

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

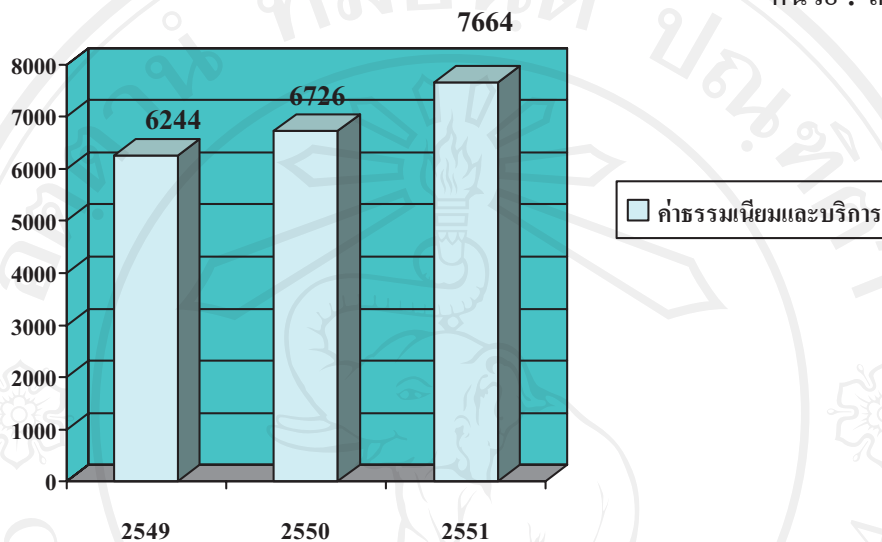
สถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเนื่องจากความผันผวนของสถานะเศรษฐกิจ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากมีการปรับตัวลดลง ในขณะที่ราคาน้ำมันปรับตัวสูงขึ้น ตลาดหุ้นมีความผันผวน การดำเนินนโยบายการค้าเสรีที่ลดกำแพงภาษีและเปิดโอกาสให้คู่แข่งต่างชาติเข้ามาแข่งขันได้อย่างเสรี รวมทั้งรูปแบบพฤติกรรมการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้การควบรวมกิจการสถาบันการเงินหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศแผนแม่บททางการเงิน (financial master plan) เมื่อปลายปี 2546 ทำให้ทุกธนาคารต้องปรับตัวเพื่อให้พร้อมกับการทำธุรกิจการเงินในยุคใหม่ โดยมีการปรับกลยุทธ์ทางการตลาด และการพัฒนาขีดความสามารถ เพื่อช่วงชิงความเป็นผู้นำทางการตลาด ตลอดจนรักษาส่วนแบ่งการตลาดเดิมให้คงไว้

ธนาคารกรุงไทยในปัจจุบัน มีจำนวนสาขารอบคลุมทุกอำเภอทั่วประเทศถึง 800 สาขา เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง และเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นได้ โดยได้ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน และนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการทำงาน ซึ่งทางธนาคารได้วางยุทธศาสตร์ทางการตลาดให้เป็น “ธนาคารแสนสะดวก” “The Convenience Bank” คือ การมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ทันสมัย มีผลิตภัณฑ์ครบวงจร ตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้า และลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ง่าย รวดเร็ว ใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา จากนโยบายของธนาคารในการมุ่งสู่การเป็นธนาคารแสนสะดวก ธนาคารได้มีการเพิ่มผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินใหม่ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า และเพื่อเพิ่มรายได้ทั้งในรูปของดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ จากการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ค่าโทรศัพท์มือถือ ค่าบัตรเครดิต ค่าวงรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ชำระค่าเงินกู้ การจองตั๋วเครื่องบิน รถทัวร์ การซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต การลงทะเบียนเรียน การชำระค่าภาษี บุคคลธรรมดา นิติบุคคล และภาษีทุกประเภท และอีกหลากหลายกลุ่มที่ตอบสนองความต้องการสูงสุดของลูกค้า ผ่านเคาน์เตอร์ของสาขา ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (automatic teller machine : ATM) เครื่องเอดีเอ็ม (automatic deposit machine : ADM) ผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านโทรศัพท์มือถือหรือ

แม้กระทั่งหักผ่านบัญชีธนาคาร ซึ่งรายได้จากค่าธรรมเนียมในการรับชำระค่าสินค้าและบริการเหล่านี้ ถือว่าเป็นรายได้ที่สำคัญและมีแนวโน้มในการขยายตัวมากขึ้น

รูปที่ 1.1 รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ

หน่วย : ล้านบาท



ที่มา : ฝ่ายวิจัยธุรกิจ สายงานบริหารความเสี่ยงและกำกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

จากข้อมูลในรูปที่ 1.1 จะเห็นว่าธนาคารกรุงไทยมีรายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 -2551 แสดงให้เห็นว่าจากที่มีการนำเสนอบริการทางการเงินที่ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับชีวิตประจำวันให้กับทั้งลูกค้าบุคคลและธุรกิจ ทำให้รายได้ค่าธรรมเนียมของธนาคารมีการขยายตัวสูงขึ้น

นอกจากนี้การขยายสาขาของธนาคารต่างมีบทบาทสำคัญ ที่ทำให้ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย ซึ่งลูกค้าบางกลุ่มจะมีช่วงเวลาที่จะสามารถเข้ามาทำธุรกรรมแตกต่างกัน สาขาของธนาคารที่มีการเปิดทำการ 7 วัน และมีช่วงเวลาปิดทำการถึง 2 ชม. จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการทำธุรกรรมกับธนาคาร

จังหวัดลำพูนเป็นจังหวัดที่มีสาขานาธนาคารกรุงไทยอยู่ 6 สาขา ได้แก่ สาขาลำพูน สาขานิคมอุตสาหกรรม สาขาแม่ทา สาขาบ้านโฮ้ง สาขาย่อยสาขาย่อยเทศบาลโก๊โลดส์ป่าซาง สาขาย่อยบักชีลำพูน สาขาที่เปิดบริการ 7 วันมี 2 สาขา ได้แก่ สาขาย่อยเทศบาลโก๊โลดส์ป่าซาง และสาขาย่อยบักชีลำพูน ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสาขาย่อยโดยเฉพาะสาขาย่อยบักชี ลำพูน เป็นพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่งเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือเป็นภาคอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญ ต่อการสร้างรายได้ให้กับภาคประชาชน และรายได้จากการ

ส่งออกสินค้าต่างๆ ที่เกิดจากการเข้ามาลงทุนของต่างชาติ จากจำนวนโรงงานที่ยังเปิดดำเนินการ 65 โรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ณ วันที่ 11 สิงหาคม 2551 มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 47,525 คน แยกเป็นแรงงานชายจำนวน 14,698 คน และแรงงานหญิงจำนวน 32,827 คน (สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2551) ซึ่งพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมเหล่านี้เป็นกลุ่มลูกค้าหลักที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นกลุ่มประชากรที่มีศักยภาพในการจับจ่ายใช้สอย และมีรายได้ประจำที่แน่นอน จึงสามารถเข้ามาใช้บริการสาขาย่อยบิ๊กซีลำพูนได้อย่างสะดวกเนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ยังเปิดทำการถึง 20.00 น. และที่สำคัญลูกค้ากลุ่มนี้มีการติดต่อกิจกรรมกับธนาคารสม่ำเสมอโดยเฉพาะการชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ซึ่งธุรกรรมที่ลูกค้ากลุ่มนี้เข้ามาใช้บริการชำระก็มีหลากหลาย ทั้งค่าบัตรเครดิต ค่าโทรศัพท์ ค่างวดสินค้า ค่าสินเชื่อและเงินกู้ต่างๆ เป็นต้น แม้ว่าในช่วงปีที่ผ่านมาจะเกิดภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจโลก ที่ส่งผลกระทบต่อถึงการส่งออกของไทย และส่งผลกระทบต่ออย่างหนักกับภาคอุตสาหกรรมจึงต้องมีการเลิกจ้าง หรือแม้กระทั่งปิดกิจการ แต่เมื่อมีการดำเนินนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจจากทางภาครัฐบาล จึงมีส่วนช่วยให้ภาคอุตสาหกรรมและภาคการส่งออกเริ่มมีการขยายตัวมากขึ้น ส่งผลดีต่อพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนที่เป็นกลุ่มลูกค้าหลักที่มีกำลังในการจับจ่ายใช้สอยด้วยเช่นกัน

ตารางที่ 1.1 ค่าธรรมเนียมจากการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์

ธนาคารกรุงไทย สาขาย่อยบิ๊คชีลำพูน ในช่วงเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2552

หน่วย : บาท

| เดือน | ค่าธรรมเนียม |
|------------|---------------------|
| มกราคม | 25,034.81 |
| กุมภาพันธ์ | 47,879.40 |
| มีนาคม | 77,608.72 |
| เมษายน | 104,262.33 |
| พฤษภาคม | 160,687.14 |
| มิถุนายน | 200,429.50 |
| กรกฎาคม | 36,168.03 |
| สิงหาคม | 62,769.90 |
| กันยายน | 86,336.81 |
| ตุลาคม | 112,661.10 |
| พฤศจิกายน | 138,511.71 |
| ธันวาคม | 171,267.58 |
| รวม | 1,198,582.22 |

ที่มา : Branch Report บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาย่อยบิ๊คชีลำพูน

จากตารางที่ 1.1 จะเห็นว่ารายได้จากการรับชำระค่าสินค้าและบริการของสาขาย่อยบิ๊คชีลำพูนมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของธุรกิจ และจากแนวโน้มรายได้จากค่าธรรมเนียมที่เพิ่มขึ้นนี้เอง จึงทำให้ทางผู้ศึกษาเห็นว่า มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลทำให้พนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน มีการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย สาขาย่อยบิ๊คชีลำพูนเพิ่มมากขึ้น และหากมีการทำตลาดรายได้ค่าธรรมเนียมอย่างจริงจัง จะช่วยส่งผลทำให้ธนาคารมีกำไรมากขึ้นในระยะยาวต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทยสาขาย่อยบิ๊กซีลำพูน
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย สาขาย่อยบิ๊กซีลำพูน

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในการชำระค่าสินค้าและบริการของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย สาขาย่อยบิ๊กซีลำพูน ตลอดจนทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ
- 2) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย ปรับปรุง และวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดให้สอดคล้องกับการให้บริการในการรับชำระค่าสินค้าและบริการ เพื่อช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อไป

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทยสาขาย่อยบิ๊กซีลำพูน โดยเลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูนที่เข้ามาใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทยสาขาย่อยบิ๊กซีลำพูน โดยทำการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย

1.5 นิยามศัพท์

เคาน์เตอร์ธนาคาร หมายถึง การรับชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ โดยพนักงานธนาคารจะเป็นผู้ทำรายการให้กับลูกค้าเอง ณ ธนาคารแห่งนั้น

พนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ หมายถึง พนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทต่างๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ในพื้นที่ ต.บ้านกลาง และ ต. มะเขือแจ้ อ.เมือง จ.ลำพูน

ธุรกรรมกับธนาคาร หมายถึง การติดต่อทำรายการต่างๆกับธนาคาร เช่น การฝาก การถอน การโอน การชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นต้น

เครื่องเอทีเอ็ม (automatic teller machine : ATM) คือ เครื่องที่สามารถทำรายการถอนเงินสด โอนเงิน หรือชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ได้โดยการลูกค้าใช้บัตรเอทีเอ็มตนเองในการทำรายการ

เครื่องดีเอ็ม (automatic deposit machine : ADM) คือ เครื่องที่สามารถฝากเงินสด โอนเงิน หรือชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ได้โดยการลูกค้าสามารถใช้บัตรเอทีเอ็มตนเองหรือใช้เฉพาะเลขบัญชีในการทำรายการได้