

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การเปิดเสรีทางการเงิน ทำให้การแข่งขันในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ซึ่งการบริการเป็นหัวใจสำคัญมากสำหรับธุรกิจนี้ ธนาคารจึงพยายามที่จะใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจ ความประทับใจให้กับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการของบุคลากร การเสนอบริการด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกเป็นต้น ดังนั้นจากการแข่งขันดังกล่าว ทำให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกที่จะใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้กับเขาได้มากที่สุด

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2487 ปัจจุบันด้วยเงินทุนจดทะเบียนและหลักทรัพย์จำนวน 1,247,956,378,801.18 บาท (หนึ่งล้านสองแสนสี่หมื่นเจ็ดพันเก้าร้อยห้าสิบล้านสามแสนเจ็ดหมื่นแปดพันแปดร้อยหนึ่งบาทสิบแปดสตางค์) (ข้อมูลจากธนาคารกรุงเทพ ประจำวันที่ 30 เดือนพฤศจิกายน 2543) ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา 50 ปีที่ผ่านมาธนาคารได้มีการระดม เงินฝากในทุกๆ ด้านรวมทั้งวงเงินการปล่อยสินเชื่อ และมีสาขามากเป็นอันดับ 1 ของประเทศ จึงมีลูกค้าใช้บริการจำนวนมากว่าธนาคารอื่นๆ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารได้คิดค้นเลือกสรร และพัฒนาบริการใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างแรงจูงใจต่อลูกค้าทั้งทางด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ ด้านต่างประเทศและบริการเสริมต่างๆ มากมาย โดยเฉพาะทางด้านบริการของบุคลากรและเทคโนโลยีต่างๆ เช่น เครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ เครื่องบริการสอบถามยอดเงินอัตโนมัติ เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ เครื่องรับฝากเช็ค เป็นต้น การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในด้านต่างๆ ของธนาคาร นอกจากเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าในปัจจุบันไว้ ยังเป็นการสร้างลูกค้าใหม่ โดยพยายามให้ลูกค้าเห็นถึงความพยายามในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เพื่อมอบสิ่งที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าให้สมกับปรัชญาหรือคำขวัญของธนาคารที่ว่า “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน”

อย่างไรก็ตามจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของไทยเมื่อปลายปี พ.ศ. 2540 กระทบถึงปัจจุบันได้ส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินของไทยโดยตรงรวมทั้งธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นธนาคารจึงมีนโยบายเพิ่มรายได้โดยหาจากสิ่งที่เป็นบริการเสริมต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าธรรมเนียมจากบริการเครื่องเอทีเอ็ม (Automatic Teller Machine) ที่ได้นำมาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ.2527 ซึ่งเป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ลูกค้า

สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยผู้ให้บริการต้องมีบัตรเอทีเอ็ม (ATM Card) ในการใช้บริการ

สำหรับบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) นั้น ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการจากบัตรได้หลากหลายกรณีตามความต้องการ อาทิ เช่น

1. การถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอด 24 ชั่วโมงทั่วประเทศ
2. การถอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มในต่างประเทศที่ร่วมมือกันในเครือ Plus และ Visa Electron สำหรับบัตรบัวหลวงพรีเมียร์และบัตรบีเฟสดี
3. การฝากเงินเข้าบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
4. การโอนเงินระหว่างบัญชีของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
5. การโอนเงินไปให้บุคคลที่สามภายในธนาคารเดียวกันผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
6. การโอนเงินระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มที่ให้บริการร่วมกันได้แก่ ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารทหารไทย
7. การจับจ่ายซื้อสินค้าและบริการที่มีเครื่องหมายบัวหลวงเดบิต และ Visa Electron ผ่านบัตรเอทีเอ็ม
8. การชำระค่าบริการด้านต่างๆ เช่นค่าโทรศัพท์มือถือ
9. การใช้บริการบัวหลวงโฟนเพื่อสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ขอสำเนา (Statement)

บัตรเอทีเอ็มที่ให้บริการมี 4 ประเภทคือ

บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม, บัตรบัวหลวงพรีเมียร์, บัตรเอทีเอ็มท่องเที่ยว และบัตรบีเฟสดี

อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการเอทีเอ็ม

#### 1. บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| 1.1 ค่าธรรมเนียมแรกเข้า   | 50 บาท                              |
| 1.2 ค่าธรรมเนียมการทำบัตรใหม่ในกรณีที่บัตรเดิมหายหรือชำรุดทุกกรณี   | 50 บาท                              |
| 1.3 กรณีที่บัตรเดิมเสื่อมสภาพโดยบัตรไม่มีสภาพชำรุดเช่น แตกหัก<br>โค้ง งอ แต่ไม่สามารถใช้เครื่อง เอทีเอ็มได้ | ให้ออกบัตรใหม่โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม |
| 1.4 ค่าธรรมเนียมรายปี   | 100บาท                              |
| (เก็บครั้งแรกพร้อมกับค่าทำบัตรครั้งต่อไปเก็บเมื่อครบ 1 ปี)  |                                     |
| 1.5 ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินบริการเอทีเอ็ม  |                                     |
| - ถอนข้ามจังหวัด  | รายการละ 10 บาท                     |
| - ถอนข้ามธนาคารในต่างจังหวัด  | รายการละ 20 บาท                     |

- โอนเงินไปยังบุคคลที่ 3 ข้ามจังหวัด	รายการละ 10 บาท บวกหมื่นละ	10 บาท
	ต่ำสุด	20 บาท

## 2. บัตรบัวหลวงพรีเมียร์

2.1 ค่าธรรมเนียมแรกเข้า		100 บาท
2.2 ค่าธรรมเนียมการทำบัตรใหม่ในกรณีที่บัตรเดิมหายหรือชำรุดทุกกรณี		100 บาท
2.3 กรณีที่บัตรเดิมเสื่อมสภาพโดยบัตรไม่มีสภาพชำรุดเช่น แตกหัก โค้ง งอ และไม่สามารถใช้กับเครื่องเอทีเอ็มได้		ไม่คิดค่าธรรมเนียม
2.4 ค่าธรรมเนียมรายปี		150 บาท
(เก็บครั้งแรกพร้อมกับค่าทำบัตรครั้งต่อไปเก็บเมื่อครบ 1 ปี)		
2.5 ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและ โอนเงินในประเทศ		เท่ากับบัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม
2.6 ค่าธรรมเนียมการถอนเงินในต่างประเทศ		75 บาท/รายการ
2.7 ค่าธรรมเนียมสั่งซื้อกองทุนเปิดผ่านเครื่องเอทีเอ็มข้ามจังหวัด		10 บาท/รายการ

## 3. บัตรเอทีเอ็มท่องเที่ยว

3.1 ค่าธรรมเนียมแรกเข้า		150 บาท
3.2 ค่าธรรมเนียมรายปี		200 บาท
การใช้บริการเอทีเอ็มของธนาคารอื่น (National Pool) ผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารอื่น โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้เดือนละ 4 ครั้ง หากเกิน ธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียมการใช้เครื่องต่างธนาคาร จากผู้ถือบัตร (ครั้งละ 3 บาท หักเงินจากบัญชีผู้ถือบัตร พร้อมกับการทำรายการ)		
ค่าบริการ โอนเงินระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มธนาคารที่ร่วมให้บริการธนาคาร กรุงเทพฯ, กสิกรไทย, กรุงไทย, ไทยพาณิชย์, กรุงศรีอยุธยาและทหารไทย จำนวนเงินโอนต่อครั้งสูงสุด 20,000 บาท		

จำนวนเงินโอนต่อวันขึ้นอยู่กับสิทธิในแต่ละบัตรเอทีเอ็ม (รายการละ 35 บาท ไม่มีค่าธรรมเนียมการใช้ ข้ามเขตหรือค่าธรรมเนียมการใช้ข้ามธนาคาร)

## 4. บัตรบีเฟิสต์

4.1 ค่าธรรมเนียมแรกเข้า		100 บาท
4.2 ค่าธรรมเนียมการทำบัตรใหม่กรณีบัตรเดิมหายและชำรุด		100 บาท
4.3 กรณีที่บัตรเดิมเสื่อมสภาพโดยบัตรไม่มีสภาพชำรุด เช่น แตกหัก โค้ง งอ และไม่สามารถใช้กับเครื่องเอทีเอ็มได้		ไม่คิดค่าธรรมเนียม
4.4 ค่าธรรมเนียมรายปี		200 บาท
(เก็บครั้งแรกพร้อมกับค่าทำบัตรครั้งต่อไปเก็บเมื่อครบ 1 ปี)		

เมื่อธนาคารได้สังเกตเห็นประโยชน์ดังกล่าว จึงได้จัดทำระบบบริการเอทีเอ็มขึ้นมา โดยธนาคาร มีศูนย์คอมพิวเตอร์และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อเข้าสู่ระบบบริการเอทีเอ็มในจังหวัดต่างๆ จำนวน 24 ศูนย์และในปี พ.ศ.2541 ได้นำการโอนเงิน การซื้อสินค้าผ่านบัตรเอทีเอ็ม และบริการ บัญชีฝากเงินมาให้บริการแก่ลูกค้าทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการใช้บริการต่างๆ ด้วยตนเอง ผ่านทางโทรศัพท์ โดยไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการที่ธนาคาร เพียงใช้โทรศัพท์แบบกดปุ่มติดต่อกับระบบคอมพิวเตอร์อัตโนมัติของธนาคาร เพื่อทำการด้วยตนเองและรับฟังคำแนะนำ ทำตามขั้นตอนจากเสียงพูดในโทรศัพท์และถ้าใช้บริการบัญชีฝากเงินผ่านทางโทรสาร (Fax) สามารถส่งพิมพ์สำเนาได้ทันที ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ลูกค้าและให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด

ข้อเปรียบเทียบคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็มทั้ง 4 ประเภท คือ

คุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็มของทั้ง 4 ประเภทในด้านความเหมือน

1. สามารถใช้ถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มภายในประเทศได้ตลอด 24 ชั่วโมง
2. สามารถใช้จับจ่ายซื้อสินค้าและบริการที่มีเครื่องหมายบัญชีฝากเงิน
3. สามารถโอนเงินระหว่างบัญชี, โอนเงินไปให้บุคคลที่สามภายในธนาคารเดียวกันและต่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
4. สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
5. สามารถฝากเงินเข้าบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
6. สามารถใช้บริการบัญชีฝากเงิน

คุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็มของทั้ง 4 ประเภทในด้านความแตกต่าง

1. อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีแตกต่างกัน
2. วงเงินในการถอนเงินสดแตกต่างกันคือ
  - 1.1 บัตรบัญชีฝากเงินเอทีเอ็มถอนได้ไม่เกินวันละ 20,000 บาท/วัน
  - 1.2 บัตรบัญชีฝากเงินเอทีเอ็มถอนได้ไม่เกินวันละ 40,000 บาท/วัน
  - 1.3 บัตรบัญชีฝากเงินเอทีเอ็มถอนได้ไม่เกินวันละ 150,000 บาท/วัน
3. บัตรบัญชีฝากเงินเอทีเอ็มและบัตรบัญชีฝากเงินสามารถนำไปใช้ถอนเงินต่างประเทศได้ในเครือข่าย

ของ Plus และ Visa Electron ตามวงเงินของแต่ละบัตร

ผู้ที่ขอใช้บริการบัตรเอทีเอ็มนั้นจะต้องทำการเปิดบัญชีไว้กับธนาคาร โดยสามารถเลือกเปิดบัญชีประเภทใดประเภทหนึ่งจาก

- บัญชีสะสมทรัพย์ (Saving Account)
- บัญชีกระแสรายวัน (Current Account)

โดยบัญชีสะสมทรัพย์ต้องเปิดบัญชีครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 100 บาท และบัญชีกระแสรายวันต้องเปิดบัญชีครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท

จะเห็นได้ว่าปัจจุบันนี้มีผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 99,044 บัตร จากจำนวนบัญชีเงินฝากประเภทสะสมทรัพย์และกระแสรายวันจำนวนทั้งหมดประมาณ 161,360 ราย (ข้อมูลจากสมุดบัญชี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่, 2543) มีผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มเป็นจำนวนมาก และทางธนาคารพยายามที่จะขยายฐานลูกค้าเพิ่มปริมาณให้มากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ก็มีการแข่งขันการให้บริการลูกค้าต่อบริการนี้เหมือนกันเพื่อที่จะแบ่งสัดส่วนการตลาด (Market Share) ฉะนั้นเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม รวมทั้งปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าวไปเสนอแก่ผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการบริการในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจต่อความต้องการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มให้มากยิ่งขึ้น และลูกค้าสามารถใช้บริการบัตรเอทีเอ็มให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดตามวัตถุประสงค์ของทางธนาคาร

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มแพร่หลายมากขึ้น

#### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้จะศึกษาผู้เปิดบัญชีใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 สาขา คือ

1. สาขาประตูเชียงใหม่
2. สาขาศรีนครพิงค์
3. สาขาท่าแพ
4. สาขาประตูช้างเผือก
5. สาขาสันป่าข่อย
6. สาขาถนนเมืองสมุทร
7. สาขาซอยช่วงสิงห์
8. สาขาถนนสุเทพ
9. สาขาภาคสวนแก้ว
10. สาขาถนนช้างคลาน

#### 1.5 นิยามคำศัพท์

**บัตรเอทีเอ็ม** หมายถึง บัตรพลาสติกที่ออกโดยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีขนาด 5.4 ซม. X 8.5 ซม. ด้านหลังมีแถบแม่เหล็กสำหรับบันทึกข้อมูลเพื่อใช้ในการรับบริการต่างๆ จากตู้เอทีเอ็ม และ/หรือชำระค่าสินค้าหรือบริการ โดยผ่านเครื่องรับชำระเงิน ณ จุดขาย (Point of Sale)

**เครื่องเอทีเอ็ม** หมายถึง เครื่องที่สามารถทำการ เบิก-ถอนเงินสด และโอนเงินระหว่างบัญชีโดยใช้บัตรเอทีเอ็มได้

**ผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม** หมายถึง ผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มที่จะต้องทำการเปิดบัญชีเงินฝาก ประเภทสะสมทรัพย์ หรือกระแสรายวัน ประเภทใดประเภทหนึ่ง

**บัญชีสะสมทรัพย์** หมายถึง บัญชีฝากเพื่อเรียกสำหรับลูกค้าในการใช้ถอนเงินและฝากเงินโดยธนาคารจะคิดดอกเบี้ยให้ทุกวัน

**บัญชีกระแสรายวัน** หมายถึง บัญชีที่ลูกค้านำฝากและถอนเงินโดยการใช้เช็คหรือบัตรเอทีเอ็ม โดยธนาคารไม่คำนวณดอกเบี้ยจ่ายให้