

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ตู้ ATM (Automated Teller Machine) คือ เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งให้บริการแก่ผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม โดยใช้บัตรร่วมกับ PIN (Personal Identification Number) ในการทำรายการถอนเงินสดหรือบริการอื่นๆ โดยผู้เอทีเอ็มนี้มิใช่ใช้แทนการต้องไปยื่นเข้าคิวต่อแถวทำรายการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร

บมจ.ธนาคารกรุงไทยได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ของผู้เอทีเอ็ม ในปีพ.ศ.2531 ทางธนาคารจึงได้นำเครื่องเอทีเอ็มเข้ามาใช้ในการให้บริการลูกค้า ซึ่งถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกที่สามารถติดตั้งได้ครบทุกจังหวัดของประเทศ ถ้าลูกค้ามีความประสงค์ต้องการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ลูกค้าสามารถทำบัตรเอทีเอ็มได้ โดยติดต่อธนาคารสาขาที่ต้องการเปิดบัญชี ลูกค้าต้องเปิดบัญชีขั้นต่ำ 500 บาท และเสียค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็มตามประเภทของบัตรเอทีเอ็ม จากนั้นลูกค้าสามารถใช้บริการได้ทันที

ในปัจจุบันนี้ ตู้เอทีเอ็ม ได้ให้บริการทำธุรกรรมหลากหลาย อาทิเช่น ถอนเงินจากบัญชีได้ตามวงเงินสูงสุด ในการทำรายการในแต่ละวันขึ้นอยู่กับประเภทของบัตร โดยสามารถถอนเงินได้สูงสุด 20,000 บาท/ครั้ง สูงสุดวันละ 150,000 บาท, สามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในบัญชี ยอดเงินที่สามารถถอนได้, สามารถทำรายการ โอนเงินจากบัญชีที่อยู่ในบัตร ไปยังบัญชีของธนาคารไหน สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศตามความต้องการ, สามารถชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ชำระค่าสาธารณูปโภค ชำระค่างวดบ้าน ชำระกองทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา ค่าโทรศัพท์มือถือ ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต ค่าเบี้ยประกัน ค่าลงทะเบียนเรียน ค่าตัวเครื่องบิน/รถทัวร์ ค่าอินเทอร์เน็ต และค่าเช่าซื้อต่างๆ โดยสามารถใช้บริการได้ที่เครื่องที่มีเครื่องอ่านบาร์โค้ด แล้วเลือกทำรายการด้วยการชำระด้วยบาร์โค้ดง่ายๆ กับการใช้ใบแจ้งการชำระเงินจากหน่วยงานนำแถบบาร์โค้ดเข้าใส่เครื่องอ่านและรอสักครู่ ก็สามารถชำระค่าใช้จ่ายได้อย่างรวดเร็ว จากความสะดวก สบาย และความรวดเร็วในการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ทำให้ปัจจุบันนี้ตู้เอทีเอ็มเป็นที่นิยมแพร่หลายไปทั่วประเทศ

จากรายงานธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2550 – 2552 จะเห็นว่าการใช้บริการตู้เอทีเอ็มได้รับความนิยมในกลุ่มลูกค้าธนาคาร มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ตามรายละเอียดดังนี้ ในปี พ.ศ. 2550 ปริมาณธุรกรรม มีจำนวน 1,092 ล้านรายการ ในปี พ.ศ. 2551 ปริมาณธุรกรรม มีจำนวน 1,266.1 ล้านรายการ มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2550 ร้อยละ 15.94 ในปี พ.ศ. 2552 ปริมาณธุรกรรม มีจำนวน 1,368.4 ล้านรายการ มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2551 ร้อยละ 8.08 ส่วนมูลค่าการให้บริการในปี พ.ศ. 2550 มีมูลค่าการให้บริการ 5,570 พันล้านบาท ในปี พ.ศ. 2551 มูลค่าการให้บริการ 6,630.7 พันล้านบาท มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2550 ร้อยละ 19.04 ในปี พ.ศ. 2552 มูลค่าการให้บริการ 6,922.9 พันล้านบาท มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2551 ร้อยละ 4.41 แสดงรายละเอียดดังตาราง 1.1

ตาราง 1.1 แสดงปริมาณการให้บริการตู้เอทีเอ็มทุกธนาคาร ระหว่างปี พ.ศ. 2550-2552

	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552
ปริมาณธุรกรรม (ล้านรายการ)	1,092	1,266.1	1,368.4
อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	-	15.94	8.08
มูลค่าการให้บริการ (พันล้านบาท)	5,570	6,630.7	6,922.9
อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	-	19.04	4.41

ที่มา : รายงานประจำปี 2550 และ 2551 และ 2552 ธนาคารแห่งประเทศไทย

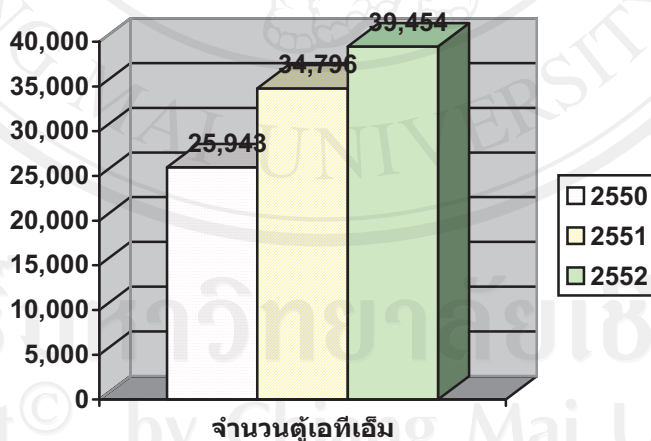
ก่อนหน้านี้ตู้เอทีเอ็มแต่ละเครื่องต้นทุนเฉลี่ยจะอยู่ที่ 1 ล้านกว่าบาท แต่หลังจากที่ธนาคารแต่ละแห่งหันมาใช้มากขึ้น ส่งผลให้ต้นทุนต่อหน่วยลดลง โดยปัจจุบันตู้เอทีเอ็มราคาได้ปรับตัวลดลงมาเหลือเพียง 4 แสนกว่าบาทต่อเครื่อง จึงทำให้ธนาคารแต่ละแห่งหันมาเพิ่มจำนวนตู้เอทีเอ็มมากกว่าการขยายสาขา ที่มีทั้งต้นทุนพนักงาน ค่าเช่าพื้นที่ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูง เมื่อเทียบกับการเพิ่มจำนวนตู้เอทีเอ็ม

จากรายงานธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2550 – 2552 จะเห็นว่าการปริมาณ
 ผู้เอทีเอ็มทุกธนาคารเพิ่มขึ้นทุกๆปี โดยที่ในปี พ.ศ. 2550 มีจำนวนผู้เอทีเอ็มทั้งหมด 25,943 ผู้
 ในปี พ.ศ. 2551 มีจำนวนผู้เอทีเอ็มทั้งหมด 34,796 ผู้ มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2550 คิดเป็น
 ร้อยละ 34.12 และในปี พ.ศ 2552 มีจำนวนผู้เอทีเอ็มทั้งหมด 39,454 ผู้ มีอัตราการเพิ่มขึ้นจาก
 ปี พ.ศ.2551 คิดเป็นร้อยละ 13.39 แสดงรายละเอียดดังตาราง 1.2

ตาราง 1.2 แสดงปริมาณผู้เอทีเอ็มทุกธนาคาร ระหว่างปี พ.ศ. 2550-2552

	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552
จำนวนผู้เอทีเอ็ม	25,943	34,796	39,454
อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	-	34.12	13.39

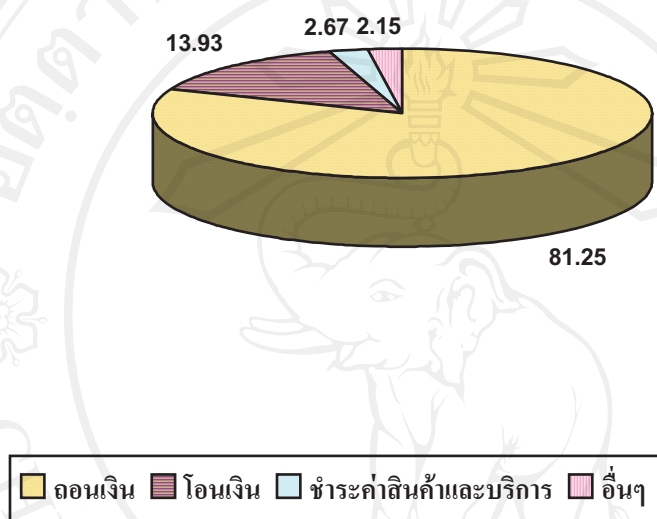
ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ. 2550 และ 2551 และ 2552 ธนาคารแห่งประเทศไทย



ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ. 2550 และ 2551 และ 2552 ธนาคารแห่งประเทศไทย

รูป 1.1 จำนวนผู้เอทีเอ็มทุกธนาคาร ระหว่างปี พ.ศ. 2550-2552

จากรายงานประจำปี พ.ศ.2552 ธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าสัดส่วนปริมาณการใช้บริการตู้เอทีเอ็มในปี 2552 สามารถแยกได้เป็น ถอนเงินร้อยละ 81.25 โอนเงินร้อยละ 13.93 ชำระค่าสินค้าและบริการร้อยละ 2.67 และอื่นๆ ร้อยละ 2.15 ดังแสดงตามรูป 1.2



ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ. 2552 ธนาคารแห่งประเทศไทย

รูป 1.2 สัดส่วนปริมาณการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม แต่ละประเภท ปี พ.ศ.2552

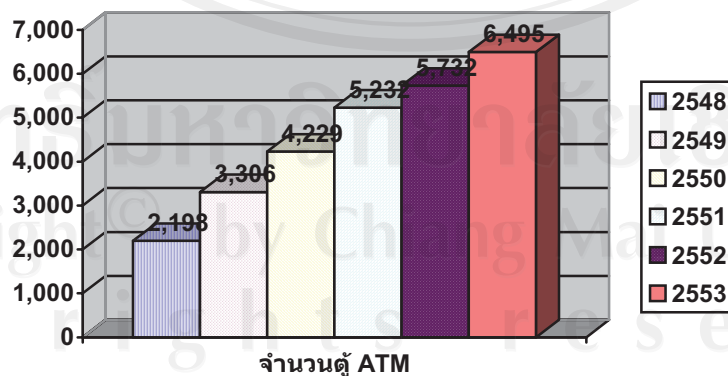
ผู้บริหาร บมจ.ธนาคารกรุงไทย เล็งเห็นถึงความสำคัญของตู้เอทีเอ็ม ว่ามีความสะดวกสบาย และสามารถปรับปรุงเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้ โดยขณะนี้มีการพัฒนาโปรแกรมต่อเนื่อง สามารถทำหน้าที่ได้มากกว่าการเบิกถอนเงินสด เช่น การรับเติมเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม รับชำระค่าสินค้า ชำระบัตรเครดิต หรือแม้กระทั่งการจองตั๋วรถทัวร์ จึงมีนโยบายเร่งเพิ่มตู้เอทีเอ็มเพื่อเอาใจลูกค้า และหวังเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมต่างๆ

จากรายงานประจำปี 2553 บมจ.ธนาคารกรุงไทย พบว่าจำนวนตู้เอทีเอ็มในปี พ.ศ.2548 มีทั้งหมด 2,198 ตู้ ในปี พ.ศ.2549 มีทั้งหมด 3,306 ตู้ มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2548 ร้อยละ 50.41 ในปี พ.ศ.2550 มีทั้งหมด 4,229 ตู้ มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2549 ร้อยละ 27.92 ในปี พ.ศ.2551 มีทั้งหมด 5,232 ตู้ มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2550 ร้อยละ 23.72 ในปี พ.ศ.2552 มีทั้งหมด 5,732 ตู้ มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2551 ร้อยละ 9.56 ในปี พ.ศ.2553 มีทั้งหมด 6,495 ตู้ มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2552 ร้อยละ 13.31 ดังแสดงตามตาราง 1.3

ตาราง 1.3 แสดงจำนวนตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ระหว่างปี พ.ศ.2548-2553

พ.ศ.	จำนวนตู้	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)
2548	2,198	-
2549	3,306	50.41
2550	4,229	27.92
2551	5,232	23.72
2552	5,732	9.56
2553	6,495	13.31

ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ.2553 บมจ.ธนาคารกรุงไทย

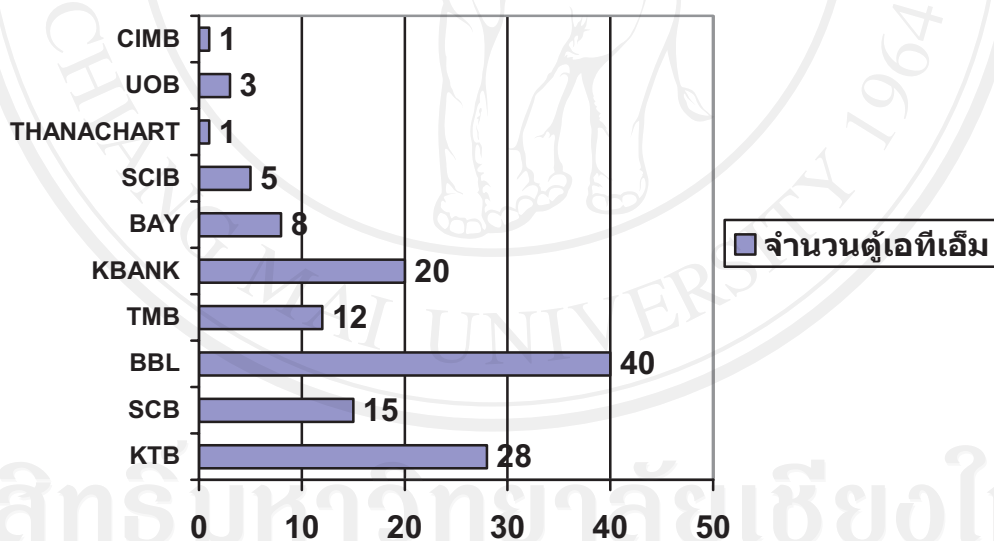


ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ.2553 บมจ.ธนาคารกรุงไทย

รูป 1.3 จำนวนตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย

จังหวัดลำปาง ถือว่าเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจในภาคเหนือ รายได้ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับการค้าส่งและค้าปลีก รองลงมาเป็นอุตสาหกรรม โดยที่ประชากรจังหวัดลำปางมีรายได้เฉลี่ย 58,210 บาท/คน/ปี จัดอยู่ในอันดับ 11 ของภาคเหนือ และอันดับที่ 51 ของประเทศ ปัจจุบันมีสาขาธนาคารพาณิชย์ตั้งอยู่ในจังหวัดลำปาง จำนวน 68 สาขา โดยมีปริมาณเงินหมุนเวียนทางเศรษฐกิจในจังหวัด ในปี 2552 ดังนี้ ปริมาณเงินฝาก 41,971 ล้านบาท ปริมาณเงินให้กู้ยืม 38,301 ล้านบาท

จากรายงานของชมรมธนาคารจังหวัดลำปาง ในปี พ.ศ. 2553 พบว่าจำนวนตู้เอทีเอ็มทุกธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีจำนวนดังต่อไปนี้ ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย(CIMB) 1 ตู้, ธนาคารยูโอบี(UOB) 3 ตู้, ธนาคารธนชาติ(THANACHART) 1 ตู้, ธนาคารนครหลวงไทย(SCIB) 5 ตู้, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา(BAY) 8 ตู้, ธนาคารกสิกรไทย(KBANK) 20 ตู้, ธนาคารทหารไทย (TMB) 12 ตู้, ธนาคารกรุงเทพ(BBL) 40 ตู้, ธนาคารไทยพาณิชย์(SCB) 15 ตู้ และ ธนาคารกรุงไทย (KTB) 28 ตู้ ดังแสดงตามรูป 1.4



ที่มา : รายงานของชมรมธนาคารจังหวัดลำปาง ในปี พ.ศ. 2553

รูป 1.4 แสดงจำนวนตู้เอทีเอ็มทุกธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในปี พ.ศ. 2553

จากรายงานประจำปี 2553 บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตลำปาง พบว่า จำนวนตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยที่ ในปี พ.ศ.2551 มีตู้เอทีเอ็มทั้งหมด 16 ตู้ ในปี พ.ศ.2552 มีตู้เอทีเอ็มทั้งหมด 20 ตู้ มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2551 ร้อยละ 25 และล่าสุดในปี พ.ศ.2553 มีตู้เอทีเอ็มทั้งหมด 28 ตู้ มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2552 ร้อยละ 40 ดังแสดงในตาราง 1.4

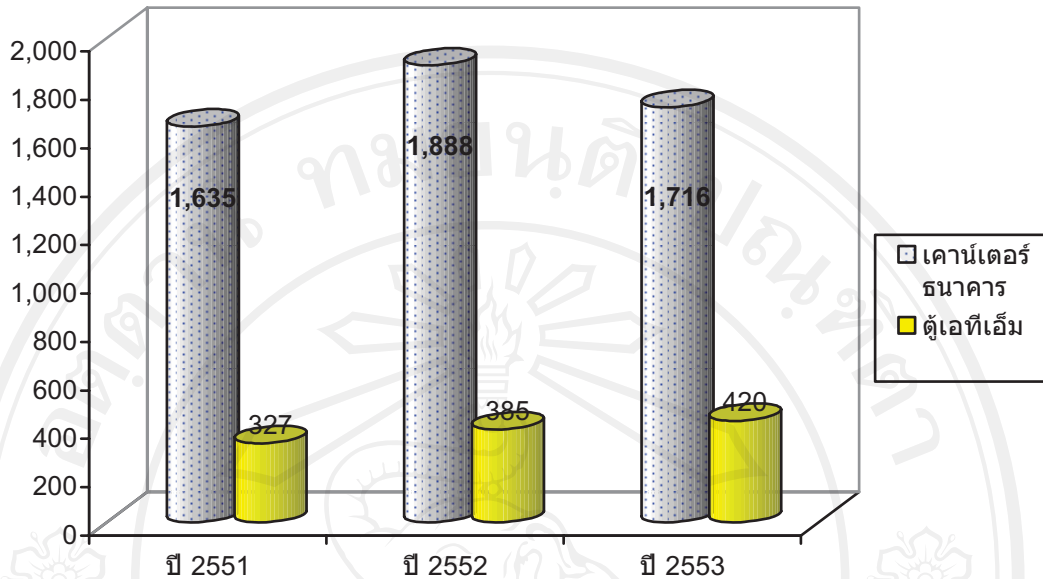
ตาราง 1.4 แสดงจำนวนตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ระหว่างปี พ.ศ.2551-2553

พ.ศ.	จำนวนตู้	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)
2551	16	-
2552	20	25
2553	28	40

ที่มา : รายงานประจำปี 2553 บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตลำปาง

จากรายงานประจำปี 2553 บมจ.ธนาคารกรุงไทย พบว่าจำนวนธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ในปี พ.ศ.2551 มีจำนวนธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร 1,635 ล้านรายการ ในปี พ.ศ.2552 มีจำนวนธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร 1,888 ล้านรายการ มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2551 ร้อยละ 15.47 ในปี พ.ศ.2553 มีจำนวนธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร 1,716 ล้านรายการ มีอัตราลดลงจากปี พ.ศ.2552 ร้อยละ 9.13 โดยที่จำนวนธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็ม มีอัตราเพิ่มขึ้นเรื่อยๆทุกปี คือ ในปี 2551 มีจำนวนธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็ม 327 ล้านรายการ ในปี พ.ศ.2552 มีจำนวนธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็ม 385 ล้านรายการ มีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 17.74 และปี 2553 มีจำนวนธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็ม 420 ล้านรายการ มีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.09 ดังแสดงในตาราง 1.5

ล้านรายการ



ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ.2553 บมจ.ธนาคารกรุงไทย

รูป 1.5 แสดงสัดส่วนจำนวนธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารและตู้เอทีเอ็มของบมจ.ธนาคารกรุงไทย ระหว่าง ปี พ.ศ.2551-2553

การที่มีลูกค้าของธนาคารใช้บริการตู้เอทีเอ็ม จากสถิติมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ การศึกษาในครั้งนี้ จึงเป็นที่น่าสนใจว่าลูกค้าที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้เอทีเอ็มนั้น มีพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินทางอย่างไร และลูกค้าที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้เอทีเอ็มนั้นมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากน้อยเพียงใด มีความต้องการในการใช้บริการผ่านตู้เอทีเอ็มด้านใดบ้าง เพื่อที่ทางธนาคารจะได้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงจำเป็นต้องรู้ถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการ ดังนั้นจึงน่าจะมีประโยชน์เป็นอย่างยิ่งต่อธนาคารและลูกค้าผู้ให้บริการ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการตู้เอทีเอ็มของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรครวมทั้งปรับปรุงคุณภาพของบริการของตู้เอทีเอ็มให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับธนาคารในการปรับปรุงการให้บริการตู้เอทีเอ็มเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยคัดเลือกเฉพาะลูกค้าของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่เลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวนทั้งหมด 4 สาขา คือ คือ สาขาลำปาง สาขาประจักษ์ สาขาเขลางค์นคร และสาขาเทสโก้ โลตัสลำปาง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

บัตรเอทีเอ็ม (ATM Card) หมายถึง บัตรพลาสติกที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์มีขนาด 5.4x8.5 ซม. ด้านหลังบัตรมีแถบแม่เหล็กสำหรับบันทึกข้อมูล เพื่อใช้บริการต่างๆ จากตู้เอทีเอ็ม

ตู้เอทีเอ็ม (Automatic teller machine) หมายถึง เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติที่สามารถทำรายการเบิก/ถอนเงินสด สอบถามยอดเงิน โอนเงินระหว่างบัญชี ชำระค่าสินค้าและบริการ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ลูกค้าของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved