

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

ในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากมีการปรับลด ในขณะที่ราคาน้ำมันปรับตัวสูงขึ้น ตลาดหุ้นมีความผันผวน ระบบการค้าเสรีที่ลดกำแพงภาษีและเปิดโอกาสให้คู่แข่งต่างชาติเข้ามาแข่งขันได้อย่างเสรี รวมทั้งรูปแบบพฤติกรรมการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้การควบรวมกิจการสถาบันการเงินหลังจากรวมธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศแผนแม่บททางการเงิน (financial master plan) เมื่อปลายปี 2546 ทำให้ทุกธนาคารจึงต้องปรับตัวเพื่อให้พร้อมกับการทำธุรกิจการเงินในยุคใหม่ โดยมีการปรับกลยุทธ์ทางการตลาด และการพัฒนาขีดความสามารถ เพื่อช่วงชิงความเป็นผู้นำทางการตลาด ตลอดจนรักษาส่วนแบ่งการตลาดไว้

ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ที่มีศักยภาพในการแข่งขันสูง เนื่องจากได้ทำการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน นำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และลดต้นทุนในการทำงาน ทำให้ธนาคารมีผลการดำเนินงานและขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารขนาดใหญ่ในประเทศ ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารขนาดใหญ่อันดับสองรองจากธนาคารกรุงเทพ ดังจะเห็นได้จากตัวเลขสรุปฐานะทางการเงินทางด้าน สินทรัพย์รวม หนี้สินรวมและเงินฝากรวม จากงบการเงินรวมของธนาคาร 5 แห่ง ตั้งแต่ปี 2545- 30 กันยายน 2548 (ตารางที่ 1.1-1.3)

ตารางที่ 1.1 แสดงสินทรัพย์รวมจากงบการเงินรวมของธนาคาร 5 แห่งตั้งแต่ปี 2545- 30 กันยายน 2548

หน่วย : ล้านบาท

ปี พ.ศ.	2545	2546	2547	ก.ย.-48
ธนาคาร				
ธนาคารกรุงเทพ	1,250,956	1,363,339	1,407,347	1,411,571
ธนาคารกรุงไทย	1,058,442	1,134,501	1,148,903	1,156,902
ธนาคารกสิกรไทย	760,768	821,285	824,552	839,461
ธนาคารไทยพาณิชย์	673,014	746,838	764,893	786,589
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	463,584	515,938	568,390	642,085
ธนาคารทหารไทย	391,265	378,995	672,739	700,659

ที่มา : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (2548) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2548) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (2548) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) (2548) ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) (2548) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) (2548)

ตารางที่ 1.2 แสดงหนี้สินรวมจากงบการเงินรวมของธนาคาร 5 แห่ง ตั้งแต่ปี 2545- 30 กันยายน 2548

หน่วย : ล้านบาท

ปี พ.ศ.	2545	2546	2547	กันยายน -2548
ธนาคาร				
ธนาคารกรุงเทพ	1,070,694	1,123,294	1,195,366	1,175,078
ธนาคารกรุงไทย	993,307	1,059,565	1,073,046	1,073,991
ธนาคารกสิกรไทย	651,393	684,946	705,570	702,377
ธนาคารไทยพาณิชย์	568,602	670,179	681,795	696,033
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	446,678	487,365	535,571	603,331
ธนาคารทหารไทย	376,979	351,519	627,587	650,727

ที่มา : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (2548) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2548) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (2548) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (2548) ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) (2548) ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) (2548)

ตารางที่ 1.3 แสดงเงินฝากรวมจากงบการเงินรวมของธนาคาร 5 แห่งตั้งแต่ปี 2545- 30 กันยายน 2548

หน่วย : ล้านบาท

ปี พ.ศ. ธนาคาร	2545	2546	2547	กันยายน -2548
ธนาคารกรุงเทพ	1,195,261	1,260,849	1,292,097	1,276,041
ธนาคารกรุงไทย	958,551	1,005,355	1,003,121	979,504
ธนาคารกสิกรไทย	721,274	769,171	757,886	763,395
ธนาคารไทยพาณิชย์	620,896	612,870	630,161	627,419
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	391,913	420,666	492,365	552,688
ธนาคารทหารไทย	322,020	322,057	456,007	518,681

ที่มา : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (2548) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2548) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (2548) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (2548) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (2548) ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) (2548)

เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ในภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทยได้วางยุทธศาสตร์ด้านการตลาด โดยมีการปรับเปลี่ยนทิศทางการให้สินเชื่อเป็น “ธนาคารแสนสะดวก” (convenience bank) ซึ่งธนาคารจะเป็นทั้งผู้ผลิตและผู้จำหน่าย มุ่งเน้นการขายสินค้าทางการเงินมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นระบบการเงินส่วนบุคคล บัตรเครดิต ประกันชีวิต กองทุนและอื่นๆ ด้วยการทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการขายสินค้าที่หลากหลายและตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โดยอาศัยฐานลูกค้าเดิมของธนาคาร ซึ่งธนาคารจะได้รับค่าตอบแทนจากการขาย ทำให้มีรายได้จากค่าธรรมเนียมมากขึ้น จากนโยบายของธนาคารในการมุ่งสู่การเป็นธนาคารแสนสะดวก ธนาคารได้มีการเพิ่มผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินใหม่ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และเพื่อให้เป็นธนาคารอีกหนึ่งทางเลือกที่ดีที่สุดของลูกค้า และเพิ่มรายได้ทั้งในรูปแบบของดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ธนาคารได้รณรงค์ให้ลูกค้าใช้บริการด้านการชำระค่าสินค้า บริการ รวมทั้งค่าสาธารณูปโภคต่างๆ ผ่านเคาน์เตอร์ของสาขาทั่วประเทศ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม(automatic teller machine:ATM) และระบบกรุงไทยเทเลแบงก์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และจากความโดดเด่นของธนาคารที่มีเครือข่ายและเอทีเอ็ม ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ซึ่งธนาคารกรุงไทยนับเป็นธนาคารแรกที่สามารถติดตั้งเครื่องเอทีเอ็ม ได้ครบ 73 จังหวัดทั่วประเทศ

เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2531 เป็นต้นมา เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้สามารถใช้บริการทางการเงินของธนาคารได้ทุกที่ทุกเวลา(ธนาคารกรุงไทย, 2548: ออนไลน์)

ตารางที่ 1.4 แสดงปริมาณจำนวนเครื่องเอทีเอ็มรายไตรมาสในแต่ละปี ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

รายไตรมาส ปี พ.ศ.	1		2		3		4	
	จำนวน เครื่อง	อัตราการ ขยายตัว (%)	จำนวน เครื่อง	อัตราการ ขยายตัว (%)	จำนวน เครื่อง	อัตราการ ขยายตัว (%)	จำนวน เครื่อง	อัตราการ ขยายตัว (%)
2545	928	0	1,002	7.97	1,006	0.40	1,035	2.88
2546	1,053	1.74	1,089	3.42	1,098	0.83	1,098	0
2547	1,100	0.18	1,100	0	1,130	2.73	1,286	13.81
2548	1,356	5.44	1,675	23.53	2,325	38.81	0	0

ที่มา : สถิติที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ฝ่ายวิจัยธุรกิจ (2548)

เมื่อพิจารณาจำนวนเครื่องเอทีเอ็ม ที่มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยในช่วงปี 2545 - 2547 แต่ในปี 2548 จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ทั้งในช่วงไตรมาสที่ 1 2 และไตรมาสที่ 3 นั้น โดยมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นถึง 38.81 % (ตารางที่1.4) และมูลค่าต้นทุนของเครื่องเอทีเอ็มแบ่งได้เป็น เครื่องเอทีเอ็มที่ติดตั้งนอกสถานที่ที่ไม่ได้อยู่ภายในธนาคารมีต้นทุนเครื่องละประมาณ 1 ล้านบาท และเครื่องเอทีเอ็มที่ติดตั้งภายในสาขาของธนาคารมีต้นทุนประมาณ 3-5 แสนบาท ธนาคารจึงมีต้นทุนในการขยายเครื่องเอทีเอ็มอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้นธนาคารจึงมีนโยบายในการหาค่าธรรมเนียมที่มีใช้ดอกเบี้ย ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่คือค่าธรรมเนียมรายปีจากลูกค้าที่ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคาร โดยมีค่าธรรมเนียมรายปีเริ่มที่ 100-150 บาท และค่าธรรมเนียมการทำบัตรเอทีเอ็มครั้งแรก 50-100 บาท

เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภาคเหนือ มีศูนย์ราชการที่สำคัญและสถาบันการศึกษาที่เป็นมหาวิทยาลัยมากถึง 4 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยพายัพ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ จึงเป็นทั้งศูนย์รวมทางด้านเศรษฐกิจ และการศึกษาที่สำคัญของภาคเหนือ จึงทำให้ในภาคสถาบันการเงิน ธนาคารต่าง ๆ มีการขยายตัวเพื่อรองรับลูกค้าที่มีมากในจังหวัดเชียงใหม่ดังแสดงจากตารางที่ 1.5 แสดงจำนวนผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยแต่ละสาขาที่ถือบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคาร ทั้ง 13 สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 1.5 แสดงจำนวนผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยแต่ละสาขาในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 15 พฤศจิกายน 2548

สาขา	จำนวนผู้ถือบัตร เอทีเอ็ม (คน)
1. สาขานนทบุรี	19,600
2. สาขาสี่แยกสนามบิน	6,100
3. สาขาช่วงสิงห์	15,800
4. สาขาช้างคลาน	7,200
5. สาขาศรีนครพิงค์	2,600
6. สาขาเชียงใหม่	15,500
7. สาขาสันป่าข่อย	14,900
8. สาขาท่าแพ	18,300
9. สาขาพระสิงห์	6,900
10. สาขาย่อยตลาดหนองหอย	6,600
11. สาขาย่อยห้วยแก้ว	7,900
12. สาขาย่อยกาดสวนแก้ว	250
13. สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	120
รวม	121,770

ที่มา : จากการสอบถาม

จะเห็นได้ว่า ในเขตอำเภอเมือง ปัจจุบันมีจำนวนผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยมาก ถึง 121,770 คน ดังนั้น จึงเป็นที่น่าสนใจว่าผู้ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม นั้น มีพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินทางด้านใดบ้าง และผู้ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม มีความพึงพอใจต่อบริการมากน้อยเพียงใด และมีความต้องการหรือปัญหาในการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม อย่งไรบ้าง เพื่อทางธนาคารจะได้นำข้อมูลดังกล่าวใช้เป็นแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารให้สามารถสร้างบริการที่เหมาะสมต่อความพึงพอใจของลูกค้า

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) ศึกษาถึงข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) ศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 3) ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 4) ศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

- 1) เพื่อทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและการกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารให้สามารถสร้างบริการที่เหมาะสมต่อความพึงพอใจของลูกค้า

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มประชากร คือ ลูกค้าของธนาคารกรุงไทยที่ใช้บัตรเอทีเอ็ม ที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตอำเภอเมือง ทั้ง 13 สาขา ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าธนาคารกรุงไทยผ่านเครื่องเอทีเอ็ม รายการต่าง ๆ เช่น การถอนเงิน การโอนเงิน ชำระค่าบัตรเครดิตกรุงไทย ชำระเงินกู้เพื่อการศึกษา ฯลฯ ศึกษาความพึงพอใจและปัญหาการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าธนาคารกรุงไทยผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

1.5 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึงระดับความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย ในเขต อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึงลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาที่เปิดให้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย หมายถึงการใช้บริการ ด้านการถอนเงิน การโอนเงินระหว่างบัญชีและระหว่างธนาคาร การชำระค่าบริการต่างๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved