

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการด้านการเงินและมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจสังคม จากอดีตถึงปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์มีบทบาทเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จากการขยายสาขาดำเนินงานให้กระจายออกไปทั่วทุกพื้นที่ นำความสะดวก และความเจริญจากเมืองใหญ่ไปสู่ประชาชนในทุกสาขาอาชีพทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย การเปิดเสรีทางการเงิน ทำให้เกิดการแข่งขันกันทางธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ซึ่งทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ในขณะเดียวกันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีเจริญไปอย่างไม่หยุดยั้ง ธนาคารพาณิชย์จึงได้นำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อใช้แย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด เสนอทางเลือก และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ทันสมัยให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ กลับมาใช้บริการกับธนาคารอีก

ธนาคารพาณิชย์ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องหากกลยุทธ์ต่างๆ ในการดำเนินการทั้งภายในและภายนอกสาขา ทั้งทางด้านการจัดสถานที่เพื่อดึงดูดความสนใจ อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและบริการนั้นต้องเข้าถึงตัวลูกค้าอย่างสะดวก รวดเร็ว สถานที่บริการลูกค้าไม่จำกัดเฉพาะแต่ในสำนักงานเท่านั้น หากแต่ยังต้องทำให้ลูกค้ามีความคล่องตัวที่จะใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยลดต้นทุนในการบริการ นโยบายการลดต้นทุนดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์นั้น สามารถที่จะดำเนินการได้หลายวิธีด้วยกันเช่น การระดมเงินฝากที่มีต้นทุนการจ่ายดอกเบี้ยต่ำ มุ่งเน้นการระดมเงินออมประเภทฝากออมทรัพย์ ขณะเดียวกันก็มุ่งเน้นที่จะแสวงหารายได้ประเภทอื่นๆ ที่ไม่ชำระได้จากดอกเบี้ยควบคู่ไปด้วย เช่น ค่าธรรมเนียมรับจากบริการในรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะค่าธรรมเนียมจากบัตรเครดิตค่าธรรมเนียมการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์จึงได้มีการพัฒนาทางด้านคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย และก้าวเข้าสู่ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (electronic banking) กล่าวคือธนาคารสามารถประกอบธุรกรรมใดๆ ในกิจการที่เกี่ยวข้องกับธนาคารพาณิชย์ โดยการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และระบบสื่อสาร แทนการใช้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนปกติการให้บริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติผ่านเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ เอทีเอ็ม ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

(มหาชน) ได้นำมาให้บริการในประเทศไทยครั้งแรก เมื่อปี 2526 (อำนาจ ลียาทิพย์กุล, 2531) และต่อมาเมื่อได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปี 2536 ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ได้มีการให้บริการร่วมกัน เรียกว่า " ATM POOL " (นายเบงก์(บาท), 2539) ในปัจจุบันการใช้บัตรเอทีเอ็มผ่านเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติเอทีเอ็ม (Automatic Teller Machine : ATM) ให้บริการได้หลากหลาย เช่น การฝาก-ถอนเงินเงินสด การโอนเงิน การชำระค่าบริการด้านสาธารณสุขไปรษณีย์ ชำระค่าสินค้าที่หน้าเคาน์เตอร์ และบริการด้านบัญชี เช่น สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ขอรายการเดินบัญชีกระแสรายวันหรือบัญชีออมทรัพย์ ซึ่งสามารถให้บริการได้ทุกวัน

ปัจจุบันบัตรเอทีเอ็ม ได้พัฒนาศักยภาพการให้บริการได้หลากหลายมากขึ้นและพัฒนามาเป็นบัตรเดบิต (Debit card) ผู้ที่มีบัญชีออมทรัพย์ หรือกระแสรายวัน ไว้กับธนาคารสามารถเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม หรือบัตรเดบิต สิทธิพิเศษของผู้ถือบัตรเดบิต สามารถนำไปชำระค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าสมาชิกที่มีเครื่องหมาย Visa Electron และสามารถติดรูปของผู้ถือบัตรเดบิตได้ด้วย เพื่อให้ผู้บัตรมีความสะดวกในการซื้อสินค้าหรือบริการ ไม่ต้องถือเงินสดเป็นจำนวนมากแต่ใช้บัตรนี้ชำระผ่านเครื่องรับชำระอัตโนมัติ (EDC:Electronic Data Capture) เมื่อซื้อสินค้า ผู้ถือบัตรจะต้องลงลายมือชื่อในใบเซ็นชื่อ (Sales slip) ให้เหมือนกับลายมือชื่อหลังบัตรจึงจะได้รับการอนุมัติ และลูกค้าผู้ถือบัตรจะถูกหักเงินจากบัญชีทันที ในการซื้อสินค้าหรือบริการสามารถทำรายการได้ทั่วโลกตามร้านค้าที่มีเครื่องหมายเครือข่าย Visa นอกจากนี้ยังสามารถทำรายการผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ในการสอบถามยอดเงินในบัญชี การโอนเงินให้ในธนาคารและต่างธนาคาร การชำระค่าสินค้า ชำระค่าโทรศัพท์ เดิมเงินโทรศัพท์ระบบเติมเงิน การชำระบัตรเครดิต การชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต ฯลฯ

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 นายโชติ ล้ำชา และคณะได้จัดตั้งขึ้นด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 5 ล้านบาท โดยเปิดสำนักงานแห่งแรกขึ้นที่อาคารเลขที่ 306 ถนนเสือป่า เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นย่านธุรกิจการค้าสำคัญของเมืองไทยในยุคนั้น ด้วยการสนับสนุนไว้วางใจจากลูกค้าและประชาชนทั่วไป ส่งผลให้กิจการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยสิ้นปี พ.ศ.2488 มียอดสินทรัพย์รวม 15 ล้านบาท เงินฝาก 12.4 ล้านบาท และเงินให้สินเชื่อ 2 ล้านบาท นับเป็นยุคแรกของการวางรากฐานระบบการเงินการธนาคารเมืองไทยยุคเริ่มต้นของการพัฒนาตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารได้มุ่งมั่นและพัฒนาการดำเนินธุรกิจให้เจริญรุดหน้าสู่มาตรฐานสากลอย่างไม่หยุดยั้ง ปัจจุบันธนาคารมียอดสินทรัพย์รวม 838,760 ล้านบาท เงินฝาก 702,943 ล้านบาท และเงินให้สินเชื่อ 605,318 ล้านบาท มีสาขาทั้งหมด 495 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 153 สาขา ในส่วนภูมิภาค 335 สาขา และสาขาในต่างประเทศ 7 สาขา ในสภาพการแข่งขันที่นับวันจะรุนแรงมากยิ่งขึ้น นโยบายการเพิ่มรายได้ และ

ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อสร้างกำไรสูงสุด นอกจากดอกเบี้ยรับแล้วค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการให้บริการของธนาคารเป็นส่วนสำคัญในการสร้างผลกำไร ช่องทางบริการต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บริการซื้อขายผ่านระบบหักบัญชีบัตรเครดิต(อี-เว็บการ์ด) เทเลโฟนแบงก์กิ้ง และบริการทำรายการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ธนาคารสามารถลดต้นทุน และเพิ่มค่าธรรมเนียมรับได้จากการให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งธนาคารแต่ละแห่งได้สร้าง กลยุทธ์ชักจูงลูกค้าให้ใช้บริการแตกต่างกันไป และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในรูปแบบอื่น เช่น เปิดบัญชีใหม่และทำบัตรเดบิต แจกของที่ระลึก ใช้บัตรเดบิตซื้อสินค้าที่ร่วมโครงการได้รับ ส่วนลดจากร้านค้าสมาชิก รวมถึงการสะสมคะแนนในการใช้แลกซื้อสินค้าหรือแลกเช็คของขวัญ เป็นต้น

ตารางที่ 1.1 เปรียบเทียบต้นทุน

การใช้บริการผ่าน	ต้นทุนเฉลี่ย (บาท/รายการ)
1.เคาน์เตอร์	25
2.เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติเอทีเอ็ม	7

ที่มา : ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (2548)

จากการวิเคราะห์ถึงต้นทุนทางทำรายการธุรกรรมที่ธนาคารให้บริการผ่านหน้าเคาน์เตอร์ ภายในธนาคารจะมีต้นทุนการให้บริการต่อรายการค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับบริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม หรือผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (electronic banking) อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (internet banking) เทเลโฟนแบงก์กิ้ง (telephone banking) ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถทำรายการด้วยตนเอง เช่น การโอนเงิน สอบถามยอดบัญชี การชำระค่าสินค้าและบริการ สามารถทำรายการได้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของลูกค้าเอง สร้างสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร ดังนั้น การให้บริการธนาคารแต่ละธนาคารจึงมุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการทำรายการธุรกรรมด้วยตนเอง

ตารางที่ 1.2 ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่ให้บริการบัตรเดบิตในปี พ.ศ. 2548

ชื่อธนาคาร	จำนวนธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการบัตรเดบิตในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ (สาขา)	จำนวนตู้เอทีเอ็ม (เครื่อง)	บัญชีแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (แห่ง)
บมจ.ธนาคารกสิกรไทย	13	22	2
บมจ.ธนาคารกรุงเทพ	17	31	2
บมจ.ธนาคารกรุงไทย	10	16	6
บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์	20	49	5
บมจ.ธนาคารยูไนเต็ดโอเวอร์ซีส์(ไทย)	4	8	5
บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	8	21	1
บมจ.ธนาคารทหารไทย	7	11	4
รวม	79	158	25

ที่มา : ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). ทีมผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า (2548)

ตารางที่ 1.3 แสดงเปรียบเทียบการให้บริการบัตรเดบิตของแต่ละธนาคารในปี พ.ศ.2548

ชื่อธนาคาร	ชื่อบัตรเดบิต	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/รายปี (บาท)	การถอนเงิน (บาท/วัน)	วงเงินซื้อสินค้า/วัน	สะสมแต้ม
กสิกรไทย	KBANK Visa Electron	100/200	100,000	100,000	-
กรุงเทพ	Be First	100/200	100,000	150,000	-
กรุงไทย	Krungthai Visa Electron	100/200	100,000	100,000	25 บ./Point
ไทยพาณิชย์	SCB EASY CARD	100/200	200,000	200,000	SCB
ยูไนเต็ดโอเวอร์ซีส์(ไทย)	Asia Visa Electron	100/200	100,000	100,000	25 บ./Point
	Asia Major Experience	150/200	100,000	100,000	25 บ./Point
	Asia V-Cool	100/200	40,000	40,000	25 บ./Point
กรุงศรีอยุธยา	Krungsri Electron Debit	50/200	40,000	50,000	-
ทหารไทย	TMB Visa Electron	50/100	100,000	100,000	25 บ./Point

ที่มา : ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์เงินฝากและค่าธรรมเนียมวิสาหกิจ (2548)

ในการทำธุรกิจที่มีสภาพการแข่งขันอย่างรุนแรง ขนาดการขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็กได้พยายามเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยขยายสาขาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เข้าถึงแหล่งชุมชนทุกพื้นที่เพื่อให้ได้เปรียบและรักษาลูกค้าไว้ให้มากที่สุดในการขยายสาขา และเพิ่มปริมาณตู้เอทีเอ็ม และตู้แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ นอกจากกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่แต่ละขนาดนำมาใช้แนะนำชักชวนกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายแล้ว การขยายสาขาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่มีปริมาณจำนวนตู้เอทีเอ็มมาก และสถานที่ร้านค้ารับบัตรแล้วการให้บริการบัตรเดบิตเป็นเป้าหมายอย่างหนึ่งของการหารายได้จากค่าธรรมเนียมจากการออกบัตรใหม่ ค่าธรรมเนียมรายปี และค่าธรรมเนียมจากร้านค้าสถานที่รับบัตร ซึ่งเป็นการให้บริการที่มีต้นทุนต่ำ มีเครือข่ายการให้บริการรองรับอยู่แล้ว ดังนั้น ขนาดต่างๆ จึงพยายามเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันธุรกิจบัตรเดบิตจากรารางเปรียบเทียบค่าธรรมเนียมการให้บริการจัดเป็นสองกลุ่มด้วยกันคือ กลุ่มขนาดการขนาดใหญ่ คิดค่าธรรมเนียมในการออกบัตรใหม่และรายปี 100/200 บาท และกลุ่มขนาดกลาง คิดค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่และรายปี 50/100 บาท ขนาดการกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)จัดอยู่ในกลุ่มขนาดการขนาดใหญ่ ที่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการสูง และมีสาขาการให้บริการ จำนวนตู้เอทีเอ็ม ปริมาณมาก แต่พบว่าเป้าหมายการขยายบัตรเดบิตและค่าธรรมเนียมรับจากการให้บริการบัตรเดบิตของขนาดการกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่สำนักงานใหญ่ตั้งเป้าหมายในการทำงานแต่ละปี ขนาดการได้พยายามศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถแข่งขันในตลาดได้โดยเฉพาะตลาดในภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีความเจริญก้าวหน้าทั้งด้านเศรษฐกิจ และวัฒนธรรม การศึกษาในครั้งนี้จะเป็นส่วนช่วยให้ทราบถึงปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขัน และมีปัจจัยใดบ้างที่ขนาดการควรต้องปรับปรุงแก้ไขบัตรเดบิตของขนาดการ และจากการศึกษาของคุณศนิษา งามศักดิ์ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการที่ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวจำนวนมากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด เสียค่าใช้จ่ายในการทำบัตรเดบิตราคาไม่แพงเมื่อเปรียบเทียบกับขนาดการอื่น นอกจากนั้นยังสามารถสะสมคะแนนเมื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการด้วยบัตรเดบิต เป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่ขนาดการการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ถือบัตรขึ้นมาแข่งขันกับขนาดการขนาดใหญ่ได้ การศึกษาดังกล่าวนี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการนำมาวิเคราะห์ถึงความสามารถในการแข่งขันการให้บริการบัตรเดบิต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยหรือตัวแปรใดบ้าง ที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์การเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบัตรเดบิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเดบิตของลูกค้า รวมถึงปัญหาและความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเดบิต ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เป็นข้อมูลสำหรับธนาคาร ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการบัตรเดบิต ให้เกิดความถูกต้องเหมาะสมมีประสิทธิภาพ
- 3) ใช้เป็นข้อมูลกระตุ้นให้ธนาคารได้มีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตการศึกษา

- 1) การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่งศึกษาโครงสร้างทั่วไปของการให้บริการบัตรเดบิต ปัจจัยต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเดบิตว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลมากน้อยเพียงใด อีกทั้งศึกษาความคิดเห็นและปัญหาจากการใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าว่ามีความคิดเห็นและมีปัญหาใดบ้าง และอยู่ในระดับใดจะศึกษาเฉพาะผู้ถือบัตรธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เลือกเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ถือบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย โดยออกแบบสอบถาม และทำการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย

1.5 นิยามศัพท์

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึงธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์

บัตรเอทีเอ็ม (ATM Card) หมายถึงบัตรพลาสติกที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์มีขนาด 5.4x8.5 ซม. ด้านหลังบัตรมีแถบแม่เหล็กสำหรับบันทึกข้อมูล เพื่อใช้รับบริการต่างจากผู้เอทีเอ็ม

บัตรเดบิต (Visa Electron) หมายถึงผลิตภัณฑ์หักบัญชีเงินฝากทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือบัตรในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ โดยหักจากบัญชีเงินฝาก โดยตรง เมื่อผู้ใช้บัตรรับรองความถูกต้องของธุรกรรมแต่ละครั้งด้วยลายเซ็นเช่นเดียวกับบัตรเครดิต

เครื่อง EDC (Electronic Data Capture) หมายถึง เครื่องบันทึกรายการ โดยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติ

ใบบันทึกรายการ (Sale Slip) หมายถึงใบบันทึกรายการ และมูลค่าของสินค้าและบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved