

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากวิกฤตการณ์ทางการเงินที่เริ่มมาตั้งแต่ปี 2540 ได้ส่งผลกระทบต่อสถานะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก¹ โดยเฉพาะระบบธนาคารพาณิชย์ ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจนทำให้ไม่สามารถดำเนินการเป็นปกติแบบเดิมได้ ทำให้ทั้งภาครัฐ และเอกชนต้องเร่งแก้ไขปัญหา และต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถยืนหยัดอยู่ต่อไปได้ อีกประเด็นหนึ่งที่ทำให้ระบบธนาคารพาณิชย์ไทยต้องปรับตัวอย่างมาก ก็คือ การเข้ามาของธนาคารพาณิชย์ต่างชาติ ได้อาศัยจังหวะที่ระบบธนาคารพาณิชย์ไทย กำลังมีปัญหา เข้ามาแข่งขันแย่งชิงลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยธนาคารพาณิชย์ต่างชาติได้เปรียบทั้งด้านการเงิน และด้านเทคโนโลยี ทำให้ธนาคารพาณิชย์ไทยต้องเร่งปรับตัว เพื่อให้สามารถยืนหยัดต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว และการเข้ามาของธนาคารพาณิชย์ต่างชาตินั้น ได้นำเอาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้ามาใช้งานภายใต้การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ เมื่อเป็นเช่นนี้ ธนาคารพาณิชย์ไทย จึงต้องมีการปรับตัวตามเหตุการณ์ เพื่อให้ทันต่อสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน และการปรับเปลี่ยนในยุคนี้ จะทำให้คนทำงาน จะต้องถูกปรับเปลี่ยนออกไปจากระบบธนาคารพาณิชย์ โดยมี คอมพิวเตอร์เข้ามาทำงานแทน

ดังนั้น คอมพิวเตอร์ จึงเข้ามามีบทบาท และเป็นส่วนสำคัญยิ่งในระบบธนาคารพาณิชย์ และต่อมา เทคโนโลยี ทาง คอมพิวเตอร์ ได้มีการพัฒนามาเป็นเครื่อง เบิก-ถอนเงินอัตโนมัติ หรือที่เรียกกันว่า เครื่อง เอ.ที.เอ็ม. (Automatic Teller Machine : A.T.M.) ไว้ให้บริการสำหรับลูกค้ารายย่อย (Retail Banking) โดยสามารถให้บริการ ลูกค้าที่จะทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกรวดเร็ว ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถฝาก ถอนเงิน ชำระค่าสินค้า ชำระค่าสาธารณูปโภค ชำระค่าบัตรเครดิต เติมเงินให้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่พร้อมใช้

¹ วารสารธนาคารแห่งประเทศไทย, รายงานสรุปภาวะเศรษฐกิจรายไตรมาส. (กรุงเทพ : ธนาคารแห่งประเทศไทย, ไตรมาสที่ 4, 2540) หน้า 1-2

ซื้อบัตรชมภาพยนตร์พร้อมสำรองที่นั่ง โอนเงินให้บุคคลอื่นเพื่อเข้าบัญชีภายในธนาคารเดียวกัน และบัญชีต่างธนาคาร ภายใต้เครื่อง เอ.ที.เอ็ม. พูล (A.T.M. Pool)

ทั้งนี้ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ได้มีการดำเนินการติดตั้งตู้ เอ.ที.เอ็ม. ไว้บริการลูกค้าทั้งสิ้น 9 แห่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์ของการติดตั้งตู้เอ.ที.เอ็ม ดังนี้

1. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการใช้บริการผ่านบัตร เอ.ที.เอ็ม. ซึ่งธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ได้มีการออกบัตร เอ.ที.เอ็ม. ให้กับลูกค้าไปเป็น จำนวน 26,385 บัตร² (ณ วันที่ 27 ธันวาคม 2545)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร มีรายละเอียด ของจำนวนบัตร เอ.ที.เอ็ม. ที่เพิ่มขึ้น และลดลง ตลอดจนเปรียบเทียบอัตราการเติบโต ของจำนวนบัตร เอ.ที.เอ็ม. เป็นรายไตรมาส ตั้งแต่ในปี 2543 – 2545 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

² ส่วนรายงานข้อมูล, ฝ่ายการบัญชี, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2545)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

ไตรมาส	จำนวนบัตร	อัตราการเติบโต (ร้อยละ)
ไตรมาสที่ 4 ปี พ.ศ. 2542	13,745	-
ไตรมาสที่ 1 ปี พ.ศ. 2543	14,124	2.76
ไตรมาสที่ 2 ปี พ.ศ. 2543	14,512	2.75
ไตรมาสที่ 3 ปี พ.ศ. 2543	14,834	2.22
ไตรมาสที่ 4 ปี พ.ศ. 2543	15,029	1.31
ไตรมาสที่ 1 ปี พ.ศ. 2544	14,853	-1.17
ไตรมาสที่ 2 ปี พ.ศ. 2544	15,958	7.44
ไตรมาสที่ 3 ปี พ.ศ. 2544	19,382	21.46
ไตรมาสที่ 4 ปี พ.ศ. 2544	20,541	5.98
ไตรมาสที่ 1 ปี พ.ศ. 2545	22,586	9.96
ไตรมาสที่ 2 ปี พ.ศ. 2545	25,385	12.39
ไตรมาสที่ 3 ปี พ.ศ. 2545	26,955	6.18
ไตรมาสที่ 4 ปี พ.ศ. 2545	26,385	-2.11

ที่มา : ส่วนรายงานข้อมูล, ฝ่ายบัญชี, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อลดปริมาณงานสำหรับธุรกรรมรายย่อย ให้ลูกค้าที่มีบัตร เอ.ที.เอ็ม. ใช้บริการผ่านตู้เอ.ที.เอ็ม. ทำให้ลดภาระงานของพนักงานลง และทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพราะสามารถลดความเครียดจากปริมาณงานที่มากเกินไป เป็นต้น เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และได้ทราบถึงการให้ความสำคัญแก่บุคลากรขององค์กร ส่งผลให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจ ในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในด้านการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาจากการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร
2. ทำให้ทราบปัญหาจากการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. กับทางธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุง วางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการลูกค้า บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

- พฤติกรรม** หมายถึง พฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร
- บัตร เอ.ที.เอ็ม.** หมายถึง บัตรที่สามารถใช้เงินสด ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ และบริการอื่น ๆ
- ตู้ เอ.ที.เอ็ม.** หมายถึง เครื่อง เบิก ถอน เงินสด และบริการอื่น ๆ ที่มีไว้บริการผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. และบัตรเครดิตทุกชนิด