

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์จัดเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบการเงินและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ได้มีบทบาทเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ การแข่งขันระหว่างธนาคารก็มีความรุนแรงขึ้น ตามลำดับทั้งทางด้านเงินฝากและบริการในรูปแบบต่าง ๆ ธนาคารพาณิชย์ต่างพยายามแข่งขันให้บริการแก่ลูกค้าในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น โดยมุ่งหวังให้ลูกค้าของตนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่องและตลอดไป แต่เนื่องจากการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ก็เช่นเดียวกับธุรกิจอื่น ๆ ที่มีเป้าหมายสำคัญ คือ การแสวงหากำไรสูงสุด (Profit Maximization) หรือ การพยายามรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) ของตนไว้ให้นานที่สุด (ชมเพลิน จันทรเรืองเพ็ญ, 2535: 131) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังภาวะวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศไทยเมื่อปี 2540 ส่งผลให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ ธนาคารพาณิชย์ก็เป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจในครั้งนี้เป็นอย่างรุนแรง ส่งผลให้หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loans: NPLS) เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากสถานการณ์ดังกล่าว เป็นปัญหาที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน โดยได้มีการปรับตัวควบคู่กันไป ใน 2 ด้านที่สำคัญซึ่งได้แก่ ความพยายามที่จะเพิ่มรายได้ โดยเฉพาะรายได้จากค่าธรรมเนียม ด้วยการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่สร้างรายได้ค่าธรรมเนียมให้แก่ธนาคาร รวมทั้งความพยายามที่จะลดรายจ่าย โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงรูปแบบการทำงาน มีการลดจำนวนพนักงานลง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้กับงานธนาคารมากขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานของธนาคาร และเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้าธนาคาร ทำให้เกิด “ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์”(Electronic Banking) ขึ้นในระบบธนาคาร ซึ่งเป็นการให้บริการในรูปแบบที่ลูกค้าของธนาคารสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งเป็นการเพิ่มคุณค่าในการบริการให้แก่ลูกค้า ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งจึงพยายามมุ่งเน้นในการพัฒนาบริการที่อาศัยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

ธนาคารที่เป็นตัวจุดกระแสนี้ให้เกิดสงครามการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์และทำให้ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย คือธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

(มหาชน) โดยได้เสนอบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ภายใต้ชื่อบริการ “เงินด่วนเอทีเอ็ม” ซึ่งทำให้เกิดการตื่นตัวในวงการการเงินการธนาคารเป็นอย่างมาก ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้หันมาสนใจการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจังมากขึ้น บริการเงินด่วนเอทีเอ็มเป็นบริการประเภทหนึ่งของบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์มีการพัฒนาระบบเอทีเอ็มสามารถให้บริการด้านอื่นๆ ได้เพิ่มมากขึ้นนอกเหนือจากการฝาก-ถอนเงิน เพื่อธนาคารสามารถอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้มากขึ้น โดยสามารถลดงานหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคารได้ ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาที่สาขา นอกจากนี้ยังเป็นช่องทางในการเพิ่มรายได้อีกทางหนึ่งของธนาคาร จากข้อมูลของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในปี 2543 พบว่า ขั้นตอนการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์สาขาต่อลูกค้า 1 ราย (เฉลี่ยการทำรายการประมาณ 3 นาที) ในแต่ละเดือนจะมีลูกค้ามาติดต่อที่สาขาทั่วประเทศทำรายการ ประมาณ 120,000 รายการ และประมาณการว่ามีลูกค้ามาชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ประมาณ ร้อยละ 10 หรือ 12,000 รายการต่อเดือนหรือ 545 รายการต่อวัน (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2543: 4) ซึ่งพบว่าระบบเอทีเอ็มสามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานของธนาคาร ทำให้ธนาคารมีรายได้เพิ่มขึ้น และใช้พนักงานจำนวนน้อยลง โดยพนักงานสามารถนำเวลาที่เหลือไปปฏิบัติงานด้านอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้าได้มากขึ้น จังหวัดเชียงใหม่ จัดเป็นจังหวัดหนึ่งที่เป็นแหล่งธุรกิจ และแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ เป็นเมืองหลักในการพัฒนาภาคเหนือในด้านต่าง ๆ และเป็นจังหวัดที่มีการลงทุนสูง กล่าวคือ มีปริมาณเงินฝากและเงินให้สินเชื่อสูงสุดในจังหวัดภาคเหนือ ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ปริมาณเงินฝากและเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่
ในปี 2539 - 2545

| ปี | เงินฝาก | | สินเชื่อ | |
|------|----------|--------|----------|--------|
| | อ. เมือง | รวม | อ.เมือง | รวม |
| 2539 | 51,949 | 68,359 | 62,619 | 80,922 |
| 2540 | 57,079 | 74,184 | 62,562 | 80,152 |
| 2541 | 60,840 | 78,242 | 58,081 | 74,475 |
| 2542 | 60,369 | 76,970 | 53,656 | 69,148 |
| 2543 | 62,635 | 80,815 | 45,900 | 58,417 |
| 2544 | 64,899 | 83,922 | 43,588 | 56,162 |
| 2545 | 63,088 | 81,986 | 50,152 | 63,385 |

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคเหนือ (2545)

จากตารางที่ 1.1 พบว่า เงินฝากในปี 2539 มีจำนวน 51,949 ล้านบาท และเพิ่มสูงขึ้นเป็น 63,088 ล้านบาท ในปี 2545 หรือมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 21.44 แสดงให้เห็นถึงภาวะ การแข่งขันที่สูงขึ้น เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง จึงได้มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้กับงานธนาคารมากขึ้น

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการเน้นให้ลูกค้าใช้บริการด้วยตนเอง ให้มากขึ้น ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวก สบาย รวดเร็ว และทันสมัย การให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ก็เป็นอีกหนึ่งบริการที่ธนาคาร พัฒนา โดยเพิ่มขีดความสามารถในการทำธุรกรรมให้หลากหลายมากขึ้นโดยผ่านเครื่องกรุงศรีเอทีเอ็ม อาทิ การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ การชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เช่นค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น นอกเหนือจากการใช้เบิกถอนเงินสดเท่านั้น อีกทั้งธนาคารยังได้มีการดำเนินการเพิ่มจุดติดตั้งเครื่องเอทีเอ็ม เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ดังตาราง 1.2

ตารางที่ 1.2 แสดงจุดติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มที่เปิดให้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

| ลำดับที่ | NO. ATM | LOCATION |
|----------|---------|---------------------------------------|
| 1 | 8302 | สาขาเชียงใหม่ |
| 2 | 8120 | สาขาประตูช้างเผือก |
| 3 | 4154 | ศูนย์การค้าไนท์บาซาร์ซีอปปิงเซ็นเตอร์ |
| 4 | 8316 | สาขาถนนช้างคลาน เชียงใหม่ |
| 5 | 8140 | คาร์ฟูร์ เชียงใหม่ |
| 6 | 8374 | หนองประทีป |
| 7 | 8309 | สาขาย่อย ถนนห้วยแก้ว เชียงใหม่ |
| 8 | 8348 | 7 - 11 ตลาดต้นพยอม |
| 9 | 8311 | บิกซี เชียงใหม่ |
| 10 | 8315 | สาขาถนนมหิดล (หนองหอย) |
| 11 | 8187 | ถนนเจริญประเทศ |
| 12 | 8149 | สาขาถนนโชตนา เชียงใหม่ |

ตารางที่ 1.2 แสดงจุดติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มที่เปิดให้บริการในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

| | | |
|----|------|-------------------------------|
| 13 | 8139 | โลตัส เชียงใหม่ |
| 14 | 4318 | 7 - 11 สมเพชร |
| 15 | 4317 | เซ็นทรัล กาดสวนแก้ว |
| 16 | 4325 | 7 - 11 บ้านฮ่อ |
| 17 | 4319 | 7 - 11 โชตนา |
| 18 | 4335 | โรงเรียนพาณิชย์การเชียงใหม่ |
| 19 | 8192 | อาคาร ซี.ไอ. เชียงใหม่ |
| 20 | 4321 | 7 - 11 หน้า ม. เชียงใหม่ |
| 21 | 4131 | โรงแรมทอปออร์ท เชียงใหม่ |
| 22 | 4320 | โรงแรมสุวิงส์เชียงใหม่ |
| 23 | 4182 | คาร์ฟูร์ เชียงใหม่ |
| 24 | 4152 | โลตัส เชียงใหม่ (คำเที่ยง) |
| 25 | 8193 | สาขาสี่แยกสนามบิน เปิด |
| 26 | 4369 | สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล |
| 27 | 4383 | สำนักงานแลกเปลี่ยนถนนมูลเมือง |
| 28 | 4503 | สาขาท่าอากาศยานเชียงใหม่ |
| 29 | 4348 | โรงแรมพรพิงค์ทาวเวอร์ |
| 30 | 4346 | โรงแรมมนตรี |
| 31 | 8374 | โรงเรียนโปลีเทคนิคลานนา |
| 32 | 4131 | วิทยาลัยพารัสเทอรัล |
| 33 | 4708 | ศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว |
| 34 | 4662 | โมบายคาร์ |

ที่มา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาค 5 (2547)

การที่ธนาคารได้เพิ่มจุดติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ก็เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของธนาคารในการฝาก, ถอน, โอนเงินและชำระค่าสินค้าได้โดยอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง ลูกค้าของธนาคารไม่มีความจำเป็นต้องไปใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มของต่างธนาคารเนื่องจาก การใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มต่างธนาคารนั้น ลูกค้าจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการทำ

รายการ โดยธนาคารจะหักจากบัญชีของลูกค้าในทันทีที่ทำรายการ ขณะเดียวกันค่าธรรมเนียมที่ธนาคารหักจากลูกค้าในส่วนหนึ่งจะต้องหักให้กับธนาคารเจ้าของเครื่อง ตัวอย่างเช่น การถอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มต่างธนาคาร เสียค่าธรรมเนียมในการทำรายการครั้งละ 20 บาท การสอบถามยอดเงินในบัญชีเกิน 4 ครั้งต่อเดือน เสียค่าธรรมเนียม 3 บาท ต่อครั้ง เป็นต้น จากการเพิ่มจุดติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มตามแหล่งชุมชนที่มีลูกค้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก นอกจากจะอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของธนาคารแล้ว ก็ยังเป็นช่องทางในการเพิ่มรายได้จากค่าธรรมเนียมที่ลูกค้าต่างธนาคารมาใช้บริการเครื่องของธนาคารอีกทางหนึ่งด้วย

**ตารางที่ 1.3 สถิติจำนวนรายการการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ปี 2545-2547**

| ปี พ.ศ. | จำนวนรายการที่ลูกค้าใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม(ธนาคาร) ¹ | จำนวนรายการที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม(ต่างธนาคาร) ² | ร้อยละของจำนวนรายการที่ใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม(ต่างธนาคาร)ต่อจำนวนรายการทั้งหมด |
|---------|---|---|--|
| 2545 | 679,056 | 113,027 | 16.64 |
| 2546 | 988,450 | 182,808 | 18.49 |
| 2547 | 1,244,329 | 161,467 | 12.98 |

ที่มา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด สำนักงานภาค 5 (2547)

หมายเหตุ 1 ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

2 ต่างธนาคาร หมายถึง ธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ

จากข้อมูล ตารางที่ 1.3 พบว่า มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากปีพ.ศ.2545 – 2547 โดยจากปี พ.ศ. 2545 มีการใช้บริการ 679,056 รายการ ปี พ.ศ. 2546 มีการใช้บริการ 988,450 รายการ จำนวนครั้งในการใช้บริการเพิ่มขึ้น 309,394 รายการ อัตราเพิ่มขึ้น 45.56 % และในปี พ.ศ. 2547 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2546 ถึง 255,879 รายการ คิดเป็นอัตราเพิ่มขึ้น 25.88 % แต่จากจำนวนครั้งที่เพิ่มขึ้นนั้นยังพบว่า ส่วนหนึ่งลูกค้าของธนาคารยังมีการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของต่างธนาคารเป็นจำนวนมาก ในขณะที่จำนวนจุดให้บริการเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มมากขึ้น แนวโน้มการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของลูกค้าเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่การใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มต่างธนาคารก็ยังมีอยู่เป็นจำนวนมาก

จะเห็นได้ว่าในปัจจุบัน การใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มจะทวีความสำคัญทั้งต่อธนาคารและ ลูกค้าผู้ใช้บริการสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในส่วนของธนาคารจะช่วยลดเวลาในการให้บริการผ่านเคาน์เตอร์ของสาขา ลด สามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานของธนาคารส่วนหนึ่ง และยังเป็นทางหนึ่งของการเพิ่มรายได้ให้แก่ธนาคาร ในส่วนของลูกค้าผู้ใช้บริการก็จะได้รับความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นแต่การที่ธนาคารจะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นธนาคารจะต้องรู้ถึงสาเหตุและปัจจัยที่จูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคาร ดังนั้นการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็ม จึงน่าจะมีประโยชน์ทั้งกับธนาคารและลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พฤติกรรมของผู้ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ดังที่ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาเพื่อรับรู้และเข้าใจในพฤติกรรม และเพื่อให้ธนาคารสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางส่วนหนึ่งเพื่อใช้ในการวางกลยุทธ์ และพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวิเคราะห์ พฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม และสาเหตุของการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มต่างธนาคาร
2. เพื่อสำรวจสัดส่วนและเหตุผลในการเลือกใช้บริการทางการเงินแต่ละประเภทผ่าน เครื่องเอทีเอ็ม
3. เพื่อศึกษาปัญหาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม สาเหตุการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มต่างสาขา เพื่อสำรวจสัดส่วนของการเลือกประเภทการทำรายการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นอกเหนือจากการถอนเงินสด ตลอดจนปัญหาข้อบกพร่อง และความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ ให้สอดคล้องกับภาวะ การแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ในปัจจุบัน

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ เพื่อเป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 8 สาขา คือ สาขาเชียงใหม่ สาขาหนองประทีป สาขาประตูช้างเผือก สาขาถนนช้างคลาน สาขาถนนมหาราช สาขาสี่แยกสนามบิน สาขาถนนโชตนา และสาขาย่อยห้วยแก้ว

1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

บัตรเอทีเอ็ม หมายถึง บัตรพลาสติกที่ออกโดยธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีขนาด 5.4 x 8.5 ซม. ด้านหลังบัตรมีแถบแม่เหล็กสำหรับบันทึกข้อมูล เพื่อใช้ในการรับบริการต่างๆ จากตู้เอทีเอ็ม

เครื่องเอทีเอ็ม หมายถึง เครื่องที่สามารถทำรายการ เบิก-ถอนเงินสด โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ โดยใช้บัตรเอทีเอ็มได้

ลูกค้าธนาคาร หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม หมายถึง การเลือกทำรายการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม การเลือกใช้เครื่องเอทีเอ็มต่างธนาคาร ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บัตร วงเงินที่เบิกในแต่ละครั้ง เหตุผลและแรงจูงใจในการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม