

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปี 2547 และในช่วงครึ่งแรกของปี 2548 เศรษฐกิจไทยได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์พิบัติ การปรับตัวสูงขึ้นของราคาน้ำมัน ความเสี่ยงจากไข้หวัดนก เหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ภาวะภัยแล้งที่ต่อเนื่อง และการปรับเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย ทำให้อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจต่ำกว่าที่คาดการณ์ไว้ ในขณะที่ช่วงครึ่งปีหลังปี 2548 เศรษฐกิจไทยสามารถปรับตัวรองรับแรงกดดันจากปัจจัยลบดังกล่าวได้ดีขึ้น ประกอบกับปัจจัยลบเรื่องเหตุการณ์พิบัติ ไข้หวัดนก และภาวะภัยแล้งได้คลี่คลายลง ทำให้เศรษฐกิจกระเตื้องขึ้นอย่างมาก โดยเฉพาะการส่งออกสินค้าเกษตรที่ขยายตัวดีขึ้นเนื่องจากการคลี่คลายของปัญหาภัยแล้ง และการส่งออกสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่ขยายตัวตามความต้องการของต่างประเทศ รวมถึงอุตสาหกรรมที่ปรับตัวดีขึ้นในฤดูท่องเที่ยว (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน), 2549)

สำหรับความท้าทายที่สำคัญที่ธนาคารพาณิชย์ต้องเผชิญ คือ การเปิดเสรีทางการเงินภายใต้การเจรจาเขตการค้าเสรีระหว่างประเทศไทยกับสหรัฐอเมริกา ซึ่งจะส่งผลให้สถาบันการเงินของไทยต้องเผชิญกับคู่แข่งรายใหม่ที่มีแข็งแกร่งจำนวนมาก คือ ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่จะเข้ามาเปิดสาขาในประเทศไทย ทำให้ธนาคารพาณิชย์ไทยต้องปรับปรุงคุณภาพ ยกระดับการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีการปรับตัวไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีความเร่งรีบในการใช้ชีวิตเพื่อสร้างความได้เปรียบในยุคของการแข่งขัน ซึ่งหากเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่เข้ามาดำเนินกิจการในประเทศไทยแล้ว โดยภาพรวมธนาคารพาณิชย์ไทยยังยังคงเป็นรองธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศโดยเฉพาะในเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งก่อนหน้านี้ธนาคารพาณิชย์ไทยไม่ค่อยให้ความสำคัญในเรื่องนี้มากเท่าที่ควร จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ในเวลานี้ธนาคารพาณิชย์ไทยหลายแห่งหันมาทุ่มเทอย่างเต็มที่ในอันที่จะค้นหาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ควบคู่กับการให้บริการลูกค้าในด้านต่างๆเพิ่มสูงขึ้น มุ่งเน้นกลุ่มตลาดลูกค้ารายย่อยเป็นหลัก โดยเฉพาะจงนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการความรวดเร็ว ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะรอคิวเพื่อรับบริการ ไม่ต้องการ

เสียเวลาในการเขียนใบทำรายการต่างๆ หรือไม่สะดวกที่จะไปธนาคารในช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดทำการตามเวลาปกติ ส่งผลให้การทำธุรกรรมทางการเงินที่ลูกค้าสามารถทำรายการด้วยตนเอง นอกเหนือจากเวลาทำการปกติของธนาคารได้รับความสนใจจากลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ซึ่งธนาคารพาณิชย์ต่างๆมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยี เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า เนื่องจากสามารถสร้างความพึงพอใจ และธนาคารสามารถลดต้นทุนในส่วนของการดำเนินงานภายในธนาคาร เช่น ต้นทุนของพนักงานในการทำรายการต่อครั้ง ค่ากระดาษ ค่าไฟฟ้า และปริมาณงานที่สาขา ให้เหลือบริการเพียงการให้บริการด้านสินเชื่อ และการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารเป็นหลัก (ธนาคารพาณิชย์ไทยภายใต้การเปิดเสรีทางการเงิน, 2548)

สำหรับการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคสามารถเลือกชำระได้หลายช่องทาง เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารพาณิชย์ ชำระผ่านจุดบริการภายในร้านสะดวกซื้อ (Counter Service) ชำระผ่านจุดบริการรับชำระ (Pay Point) หรือ ชำระผ่านที่ทำการไปรษณีย์ (Pay Post) ซึ่งปัจจุบันผู้ให้บริการรับชำระทุกราย ใช้เทคโนโลยีแถบรหัส (Barcode) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สำหรับการชำระผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารพาณิชย์นั้น เดิมลูกค้าต้องเป็นผู้กรอก รายละเอียดทั้งหมด เช่น เลขที่บัญชี และจำนวนเงินที่ต้องการชำระ ต่อมาพัฒนามาเป็นใบแจ้งค่าบริการที่มีรายละเอียดเลขที่บัญชี และจำนวนเงินที่ต้องชำระพร้อมสรรพ ลูกค้าใช้บริการเพียงนำใบแจ้งค่าบริการไปยังที่เคาน์เตอร์เพื่อชำระได้ทันที โดยมีพนักงานของธนาคารเป็นผู้บันทึกรายการ หรือชำระผ่านเครื่องอัตโนมัติ จนกระทั่งปัจจุบันมีการนำแถบรหัส (Barcode) มาใช้ ทั้งนี้แถบรหัส(Barcode)จะถูกพิมพ์ลงบนใบแจ้งค่าบริการ พนักงานของธนาคารจะเป็นผู้ใช้เครื่องอ่านแถบรหัส ซึ่งจะช่วยให้ทราบเลขที่บัญชี ชื่อบัญชี และจำนวนเงินที่ต้องชำระอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทย เริ่มดำเนินกิจการเมื่อ พ.ศ.2447 (ร.ศ.123) โดยพระเจ้านั่งยาเธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย พระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงริเริ่มกิจการเป็นการทดลองในนาม “บุคคัลลีย์” (Book Club) และเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ตั้ง “บริษัท แบนก์สยามกัมมาจล ทุนจำกั๊ด” ขึ้นนับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทย ซึ่งดำเนินการด้วยความเจริญรุ่งหน้าเป็นลำดับ และกิจการขยายตัวอย่างรวดเร็วจนกระทั่งวันที่ 27 มกราคม 2482 ได้เปลี่ยนชื่อใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับภาพการณ์และยุคสมัยเป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” และเปลี่ยนเป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)” ในเวลาต่อมา และในยุคที่เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เริ่มมีบทบาทในธุรกิจแขนงต่างๆ ธนาคารได้นำความก้าวหน้าของระบบคอมพิวเตอร์ ประสานกับวิวัฒนาการของระบบสื่อสาร

ปฏิวัติการให้บริการในระบบออนไลน์ และจากแนวคิดดังกล่าวทำให้ธนาคารนำ ATM มาให้บริการแก่ลูกค้าเป็นธนาคารแรกของประเทศไทย ซึ่งถือเป็นต้นแบบของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2530) ในปัจจุบันธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน จึงปรับปรุงบริการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) และเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine: CDM) โดยติดตั้งเครื่องอ่านแถบรหัสไว้ที่เครื่องอัตโนมัติทั้งสอง ซึ่งมีหลักการทำงานแบบเดียวกับเครื่องอ่านแถบรหัสที่ใช้ ณ เคาน์เตอร์ของธนาคารพาณิชย์ หรือจุดชำระเงินภายในห้างสรรพสินค้า กล่าวคือ เครื่องอ่านแถบรหัสจะใช้แสงเลเซอร์(Laser) เข้ามาช่วยในการอ่านแถบรหัส(Scan) ที่อยู่บนใบแจ้งค่าบริการ รายละเอียดต่างๆจะปรากฏที่หน้าจอของเครื่อง ลูกค้าเพียงตรวจสอบความถูกต้องแล้วเลือก "ถูกต้อง" ก็สามารถชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ ธนาคารเรียกบริการนี้ว่า "Laser Zone" ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มความมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเองของลูกค้า เนื่องจากลูกค้าไม่ต้องบันทึกเลขที่บัญชี และจำนวนเงินที่ต้องชำระเอง โดยเปิดให้บริการลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครเมื่อมกราคม 2548 ทั้งสิ้น 175 แห่ง (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2548) ซึ่งธนาคารมีนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพของเครื่องให้สามารถรองรับการใช้บริการของลูกค้าได้มากขึ้น และขยายจุดให้บริการไปยังสาขา หรือแหล่งธุรกิจที่สำคัญทั้งในกรุงเทพมหานคร และในส่วนภูมิภาค ทั้งนี้ธนาคารตั้งเป้าหมายจำนวนรายการสำหรับการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการในปี 2548 เพิ่มขึ้น 15% จากฐานปี 2547 และจากการติดตามผลการดำเนินงานที่ผ่านมาในเบื้องต้น ปรากฏว่า รายการชำระค่าสินค้าหรือบริการเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าเป้าหมายเฉลี่ยต่อเดือน (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2548)

เนื่องจากการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ โดยใช้เครื่องถอนเงินสด และเครื่องฝากเงินสดที่ธนาคารมีอยู่แล้วให้มีประโยชน์มากยิ่งขึ้น การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จึงจะเป็นแนวทางที่จะช่วยให้ทราบถึงปัญหาในการใช้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในด้านต่างๆ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการด้านอื่นๆ เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับการแข่งขันในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการชำระสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาของลูกค้าที่เคยใช้บริการ และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาเทคโนโลยี รวมถึงการบริการด้านต่างๆ ตามความต้องการของลูกค้า

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของผู้ซื้อภายหลังการซื้อสินค้า หรือบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์ กับความคาดหวัง

ลูกค้า หมายถึง ผู้เคยใช้บริการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

Laser Zone หมายถึง การให้บริการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ(ATM) หรือ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ(CDM) โดยใช้แสงเลเซอร์(Laser) มาช่วยในการอ่านแถบรหัส(Scan Barcode) แทนการกดปุ่มเพื่อทำรายการของลูกค้า ซึ่งเป็นการประมวลผลแบบทันที(Real Time)