

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เศรษฐกิจไทยยังอยู่ในช่วงของการปรับตัวจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจครั้งสำคัญที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2540 การปรับตัวดังกล่าวเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยเวลาเป็นอย่างมากเนื่องจากการปรับตัวในระดับโครงสร้างพื้นฐานของระบบเศรษฐกิจ ในระหว่างที่ประเทศกำลังอยู่ในระหว่างการปรับตัวนี้ เศรษฐกิจส่วนรวมของประเทศย่อมอยู่ในภาวะอ่อนแอและเปราะบาง ภายใต้สถานการณ์เศรษฐกิจเช่นนี้ องค์กรทางเศรษฐกิจทุกสาขาจึงจำเป็นต้องกำหนดแนวทางระยะยาวที่เหมาะสม เพื่อเป็นกรอบหลักในการปรับตัวเองให้บรรลุเป้าหมายที่จะสามารถเติบโตได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืนในอนาคต โดยให้ความสำคัญและดำเนินการอย่างต่อเนื่องจริงจกกับการแก้ไขปัญหาระดับโครงสร้าง ตั้งแต่การปฏิรูประบบการบริหารจัดการทั้งภาครัฐ ภาคการเงิน และภาคธุรกิจทั้ง 3 ฝ่ายจะต้องร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด เพื่อให้กระบวนการปฏิรูปดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นการแก้ไขฟื้นฟูเศรษฐกิจไทยได้อย่างแท้จริงและช่วยให้ประเทศสามารถพัฒนาก้าวหน้าได้อย่างยั่งยืนในที่สุด

สำหรับสภาวะการณ์ของภาคการเงินนั้นเป็นช่วงที่สถาบันการเงินยังคงเร่งดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการแก้ไขปัญหาซึ่งเป็นผลพวงของวิกฤตทางเศรษฐกิจ อันได้แก่ปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้(NPLs) ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก ขณะเดียวกันก็พยายามเร่งพัฒนาปฏิรูปตนเองให้มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และมีความก้าวหน้าทันสมัยเพื่อเตรียมรับมือกับการแข่งขันโดยเสรีที่นับวันจะมีความเข้มข้นรุนแรงยิ่งขึ้น ดังนั้นธนาคารจำเป็นต้องหากกลยุทธ์ต่างๆ ในการดำเนินงานทั้งภายในสาขาและภายนอกสาขาทั้งทางด้านการจัดสถานที่เพื่อดึงดูดและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า การบริการที่ต้องเข้าถึงตัวลูกค้าอย่างรวดเร็ว สถานที่บริการลูกค้าที่ไม่จำกัดอยู่เฉพาะในส่วนสำนักงานเท่านั้น การพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานในการให้บริการลูกค้า กลยุทธ์ต่าง ๆ เหล่านี้ที่จะทำให้ลูกค้ามีความคล่องตัวที่จะใช้บริการเพิ่ม(อำนาจ ลีลาทิพย์กุล,2531 หน้า 10) ประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยลดต้นทุนการให้บริการ แต่จะต้องระมัดระวังไม่ให้เกิด ภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพ นอกจากนี้การให้บริการยังเป็นการสร้างความได้เปรียบทางด้านการแข่งขัน และการยกระดับคุณภาพการให้บริการอีกด้วย

ธุรกิจบริการยังมีงานด้านการตลาดที่สำคัญอีก 3 ประการ คือ การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง(competition differentiation) การรักษาคุณภาพของการบริการ(service quality) และการเพิ่มผลผลิตของการบริการ(productivity) ซึ่งการรักษาคุณภาพของการบริการ(service quality)

และเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า นั้น เป็นสิ่งที่หน่วยงานที่ให้บริการอยู่ ต้องการมาก โดยจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรในการแนะนำการให้บริการเหนือความคาดหวังของลูกค้าเพื่อเป็นการรักษาระดับคุณภาพการบริการให้คงอยู่ตลอดไป ฉะนั้นธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง ก็ได้พยายามที่จะสรรหาบริการต่าง ๆ มาให้ลูกค้าให้มากที่สุด (อรชร มณีสงฆ์, มปป หน้า 23)

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า(Customer relationship management) มีหัวใจสำคัญ คือ การให้ความสำคัญต่อมูลค่าตลอดช่วงชีวิตลูกค้าด้วยการสร้าง รักษา และกระชับสายสัมพันธ์ ที่มีอยู่กับลูกค้าไว้ให้ได้ในระยะยาว หรือที่เรียกว่า CRM : Concept and Applications เนื่องจาก สถานการณ์แข่งขันที่รุนแรงขึ้นจากทั้งภายในและภายนอกอุตสาหกรรม ทั้งลูกค้าก็มีทางเลือกแทบ ไม่จำกัด (ข่าวสารของเรา บมจ.ธนาคารกรุงเทพ, 2545)

จากสถานการณ์ในปัจจุบันส่งผลถึงการลงทุน และการขยายธุรกิจที่ไม่สามารถขยายตัว ได้เต็มศักยภาพ และคาดว่าอัตราการขยายสินเชื่อจะไม่เพิ่มขึ้นจากเดิมมากนัก สถานะเช่นนี้ย่อมส่ง ผลให้ธนาคารขยายสินเชื่อได้ยาก ชำร่วยสินเชื่อที่มีอยู่เดิมก็อาจจะหดตัวลง ประกอบกับ NPLs ที่มี อยู่ในระดับสูงจะส่งผลกระทบต่อรายได้ของธนาคารเป็นอย่างมาก ดังนั้นธนาคารต้องหาวิธีรักษา รายได้ไว้ให้มั่นคงเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการค้าเงินงาน จึงได้มีโครงการณรงค์ Fee Base Income ในปี พ.ศ. 2545 ภายใต้ชื่อโครงการว่า “Bualuang Fee Three Thousand” คือรายได้จาก ค่าธรรมเนียมบริการต่างๆของธนาคาร ซึ่งเป็นรายได้ที่ไม่มีความเสี่ยง โดยมุ่งขายบริการหลัก คือ บริการบัตรเครดิตเอเอ็ม โดยเฉพาะบัตร เอทีเอ็ม วิชาอเล็กตรอน “บีเฟิสต์”

ผลิตภัณฑ์การให้บริการจึงมีแนวโน้มที่จะให้ลูกค้าใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และที่สำคัญคือสามารถใช้งานได้ง่ายในแบบ “ทำได้ด้วยตนเอง” หรือที่เรียกกันว่า Self Service อย่างมี ประสิทธิภาพและปลอดภัย ความสำคัญของอุปกรณ์เครื่องมือเหล่านี้อยู่ที่การช่วยผ่อนบรรเทา จำนวนผู้ใช้บริการที่ต้องเข้าคิวรออยู่หน้าเคาน์เตอร์สาขา ให้มาใช้เครื่องมืออัตโนมัติให้มากที่สุด (Transaction Migration) โดเน้นแนวคิดที่ว่า “อิสระภาพทางการเงิน ที่คุณเลือกได้” โดยธนาคาร ได้เป็นผู้นำในการเปิดสาขาไมโครตามห้างสรรพสินค้าหรือที่เรียกว่าธนาคารอัตโนมัติ(Branch Automation) ได้แก่ ห้างเทศโก้โลดส์ , ห้างแมคโคร , ห้างบิ๊กซี , ห้างคาร์ฟู ซึ่งเป็นสาขาที่เข้ากับวิถี ชีวิตของคนยุคปัจจุบันเป็นอย่างมากนับเป็นการยืนยันว่าการที่ธนาคารรุกก้าวเข้าไปตั้งยังจุดที่ลูกค้า เข้าหาได้โดยสะดวกที่สุด เป็นสิ่งที่ถูกต้องตามแนวคิดดังกล่าว และยิ่งจะเป็นการช่วยขยายฐานลูกค้า ในการทำบัตรบีเฟิสต์มีมากขึ้น

บัตรเครดิตเอเอ็ม วิชาอเล็กตรอน บีเฟิสต์ สามารถสมัครทำบัตรได้โดยมีบัญชีเงินฝากกับ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ โดยสามารถเลือกเปิดบัญชีประเภทใดประเภทหนึ่ง คือ บัญชีสะสมทรัพย์ (Saving Account) หรือ บัญชีกระแสรายวัน(Current Account) เป็นบัตรเดบิตที่รวม 2 สิทธิ

ประโยชน์ระหว่างบัตร ATM กับบัตร VISA สามารถใช้ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทันสมัย และสามารถชำระค่าสินค้าจากร้านค้าที่เป็นสถานที่รับบัตรเครดิตได้ โดยใช้แทนเงินสดจ่ายใช้สอยในร้านค้ากว่า 40,000 แห่งทั่วประเทศ และยังเป็นบัตรเอทีเอ็ม ใช้ได้กับเครื่องตู้ธนาคาร ทั่วประเทศอีกกว่า 4,000 แห่ง ตลอดจนใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มในต่างประเทศที่มีป้ายสัญลักษณ์ PLUS และ VISA Electron ลักษณะเด่นของบริการ คือ

- บัตรเอทีเอ็ม วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ มีสิทธิถอนเงินใช้จ่ายประจำวัน ได้จำนวนสูงสุดถึงวันละ 100,000.00 บาท ใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มตู้ธนาคารทั่วประเทศ และต่างประเทศ ที่มีเครื่องหมาย PLUS และ VISA ทั่วโลก
- เลือกลงเงินใช้จ่ายได้ด้วยตัวเอง โดยสามารถทำรายการปรับเพิ่ม หรือลดวงเงินใช้จ่ายประจำวันด้วยตัวเองตั้งแต่ 20,000 , 50,000 , 100,000 หรือ 150,000 บาท เป็นต้น ที่สาขาของธนาคารกรุงเทพหรือผ่านบริการบิวหลวงโฟน
- สามารถใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการได้ที่ร้านค้าที่มีเครื่องหมาย VISA Electron ซึ่งมีวงเงินใช้จ่ายสูงสุดถึงวันละ 150,000.00 บาทเพียงเซ็นชื่อลงบนสลิปรายการใช้จ่าย (SALE SLIP)
- ทางธนาคาร ได้มีการส่งเสริมการขายด้วยการจัดหาโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า เช่น ลดค่าธรรมเนียม , แจกของแถม , การสะสม Sale Slip แล้วนำไปแลกของรางวัล , รับส่วนลดจากทางร้านค้าเมื่อชำระเงินผ่านบัตรบีเฟิสต์

โดยเปรียบเทียบบัตรบีเฟิสต์กับบัตรเอทีเอ็มบิวหลวง/บัตรเอทีเอ็ม พรีเมียร์ จะพบว่าบัตรบีเฟิสต์ มีคุณสมบัติเหนือกว่าบัตรเอทีเอ็มอื่นในหลายด้าน ดังตาราง 1.1

ตาราง 1.1 เปรียบเทียบบัตรปีเฟสท์กับบัตรเอทีเอ็มอื่น

บัตรเอทีเอ็ม วิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (ปีเฟสท์)	บัตรเอทีเอ็ม (บัตรบัวหลวง,บัตรพรีเมียร์)
- ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็มได้ 100,000 บาท/วัน	- ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็มได้ 20,000 และ 40,000 บาท/วัน
- ใช้ถอนเงินได้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ	- บัตรบัวหลวงใช้ได้ภายในประเทศเท่านั้น ส่วนบัตรพรีเมียร์ใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ
- ใช้ชำระสินค้าและบริการในร้านค้าที่มีเครื่องหมาย VISA Electron ซึ่งมีมากทั้งในประเทศและต่างประเทศ	- ใช้ชำระสินค้าและบริการในร้านค้าที่รับชำระด้วยบัตรเอทีเอ็มเท่านั้น
- ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้ 150,000 บาทต่อวัน	- ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้ 20,000 บาท และ 40,000 บาท/วัน
- อัตราค่าทำบัตรแรกเข้า 100 บาท	- อัตราค่าทำบัตรแรกเข้า บัตรบัวหลวง 50 บาท บัตรพรีเมียร์ 100 บาท
- ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท	- ค่าธรรมเนียมรายปี 100 บาท และ 150 บาทตามลำดับ
- สามารถเลือกบัตรมีรูปหรือไม่มีรูปตนเองได้	- ไม่สามารถมีรูปในบัตรได้

สำหรับบัตรปีเฟสท์ ได้เริ่มมีบริการตั้งแต่ ปี 2542 ซึ่งยังไม่เป็นที่แพร่หลายหรือเป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป ผู้วิจัยจึงมีความต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเอทีเอ็ม วิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ “ปีเฟสท์” ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้วางแผนการตลาด พัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ รวมทั้งโอกาสขยายบริการบัตรเอทีเอ็ม วิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ “ปีเฟสท์” ให้เกิดประโยชน์ในทางธุรกิจและประโยชน์ทางเศรษฐกิจ

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตร เอทีเอ็ม วิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ “ปีเฟสท์” ของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

### 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.3.1 เพื่อทราบถึงปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์”
- 1.3.2 ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์”
- 1.3.3 เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการตลาดและพัฒนาบริการบัตรเอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ให้เหมาะสมกับกลุ่มความต้องการและให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้จะทำการศึกษาจากลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่ใช้บัตรบีเฟิสต์ จำนวน 2 สาขา คือ สาขาเชียงราย และสาขาห้าแยกพ่อบุณเมืองราย