แทนกันได้ลดลงด้วย ดังนั้นความสัมพันธ์ของราคาและปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดที่ใช้ทดแทนกันจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.2 สินค้าที่ใช้ประกอบกันหรือใช้ร่วมกัน (Complementary Goods) เช่น ปืนกับลูกปืน ถุงเท้ากับรองเท้า ยาสีฟันกับแปรงสีฟัน กาแฟกับครีมเทียม รถยนต์กับน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น เมื่อราคารถยนต์แพงขึ้นนอกจากปริมาณซื้อรถยนต์จะลดลงแล้วปริมาณความต้องการซื้อน้ำมันเชื้อเพลิงก็จะลดลงด้วย ทั้งๆที่ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงไม่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นความสัมพันธ์ของราคาและปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดที่ใช้ประกอบกันจะเป็นในทิศทางตรงกันข้าม

3.รายได้ของผู้บริโภค รายได้ของผู้บริโภคเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการกำหนดอุปสงค์ การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้บริโภคกับปริมาณความต้องการซื้อสินค้าสามารถแบ่งสินค้าออกเป็น 2 ชนิด คือ

3.1 สินค้าปกติ (Normal Goods) ปริมาณซื้อสินค้าปกติทั่วไปจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับรายได้ของผู้บริโภค กล่าวคือถ้าผู้บริโภคมีรายได้มาก ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลง ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะลดลงด้วย

3.2 สินค้าด้อยคุณภาพ (Inferior Goods) สินค้าบางชนิดเป็นสินค้าด้อยคุณภาพในสายตาของผู้บริโภค ปริมาณซื้อสินค้าประเภทนี้จะมีความสัมพันธ์ตรงข้ามกับระดับรายได้ของผู้บริโภค กล่าวคือเมื่อผู้บริโภคมีรายได้เพิ่มขึ้น อุปสงค์ในสินค้าประเภทนี้ลดลง แต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลง อุปสงค์ในสินค้าประเภทนี้จะเพิ่มขึ้น สินค้าเหล่านี้ได้แก่ เครื่องสำอางราคาถูก ข้าวสารคุณภาพต่ำ เสื้อโหล เป็นต้น

4. รสนิยมของผู้บริโภค รสนิยมเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดอุปสงค์ รสนิยมของบุคคลโดยทั่วไปจะมีลักษณะแตกต่างกันตามอายุ อาชีพ ขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นต้น โดยปกติรสนิยมในสินค้าชนิดต่างๆ จะเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยและกาลเวลา รสนิยมของสินค้าบางชนิดเปลี่ยนแปลงได้ง่าย เช่น เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ เป็นต้น ดังนั้นถ้าราคาสินค้าชนิดใดอยู่ในสมัยนิยม อุปสงค์ในสินค้านั้นจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าสินค้าชนิดใดล้าสมัย อุปสงค์ในสินค้าชนิดนั้นจะลดลง

5. จำนวนประชากร โดยทั่วไปเมื่อประชากรของสังคมหรือของประเทศมีจำนวนมากขึ้น ความต้องการในสินค้าและบริการจะเพิ่มขึ้นด้วย แต่ประชากรที่เพิ่มขึ้นนี้จะต้องมีอำนาจซื้อเพิ่มขึ้นด้วย จึงจะก่อให้เกิดอุปสงค์ในสินค้าเพิ่มขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

6. การคาดคะเนราคาและปริมาณสินค้าในอนาคต เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่ทำให้อุปสงค์ในสินค้าเปลี่ยนแปลงไป เช่น ผู้บริโภคคาดคะเนว่าราคาข้าวสารในอนาคตจะสูงขึ้นผู้บริโภคจะรีบซื้อข้าวสารในขณะนี้เพิ่มขึ้น อุปสงค์ของข้าวสารในปัจจุบันจึงเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้บริโภคคาดว่าราคาข้าวสารในอนาคตจะลดลงผู้บริโภคจะชะลอการซื้อข้าวสารไว้ก่อน อุปสงค์ของข้าวสารในปัจจุบันจึงลดลง

7. ฤดูกาล ความต้องการซื้อสินค้าต่าง ๆ ในแต่ละช่วงเวลาจะแตกต่างกันตามฤดูกาล เช่น ในฤดูร้อนอุปสงค์ของพัดลมจะเพิ่มสูงขึ้น ฤดูฝนปริมาณความต้องการร่มจะมีมากขึ้น และในฤดูหนาวอุปสงค์ของเสื้อกันหนาวจะมีมากขึ้น

8. สภาพการกระจายรายได้ในระบบเศรษฐกิจ แม้ว่ารายได้เฉลี่ยต่อหัวของแต่ละประเทศจะเท่ากัน แต่ถ้าโครงสร้างการกระจายรายได้ของประเทศแตกต่างกัน ปริมาณความต้องการในสินค้าก็จะแตกต่างกันด้วย ตัวอย่างเช่น ซาอุดิอาระเบีย และสหรัฐอเมริกา มีรายได้เฉลี่ยต่อหัวสูงและใกล้เคียงกัน แต่สภาพการกระจายรายได้แตกต่างกันมาก กล่าวคือประชากรของซาอุดิอาระเบียส่วนใหญ่ยังยากจน มีคนกลุ่มน้อยเท่านั้นที่ร่ำรวยจากการเป็นเจ้าของบ่อน้ำมัน ขณะที่ประชากรของสหัฐอเมริกาส่วนใหญ่เป็นคนชนชั้นกลางรายได้ไม่แตกต่างกันมากนัก ดังนั้นปริมาณความต้องซื้อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งของทั้ง 2 ประเทศ ย่อมแตกต่างกัน

3) ฟังก์ชั่นอุปสงค์ (Demand Function)

ฟังก์ชั่นอุปสงค์เป็นการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณซื้อกับปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ซึ่งสามารถเขียนฟังก์ชั่นอุปสงค์ได้ดังนี้

$$Qx = f[Px, Py, Y, A1, A2, \ldots\ldots]$$

เมื่อ Qx คือปริมาณซื้อสินค้า X

Px คือราคาสินค้า X

Py คือราคาสินค้า Y

Y คือระดับรายได้ของผู้บริโภค

A1,A2 คือปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์อื่น ๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.1.2 ทฤษฎีอุปสงค์ต่อการถือเงิน

เดช กาญจนางกูร (2539) ได้กล่าวถึงทฤษฎีอุปสงค์ต่อการถือเงินของ จอห์น เมนาด เคนส์ (John Maynard Keynes) ว่า บุคคลหรือหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ในระบบเศรษฐกิจต้องการถือเงินสดไว้เพื่อวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. ต้องการถือเงินไว้ใช้จ่ายประจำวัน (Transaction Demand for Money) ในด้านประชาชนหรือผู้บริโภคจะถือเงินประเภทนี้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับรายได้ และระยะเวลาที่จะจ่ายเงินงวดใหม่ กล่าวคือ ถ้าประชาชนมีรายได้มาก และระยะเวลาจ่ายเงินแต่ละงวดห่างกันมาก ปริมาณเงินที่ต้องการถือไว้ใช้จ่ายประจำวัน เช่น ค่าอาหาร ค่าเดินทาง ค่าพักผ่อน และอื่น ๆ ก็จะมาก เพราะเมื่อมีรายได้มากแล้วความต้องการในการซื้อหาสินค้าหรือบริการก็ย่อมมากขึ้นด้วย ในทำนองเดียวกัน หน่วยธุรกิจจะเก็บเงินไว้ใช้จ่ายประจำวันมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับขนาด และปริมาณการซื้อขายของหน่วยธุรกิจนั้น ๆ

2. ต้องการถือเงินไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน (Precautionary Demand Money) การถือเงินประเภทนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับรายได้ ภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ตลอดจนโอกาสที่จะพึ่งบริการทางสังคมจากรัฐบาล กล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้สูงหรือมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคตของตนมาก ก็จะเก็บเงินประเภทนี้ไว้มาก

3. ต้องการถือเงินไว้เพื่อเก็งกำไร (Speculative Demand for Money) การถือเงินประเภทนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ยในปัจจุบัน และการคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยในอนาคต การถือเงินเพื่อเก็งกำไรจะสัมพันธ์กับอัตราดอกเบี้ย คือ ถ้าอัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น ราคาของหลักทรัพย์จะต่ำลง อุปสงค์ของการถือเงินย่อมลดลง เช่น ถ้าประชาชนคาดว่าอัตราดอกเบี้ยจะสูงขึ้นในอนาคต เขาจะถือเงินไว้เป็นจำนวนมากเพื่อรอซื้อหลักทรัพย์ เมื่ออัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นไปอีก โดยหวังจะหากำไรจากการขายหลักทรัพย์เมื่ออัตราดอกเบี้ยลดลง กรณีตรงกันข้าม ถ้าประชาชนคาดว่าอัตราดอกเบี้ยในอนาคตจะต่ำลงกว่าปัจจุบัน เขาจะพยายามปล่อยเงินออกไปโดยการซื้อหลักทรัพย์ต่าง ๆ (ถือเงินสดไว้น้อย) เพื่อหวังกำไรจากการขายหลักทรัพย์เมื่ออัตราดอกเบี้ยลดลงไปอีก ที่เป็นเช่นนี้เพราะในประเทศที่ตลาดซื้อขายหลักทรัพย์เจริญก้าวหน้ามาก ประชาชนจำนวนหนึ่งจะหารายได้จากการเก็งกำไรจากการขึ้นลงของราคาหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า อุปสงค์ต่อการถือเงินทั้งหมดในระบบเศรษฐกิจประกอบด้วยอุปสงค์ต่อการถือเงินไว้ใช้จ่ายประจำวัน อุปสงค์ต่อการถือเงินไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน และอุปสงค์ต่อการถือเงินไว้เพื่อเก็งกำไรในการซื้อขายหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง สำหรับอุปสงค์ต่อการถือเงินสองประเภทแรกขึ้นอยู่กับรายได้เป็นสำคัญ ซึ่งในระยะสั้นเราถือว่าระดับราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ได้ของประชาชนคงที่ ดังนั้นอุปสงค์ต่อการถือเงินสองประเภทแรก จึงมีระดับคงที่ตามไปด้วย ส่วนอุปสงค์ต่อการถือเงินไว้เพื่อเก็งกำไรในการซื้อขายหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง จะมีความสัมพันธ์ในเชิงผกผันกับระดับอัตราดอกเบี้ย

(-)

2.1.3 ทฤษฎีการจัดการธุรกิจบริการ

ธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจบริการ ผู้ศึกษานำแนวทางความคิดของ Kotler ในเรื่องการจัดการธุรกิจบริการ ซึ่งได้กล่าวลักษณะของบริการ (Characteristics of Services) ไว้หลายประการ ลักษณะที่สำคัญประการหนึ่ง คือ

การบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นรูปธรรม (Intangibility) แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น สัมผัส ได้ยิน หรือได้กลิ่น ก่อนที่จะซื้อบริการและไม่สามารถคาดการณ์ว่าผลที่ได้รับจะออกมาในรูปใดจนกว่าจะใช้บริการ เพื่อลดความไม่แน่นอนของผู้ใช้บริการ จะมองหาเครื่องบ่งชี้หรือหลักฐานของคุณภาพของการบริการ และจะสรุปคุณภาพการบริการจากสถานที่ บุคคล เครื่องมือ วัสดุสื่อสาร สัญลักษณ์และราคาเพราะฉะนั้นงานของผู้ให้บริการก็คือ การทำให้การบริการเป็นรูปธรรมชัดเจนขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ธนาคาร อยากจะสื่อให้ผู้ใช้บริการว่า ธนาคารสามารถทำให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ โดยใช้เครื่องมือการตลาดดังนี้

1. สถานที่ (Place) ที่ตั้งของธนาคารมีภาพลักษณ์สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดกับผู้มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องใหญ่โตโอ่โถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีที่จอดรถสะดวก มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบ

2. บุคคล (People) พนักงานธนาคารต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสม บุคลิกดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากธนาคาร

3. เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานธนาคารจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการทำงานที่รวดเร็ว ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ

4. วัสดุสื่อสาร (Communication Material) เอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับธนาคารจะต้องอ่านแล้วเข้าใจง่ายและชัดเจน

5. สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อและสัญลักษณ์ของบริการที่ธนาคารกำหนดขึ้นควรง่ายต่อการจดจำ

6. ราคา (Price) อัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมของธนาคารจะต้องมีการติดประกาศให้ลูกค้าเห็นได้ง่ายและชัดเจน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเดบิต

บัตรเดบิต (Debit Card) เป็นบัตรพลาสติกที่มีขนาดเท่ากับบัตรบริการเงินด่วนเอทีเอ็ม (ATM) โดยเป็นบัตรที่ใช้แทนเงินสดในการชำระค่าสินค้าและบริการได้โดยหักจากบัญชีเงินฝากธนาคารของลูกค้าทันที นอกจากนี้ยังใช้เบิกเงินสดได้ทั่วโลก บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงินเป็นรูปแบบใหม่ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าหรือบริการ โดยผู้ถือบัตรไม่ต้องเบิกเงินสด เพียงแต่ใช้บัตรนี้ชำระค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Master Card Electronic หรือ Visa Card Electronic ผ่านเครื่องรับชำระเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture : EDC) โดยเมื่อสินค้า ผู้ถือบัตรจะองลงลายมือชื่อในใบเซ็นซื้อ (Sales Slip) ให้เหมือนกับลามือชื่อที่ปรากฏหลังบัตร จึงจะได้รับการอนุมัติ นอกจากนี้ยังสามารถใช้บัตรนี้ในการเบิกเงินสดจากเครื่อง ATM และเคานเตอร์สาขา ของธนาคารได้ตามความต้องการ อย่างไรก็ดี ในการใช้บริการบัตรเดบิตนั้น มีลักษณะการให้บริการเงื่อนไขในการให้บริการ ตลอดจนถึงสิทธิประโยชนที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้บริการบัตรเดบิต (ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง,2547) ดังนี้

1) ลักษณะการให้บริการบัตรเดบิต

1. บริการภายในที่ทำการสาขาทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด

2. นอกจากให้บริการที่ทำการธนาคารแล้ว ลูกค้าผู้ถือบัตรสามารถใช้บริการบัตรเดบิตตามร้านค้าสมาชิกและสถานที่ต่าง ๆ ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า มินิมาร์ท สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล สถานที่ราชการ ตลาดสด โรงแรม สถานีรถไฟฟ้า สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง และนิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น

3. เป็นช่องทางทำรายได้ค่าธรรมเนียมระหว่างธนาคารของสาขาที่ดูแลเครื่อง ATM

2) เงื่อนไขในการให้บริการบัตรเดบิต

1. ผู้ถือบัตรสามารถถอนเงินสด สอบถามยอดเงินคงเหลือบัญชีเงินฝาก ชำระค่าสินค้าและบริการ

2. สามารถโอนเงินภายในบัตร หรือโอนไปยังบุคคลที่ 3 ทั้งภายในธนาคารและต่างธนาคาร

3. ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด

3) สิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้บริการบัตรเดบิต

1. ความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และความปลอดภัย

2. มีจุดที่ให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่

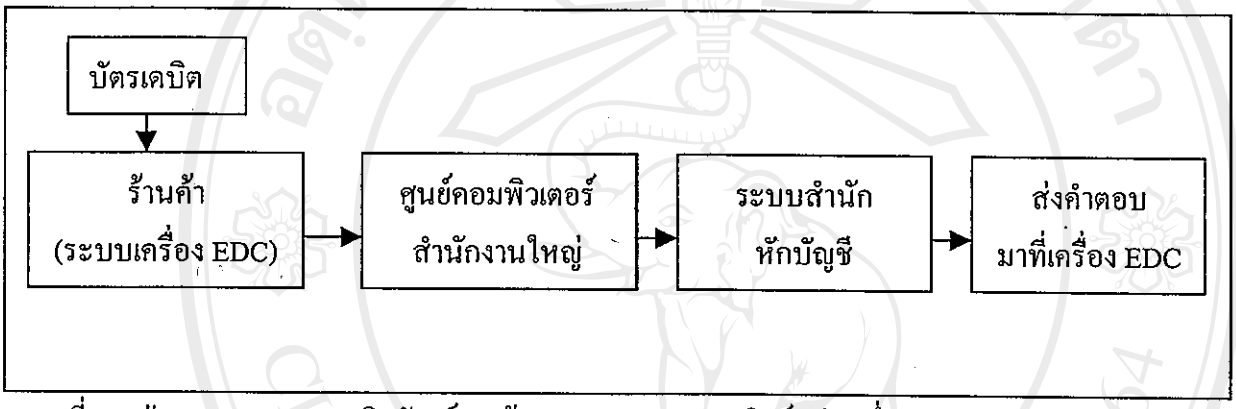
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. สามารถประหยัดค่าเดินทางได้ คือ สามารถโอนไปบุคคลที่ 3 ทั้งภายในและต่างธนาคาร และถ้าเป็นการโอนภายในธนาคารจะไม่คิดค่าธรรมเนียม

สามารถอธิบายกระบวนการทำงานของบัตรเดบิตดังแผนภูมิต่อไปนี้

เมื่อลูกค้าชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเดบิต ร้านค้าจะบันทึกรายการผ่านเครื่อง EDC ซึ่งข้อมูลจะถูกส่งไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์ ที่สำนักงานใหญ่ ระบบบัญชีของสำนักงานใหญ่จะทำการหักบัญชีของลูกค้า และส่งคำตอบกลับมาที่เครื่อง EDC (แผนภูมิที่ 1)

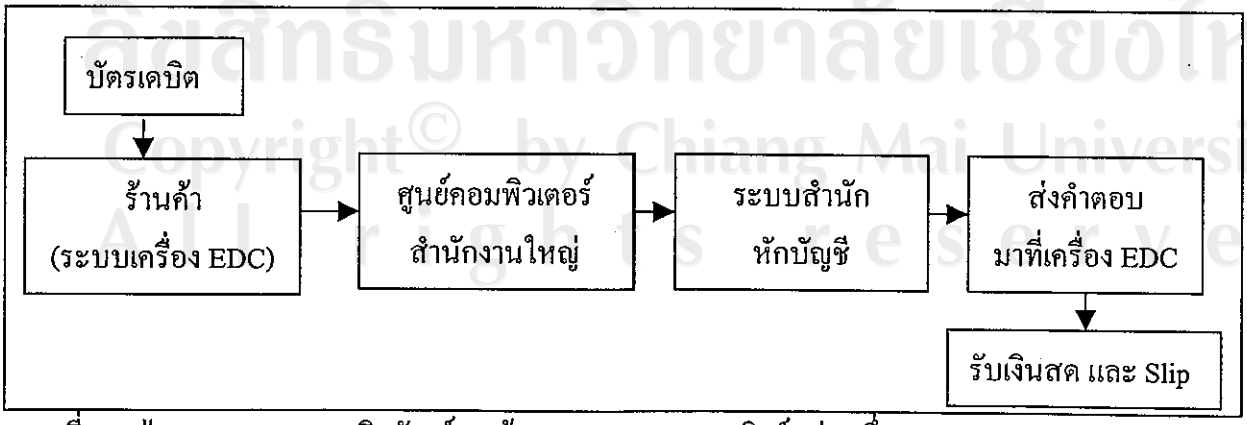
แผนภูมิที่ 1 แสดงกระบวนการทำงานของบัตรเดบิตในกรณีซื้อสินค้าและบริการ



ที่มา : ฝ่ายการตลาดและผลิตภัณฑ์ ลูกค้าบุคคล ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

เมื่อลูกค้าถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มผ่านบัตรเดบิต รายการจะถูกบันทึกผ่านเครื่อง EDC ซึ่งข้อมูลจะถูกส่งไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์ ที่สำนักงานใหญ่ ระบบบัญชีของสำนักงานใหญ่จะทำการหักบัญชีของลูกค้า และส่งคำตอบกลับมาที่เครื่อง EDC ลูกค้าจะได้รับเงินสดและสลิปผ่านเครื่อง EDC (แผนภูมิที่ 2)

แผนภูมิที่ 2 แสดงกระบวนการทำงานของบัตรเดบิตในกรณีถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม



ที่มา : ฝ่ายการตลาดและผลิตภัณฑ์ ลูกค้าบุคคล ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบบัตรเดบิตของแต่ละธนาคาร พบว่า บัตรเดบิตของธนาคารทหารไทยมีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีถูกกว่าธนาคารพาณิชย์อื่นๆ สามารถถอนเงินได้ 40,000 บาทต่อวัน วงเงินซื้อสินค้าและบริการ 60,000 บาทต่อวัน นอกจากนั้นทุกๆการชำระเงิน 25 บาท ผ่านบัตรเดบิตสามารถรับแต้มเพื่อสะสม 1แต้ม ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารทหารไทย (ตาราง 2.1)

ตาราง 2.1 แสดงการเปรียบเทียบบัตรเดบิตของแต่ละธนาคาร

ธนาคาร	ชื่อบัตรเดบิต	ค่าธรรมเนียม (แรกเข้า/รายปี)	การถอนเงิน/วัน	วงเงินซื้อสินค้า/วัน	สะสมแต้ม
กสิกรไทย	TFB Visa Electron	100/200	100,000	100,000	-
กรุงเทพ	Be First	100/200	100,000	150,000	-
เอเชีย	Asia Visa Electron	100/200	100,000	100,000	25 บ./Point
	Asia V-Cool	100/200	40,000	40,000	25 บ./Point
กรุงไทย	Krungthai Visa Electron	100/200	50,000	100,000	25 บ./Point
กรุงศรีอยุธยา	Krungsri Electron Dabit Card	50/100	40,000	50,000	-
ทหารไทย	TMB Universal Shoppig Card	50/100	40,000	60,000	25 บ./Point
ไทยพาณิชย์	SCB Easy Card	100/200	200,000	200,000	SCB Club

ที่มา : ฝ่ายการตลาด กลุ่มบริหารผลิตภัณฑ์บัตรทางการเงิน และบริการทางการเงิน ธนาคารทหารไทย

2.3 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ปริญญา เลาหกุล (2536) ได้ศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้บริการเงินด่วนของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.39 จะใช้บัตรเอทีเอ็มประมาณ 1-3 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 32.0 ใช้บัตรประมาณ 4-6 ครั้ง/เดือน สาเหตุของการใช้บัตรเอทีเอ็มเนื่องจากได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร ใช้บริการของธนาคารเป็นประจำ และเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร และไม่เคยประสบปัญหาในการใช้บัตรเอทีเอ็ม ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็มขัดข้อง หรือปิดบริการบ่อย ๆ มีผู้ใช้บริการมากเสียเวลาคอยนาน ไม่มีที่จอดรถ และเครื่องเอทีเอ็มอยู่ห่างไกลทำให้ไม่สะดวก และสิ่งที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรปรับปรุง คือ ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มในจุดที่สะดวกต่อการใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ควรเพิ่มวงเงินในการถอนต่อวัน โดยให้มากกว่า 10,000 บาทต่อวัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

วิรัตน์ กำไร (2539) ได้ศึกษาค้นคว้าแบบอิสระในหัวข้อเรื่อง "การใช้บริการเอทีเอ็มของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่" พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่ใช้บัตรเอทีเอ็มเพียงหนึ่งบัตร เป็นบัตรชนิดธรรมดาที่สามารถใช้เป็นบัตรประจำตัวนักศึกษาได้ด้วย เหตุผลที่สำคัญที่สุดในการใช้บริการเอทีเอ็มแทนการฝาก-ถอนหน้าเคาน์เตอร์ คือความสะดวก รวดเร็ว รองลงมา คือ สามารถใช้บริการนอกเวลาทำการและนักศึกษาใช้บริการจากตู้เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่บ่อยที่สุด และใช้บริการจากตู้เอทีเอ็มประมาณเดือนละ 4-6 ครั้ง และมักใช้ในช่วงปลายเดือนหรือต้นเดือน ในช่วงเวลา 18.00-20.00 น. บริการถอนเงินเป็นบริการที่ได้รับความนิยมมากและพบว่านักศึกษาใช้บัตรเอทีเอ็มชำระค่าลงทะเบียนเรียนและเคยมอบบัตรเอทีเอ็มพร้อมกับบอกรหัสให้กับบุคคลในครองครัว นักศึกษาแต่ละระดับรายได้ใช้บริการเอทีเอ็มแตกต่างกันออกไป เช่น จำนวนเงิน ความถี่ในการใช้บริการ ส่วนการใช้บริการที่แตกต่างกัน เช่น ธนาคารที่นักศึกษาใช้บริการเอทีเอ็มบ่อยที่สุด เหตุผลสำคัญในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการแต่ละวัน และประเภทบริการที่ใช้จากตู้เอทีเอ็ม ส่วนนักศึกษาแต่ละชั้นปี ใช้บริการเอทีเอ็มแตกต่างกันไป ไม่ว่าที่ตั้งของตู้ จำนวนเงิน ช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการ ส่วนการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน เช่น จำนวนบัตร ธนาคารที่นักศึกษาใช้เอทีเอ็มบ่อยที่สุด ความถี่ของการใช้บริการ ช่วงเวลาและประเภทบริการที่ใช้จากตู้เอทีเอ็ม

สำหรับปัญหาที่พบมากและสำคัญที่สุด คือ ตู้เอทีเอ็มปิดบริการบ่อย รองลงมา คือ มีผู้มาใช้บริการมาก ทำให้ต้องเสียเวลาคอยนาน กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด จำนวนตู้ไม่มากพอกับความต้องการใช้ ค่าธรรมเนียมในการใช้ต่างธนาคารแพง เงินในตู้เอทีเอ็มหมดในขณะที่รอคิว และสุดท้ายใช้เวลาในการทำบัตรนาน

ณัฐฐิกานต์ หรรษนันท์ (2540) ได้ศึกษาค้นคว้าแบบอิสระในหัวข้อเรื่อง "การใช้บริการ ATM และปัญหาการใช้ ATM ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่" พบว่าตัวอย่างประชากรที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่ใช้บัตรเอทีเอ็มจำนวน 1 บัตร และเป็นบัตรเอทีเอ็มชนิดที่เป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา โดยใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด เนื่องจากสามารถใช้แทนบัตรประจำตัวได้ ประชากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่าค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเอทีเอ็มนั้นไม่แพง และมีความสะดวกรวดเร็วในการใช้ ส่วนมากได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าทีธนาคารให้ทำบัตรเอทีเอ็ม และจะเลือกใช้จากตู้ของธนาคารไทยพาณิชย์สาขาย่อยมากที่สุด โดยใช้หมวดภาษาไทย จะถอนเงินประมาณ 4-6 ครั้งต่อเดือน ในช่วงต้นเดือนหรือปลายเดือนเวลาประมาณ 15.30 น. – 18.00 น. และจำนวนการใช้ถอนเงินมากกว่าบริการอื่น ๆ โดยถอนเงินจำนวน 100-500 บาท ต่อครั้งเป็นส่วนใหญ่ จะใช้บริการเอทีเอ็มต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน สำหรับปัญหาที่ประชากรศึกษาพบส่วนมากจะมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องบัตรชำรุดง่าย เครื่องเอทีเอ็มจะปิดบริการบ่อย การทำงานของเครื่องช้าเกินไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในเรื่องค่าธรรมเนียมบริการต่างสาขาแพง และเรื่องการลืมรหัสของบัตรเอทีเอ็ม ไม่มีปัญหาในเรื่องการตัดบัญชีและแสงสว่างในตู้ สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างเกรงกลัวมากในการใช้บัตร คือ เสียเวลาคอยนาน และปัจจัยที่ไม่อยากมีบัตรเอทีเอ็ม คือ ใช้เวลาทำบัตรนานเกินไป

นิมิต จิตนาน (2542) ทำการศึกษาการสำรวจการใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ถือบัตร เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าที่ รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน และทำงานเอกชนมากที่สุด สาเหตุที่ใช้บริการบัตรบัวหลวงเนื่องจากสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ประเภทบริการที่นิยมใช้ คือการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี แต่พบว่ายังมีปัญหาในการใช้บัตร คือขั้นตอนในการใช้บัตรมีความยุ่งยาก และหลายขั้นตอน รองลงมาคือฟังคำแนะนำทางโทรศัพท์ไม่ทัน ในส่วนของกลุ่มผู้รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน เนื่องจากให้เหตุผลว่ากลัวความผิดพลาดจากการใช้บริการ จึงต้องทำรายการต่างๆ กับเจ้าหน้าที่โดยตรง และมีข้อเสนอแนะคือเจ้าหน้าที่ควรแนะนำให้ใช้บริการบัวหลวงโฟนผ่านทางโทรสาร เพราะจะได้รับสำเนา เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งจะทำให้มีความมั่นใจในการใช้บริการมากขึ้น และธนาคารควรมีการพัฒนาระบบบริการที่จำเป็นเพื่อให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น การโอนเงินไปยังบัญชีที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรเอทีเอ็ม เป็นต้น

อดิศร ชุ่มอินทรจักร์ (2544) ทำการวิเคราะห์อุปสงค์สำหรับบัตรเอทีเอ็มของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ 4 แห่ง ในเขตอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ คือบมจ. ธนาคารกสิกรไทย สาขาบ่อสร้าง, บมจ.ธนาคารกรุงเทพฯ สาขาสันกำแพง, บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสันกำแพง และบมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาสันกำแพง รวมทั้งสิ้น 400 คน ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าถือครองบัตรเอทีเอ็ม เพราะสามารถใช้บริการจากแหล่งต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา แต่มักพบปัญหาเครื่องขัดข้องบ่อย และค่าธรรมเนียมบริการค่อนข้างแพง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรสูงกว่าปัจจัยอื่น ลูกค้าทุกกลุ่ม คือเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใช้บัตรเอทีเอ็มเพื่อประโยชน์เพื่อถอนเงินฝาก แต่กลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีใช้ประโยชน์ด้านนี้น้อยกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า และยังพบว่า กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มอาชีพที่มีรายได้เป็นรายวันหรือรายเดือน และกลุ่มที่มีรายได้เกินกว่า 10,000 บาท/เดือน เห็นความจำเป็นในการถือครองบัตรเอทีเอ็ม ความแตกต่างของการใช้ประโยชน์และความจำเป็นในการถือครองบัตรเอทีเอ็มจากปัจจัยส่วนบุคคล ธนาคารพาณิชย์ควรนำไปใช้กำหนดแผนการตลาดเพื่อพัฒนาด้านบริการบัตรเอทีเอ็ม กำหนดแนวทางการลงทุนขยายเครื่องเอทีเอ็มให้เพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สมชาย โชคบุญยสิทธิ์ (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่ พบว่าปัจจัยทางด้านความสะดวกปลอดภัยของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มที่สำคัญ มี 3 ปัจจัย คือการมีตู้เอทีเอ็มติดตั้งจำนวนมากติดตั้งกระจายไปตามสถานที่ต่าง ๆ สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ และการมีเครือข่ายร่วมกับต่างธนาคาร เป็นจำนวนมาก ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพของบัตรเอทีเอ็ม พบว่าที่สำคัญมี 3 ปัจจัย คือขั้นตอนการใช้บัตรเอทีเอ็มไม่ยุ่งยาก บัตรเอทีเอ็มมีให้เลือกได้หลายประเภท และใช้เวลาในการทำบัตรไม่นาน ตามลำดับ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์จูงใจลูกค้าที่สำคัญ มี 3 ปัจจัยเช่นกัน คือมีหมวดภาษาให้เลือกใช้ได้หลายภาษา มีความน่าไว้วางใจในด้านความมั่นคงและบริการและมีความทันสมัยในการใช้บริการบัวหลวงโฟน ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved