

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินและยังมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ในขณะเดียวกันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก็พัฒนาไม่หยุด ธนาคารพาณิชย์จึงได้นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อใช้แข่งขันส่วนแบ่งทางการตลาด เสนอทางเลือกและวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการ เพื่อเกิดความพึงพอใจ สะดวกในการใช้บริการและความรวดเร็วข้อมูลถูกต้อง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการและแนะนำบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการ (ศนิชา งามศักดิ์, 2547)

จากสภาวะการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในสถาบันการเงิน ทุกธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งของไทยพยายามปรับตัวอย่างมากเพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารที่ให้บริการครบวงจร Universal Bank ได้มีการเอาบริษัทในเครือเข้ามาร่วมงาน เพื่อการให้บริการที่ครบวงจรได้มีการเสริมผลิตภัณฑ์ที่เป็น Value-added เช่นบริการขายผลิตภัณฑ์การลงทุน บริการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ ธุรกิจบริการมีงานด้านการตลาดที่สำคัญ 3 ประการคือการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง การรักษาคุณภาพของการบริการ และการเพิ่มผลผลิตของการบริการ ซึ่งการรักษาคุณภาพของการบริการและเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า เป็นสิ่งที่หน่วยงานที่ให้บริการต้องการมาก โดยจำเป็นต้องพัฒนาบุคคลากรในการแนะนำการให้บริการเหนือความคาดหวังของลูกค้าเพื่อเป็นการรักษาระดับคุณภาพการบริการให้คงอยู่ตลอดไป

การให้บริการบัตรเดบิตเป็นรูปแบบหนึ่งในการบริการของธนาคาร บัตรเดบิต (Debit Card) เป็นบัตรพลาสติกที่มีขนาดเท่ากับบัตรบริการเงินด่วนเอทีเอ็ม (ATM) โดยเป็นบัตรที่ใช้แทนเงินสดในการชำระค่าสินค้าและบริการได้โดยหักจากบัญชีเงินฝากธนาคารของลูกค้าทันที นอกจากนี้ยังใช้เบิกเงินสดได้ทั่วโลกบริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงินเป็นรูปแบบใหม่ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าหรือบริการ โดยผู้ถือบัตรไม่ต้องเบิกเงินสด เพียงแต่ใช้บัตรนี้ชำระค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Master Card Electronic หรือ Visa Card Electronic ผ่านเครื่องรับชำระเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture : EDC) โดยเมื่อซื้อสินค้า ผู้ถือบัตรจะลงลายมือชื่อในใบเซ็นชื่อ (Sales Slip) ให้เหมือนกับลายมือชื่อที่ปรากฏหลังบัตร จึงจะได้รับการอนุมัติ นอกจากนี้ยังสามารถใช้บัตรนี้ในการเบิกเงินสดจากเครื่อง ATM

บัตรเดบิต (Debit Card) เป็นรูปแบบการบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) อีกรูปแบบหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมนำมาใช้ในงานธนาคาร เพราะช่วยลดเวลาในการให้บริการผ่านเคาน์เตอร์ของสาขาลง สามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานของธนาคาร และยังเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ธนาคารอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้แล้วในปัจจุบันจำนวนผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากได้รับความสะดวกสบายในการจับจ่ายใช้สอยและสามารถหลีกเลี่ยงการพกเงินสดจำนวนมากในการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ และเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารได้ตามความต้องการ อย่างไรก็ตามการใช้บริการบัตรเดบิตนั้น มีลักษณะการให้บริการเงื่อนไขในการให้บริการ ตลอดจนถึงสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้บริการบัตรเดบิตดังนี้ (ข้อมูลออนไลน์, 2547)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งให้บริการบัตรเดบิตแก่ลูกค้าของธนาคาร ตั้งแต่ปี 2545 จนถึงปัจจุบัน โดยที่บัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ในปี 2545 มีจำนวน 400,000 ใบ และเพิ่มขึ้นเป็น 600,000 บัตรในปี 2546หรือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 33.3 และในปี 2547 มีจำนวนสูงถึง 1,200,000 ใบ เพิ่มขึ้นจากปี 2546 100 % (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 จำนวนบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

ปี พ.ศ.	จำนวนบัตรเดบิต	อัตราเพิ่มขึ้น (%)
2545	400,000	-
2546	600,000	33.3
2547	1,200,000	100.00

ที่มา: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2548

อย่างไรก็ตามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ยังไม่มีการศึกษาเลย ดังนั้นในที่นี้จะทำการศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้บัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ โดยจะทำการศึกษาเฉพาะลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพอใจสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายเพื่อวิเคราะห์

2.2 เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคาร

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนและปรับกลยุทธ์ในการให้บริการด้านบัตรเดบิตของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งมีทั้งหมด 4 สาขา คือ สาขาเชียงราย สาขาย่อยบ้านคู้ สาขาย่อยเวียงชัย และสาขาสีแม่กรณ์

1.5 นิยามศัพท์

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์

บัตรเอทีเอ็ม (ATM Card) หมายถึง บัตรพลาสติกที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ มีขนาด 5.4 x 8.5 เซนติเมตร ด้านหลังบัตรมีแถบแม่เหล็กสำหรับบันทึกข้อมูล เพื่อใช้บริการต่าง ๆ จากตู้เอทีเอ็ม

บัตรเดบิต (Debit Card) หมายถึง ผลิตภัณฑ์หักบัญชีเงินฝากทางอิเล็กทรอนิกส์ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ถือบัตรโอนเงินในบัญชีเงินฝากของตนเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการได้โดยตรง ผู้ใช้รับรองความถูกต้องของการทำธุรกรรมแต่ละครั้งด้วยลายเซ็นเช่นเดียวกับบัตรเครดิต

ใบบันทึกการขาย (Sale Slip) หมายถึง ใบบันทึกการขาย และมูลค่าของสินค้าและบริการ

เครื่อง EDC (Electronic Data Capture) หมายถึง เครื่องบันทึกการขายโดยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติ