

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่เจริญไปอย่างไม่หยุดยั้ง ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ได้พัฒนาตนเองไปตลอด (dynamic) โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านเศรษฐกิจของประเทศที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ส่วนหนึ่งสืบเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี และความรู้ความสามารถของประชากร เมื่อสภาพเศรษฐกิจมีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นเท่าไร สถาบันการเงินก็เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นทุกสถาบันหรือองค์กรก็ได้พยายามที่นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ให้มากที่สุดเพื่อให้บริการประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นการปล่อยและพิจารณาเครดิตอย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว โดยคิดดอกเบี้ยในอัตราที่จูงใจ หรือการเสนอรูปแบบบริการใหม่ๆ ที่ครอบคลุม และอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการสูงที่สุด

ธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจให้บริการซึ่งปัจจุบันนี้มีการแข่งขันกันมากขึ้น ดังนั้นธนาคารจำเป็นต้องหากกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการดำเนินงานทั้งภายในสาขาและภายนอกสาขา ทั้งทางด้านการจัดสถานที่เพื่อดึงดูด และอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า การบริการที่ต้องเข้าถึงตัวลูกค้าอย่างรวดเร็ว สถานที่บริการลูกค้าไม่จำกัดอยู่เฉพาะแต่ในสำนักงานเท่านั้น ทำให้ลูกค้ามีความคล่องตัวที่จะใช้บริการเพิ่ม และพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานในการให้บริการกับลูกค้า (อำนาจ สียาทิพย์กุล, 2531) ประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญจะช่วยให้ลดต้นทุนการให้บริการ แต่จะต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพการให้บริการนอกจากนี้เพื่อให้เกิดการได้เปรียบทางด้านการแข่งขันและยกระดับคุณภาพของการบริการธุรกิจบริการ ยังมีงานด้านการตลาดที่สำคัญอีก 3 ประการ คือ การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง (competition differentiation) การรักษาคุณภาพของการบริการ (service quality) และการเพิ่มผลผลิตของการบริการ (productivity) ซึ่งการรักษาคุณภาพของการบริการ (service quality) และเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า เป็นสิ่งที่หน่วยงานที่ให้บริการอยู่ต้องการมาก และพัฒนาบุคคลกรในการแนะนำการให้บริการเหนือความคาดหวังของลูกค้า และสามารถรักษาระดับคุณภาพการบริการให้คงอยู่ตลอดไป ฉะนั้นธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง ก็ได้พยายามที่จะสรรหาบริการต่าง ๆ มาให้ลูกค้าให้มากที่สุด (อรชร มณีสงฆ์, มปป.)

ในระยะแรกธนาคารได้พัฒนางานด้านคอมพิวเตอร์เพื่อเก็บและรวบรวมข้อมูลทางด้านบัญชีเงินเชื่อและเงินฝาก และงานอื่น ๆ ภายในสำนัก แต่ต่อมาธนาคารได้มีการพัฒนางานด้าน

คอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยและก้าวเข้าสู่ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (electronic banking) คือธนาคารสามารถประกอบธุรกรรมใด ๆ ในกิจการที่เกี่ยวข้องกับธนาคารพาณิชย์ โดยการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์และระบบสื่อสารแทนการใช้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนปกติ และการปฏิบัติงานดังกล่าวจะได้ผลลัพธ์ในพื้นที่ที่ปฏิบัติ การบริการที่สำคัญในยุคต้นคือ บริการเอทีเอ็ม กล่าวคือ ในปี 2526 ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด ได้นำเอาเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine : ATM) มาให้บริการเป็นครั้งแรกในประเทศไทย (อำนาจ ลีญาทิพย์กุล, 2531) และต่อมาได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ต่อมาในปี 2536 ธนาคารพาณิชย์ทั่วไปสามารถจัดการให้บริการเอทีเอ็มร่วมกัน โดยมีชื่อเรียกกันในปัจจุบันคือ "ATM POOL" (นายเบงก์(บาท), 2539) ความสามารถในการให้บริการของเอทีเอ็มในปัจจุบันมีค่อนข้างหลากหลาย ประกอบด้วย การถอนเงินสด รายการฝาก รายการโอนเงิน รายการชำระเงิน และสอบถามยอดเงินฝากในบัญชี และปัจจุบัน ถูกเพิ่มความสามารถด้านบริการอีกหลายด้าน ได้แก่ การชำระค่าสาธารณูปโภค การชำระเงินกู้ ทำเป็นบัตรประจำตัว (ID. card) ทำเป็นบัตรส่วนลด (discount card) ตรวจสอบรายการเดินบัญชี (statement) ชำระค่าสินค้า การให้บริการในลักษณะเดบิตการ์ด การโอนเงิน การชำระค่าบริการด้านสาธารณูปโภค การจ่ายเบี้ยประกันชีวิต และรูปแบบอาจพัฒนาไปถึงขั้นกรอกคำขอในการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร สามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การให้บริการเอทีเอ็มยังกระทำได้อย่างกว้างขวางคือลักษณะการเข้าร่วมเครือข่ายของธนาคารเล็กร่วมกับธนาคารใหญ่ ทำให้ลูกค้าของธนาคารได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้น

นายเบงก์(บาท), (2539) ได้กล่าวว่า การนำเครื่องเอทีเอ็มมาติดตั้งในคราวแรกเพียงเพราะมีวัตถุประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ แต่ในต่อมาสามารถสร้างความพึงพอใจจนทำให้คนไทยหันมาใช้บริการถอนเงินจากเอทีเอ็มกันเป็นจำนวนมาก และวิรัตน์ กำไร (2539) พบเหตุผลในความนิยมใช้บริการเอทีเอ็มของลูกค้าธนาคารคือไม่ต้องการใช้บริการฝากถอนหน้าเคาน์เตอร์ และสามารถใช้บริการนอกเวลาให้บริการได้ คำรี ลิ้มมหาคุณ (2540) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเอทีเอ็มอีกว่าธนาคารส่วนใหญ่ใช้เพื่อมุ่งหวังรายได้จากค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จากการใช้อีเอ็มของลูกค้าเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด ส่วนอำนาจ ลีญาทิพย์กุล (2531) ได้สรุปความเห็นของลูกค้าธนาคารที่ใช้บริการ เอทีเอ็มว่าการใช้บริการด้วยเครื่องเอทีเอ็มแทนการใช้การผ่านพนักงานนั้น เป็นเพราะสามารถใช้บริการแทนการติดต่อกับพนักงานรับจ่ายเงินช่วงเวลาเร่งด่วนและมีลูกค้ารออยู่มาก รวมทั้งยังสามารถขอใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคารได้อีกด้วย นอกจากนี้ลูกค้าของธนาคารยังให้การยอมรับในการใช้เครื่องเอทีเอ็มด้วยเห็นว่าสามารถรับบริการได้ง่าย เป็นต้น ในขณะที่ วิรัตน์ กำไร (2539) มีความเห็นว่าเอทีเอ็มมีส่วนสำคัญต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์เป็นอย่างมาก เพราะทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และทำให้การบริการมีคุณภาพ สืบ

เนื่องจากความสามารถในการให้บริการของเครื่อง เอทีเอ็มนี้เอง ทำให้ลูกค้านิยมใช้บัตรนี้เพิ่มขึ้นมาก ดังเช่นในปี 2538 ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทย มีผู้ถือบัตรเอทีเอ็มแต่ละแห่งมากกว่า 2 ล้านราย

อำเภอสันกำแพง เป็นอำเภอหนึ่งที่เป็นแหล่งธุรกิจ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ ประชาชนในอำเภอนี้ประกอบอาชีพที่หลากหลาย อาทิ เกษตรกรรม หัตถกรรม อุตสาหกรรม ค้าขาย และให้บริการในภาคการท่องเที่ยว ทำให้แต่ละปีมีเงินสะพัดในอำเภอนี้เป็นจำนวนมาก มีผลทำให้ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีลูกค้ามาขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก ธนาคารพาณิชย์ทั้งหมดจึงได้นำเครื่องเอทีเอ็มมาติดตั้งให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกและความรวดเร็วแก่ลูกค้า ผู้ศึกษาในฐานะผู้ปฏิบัติงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ได้พบว่า ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอสันกำแพงแห่งนี้ ปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บัตรเอทีเอ็มมากถึง 8,000 ราย ในแต่ละวันมีการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร ไม่น้อยกว่า 300 รายการ และจะมีการใช้บริการเพิ่มขึ้นในช่วงเทศกาลสำคัญ ย่อมแสดงให้เห็นประชาชนในเขตอำเภอสันกำแพงให้ความนิยมใช้บริการธนาคารผ่านเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติอย่างมาก อีกทั้งยังพบว่าลูกค้าของธนาคารแห่งนี้จำนวนมากนิยมใช้บริการเอทีเอ็มจากต่างธนาคารหรือต่างสาขาอีกด้วย

ดังที่กล่าวแล้วว่าประชาชนในอำเภอสันกำแพงประกอบอาชีพหลากหลายอาชีพ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าลูกค้าของธนาคารยอมใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มในหลากหลายประโยชน์หรือหลากหลายวัตถุประสงค์เช่นกัน ดังนั้นในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นพนักงานของธนาคารที่มีส่วนรับผิดชอบและประเมินผลการมาใช้บริการของลูกค้าจึงมีความต้องการทราบถึงวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มของลูกค้าธนาคารต่าง ๆ ในเขตอำเภอสันกำแพง ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความต้องการใช้บริการ และจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดกลุ่มการใช้ประโยชน์ของบัตรเอทีเอ็ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนตลาด พัฒนาบริการ และการลงทุนขยายบริการบัตรเอทีเอ็ม ให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดกลุ่มความต้องการใช้ประโยชน์ของบัตรเอทีเอ็ม ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อนำไปใช้ในการลงทุน วางแผนการตลาด และการพัฒนาบริการบัตรเอทีเอ็ม ให้เหมาะสมกับกลุ่มความต้องการ

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้จำกัดขอบเขตในการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา ทำการศึกษากลุ่มต้องการใช้ประโยชน์ของบัตรเอทีเอ็ม กับลูกค้าธนาคารพาณิชย์ 4 แห่งในเขตอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

2. การเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษา เลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บริโภคจากลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากสะสมทรัพย์พร้อมบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง จำนวน 100 ราย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาสันกำแพง จำนวน 100 ราย ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จำนวน 100 คน และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาสันกำแพง จำนวน 100 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงกลุ่มความต้องการใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็ม
2. นำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผน พัฒนา และลงทุนด้านบริการบัตรเอทีเอ็มให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

บัตรเอทีเอ็ม หมายถึง บัตรพลาสติกที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ มีขนาด 5.4 x 8.5 ซม. ด้านหลังบัตรมีแถบแม่เหล็กสำหรับบันทึกข้อมูล เพื่อใช้ในการรับบริการต่าง ๆ จากตู้เอทีเอ็ม

การใช้บริการเอทีเอ็ม หมายถึง การมาใช้บริการเงินค้ำถอนเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ในพื้นที่อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดของการพิจารณาดังนี้

1. จำนวนบัตรเอทีเอ็มที่ถือครอง
2. ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม ได้แก่ บัตรเอทีเอ็มธรรมดา บัตรเดบิตเอทีเอ็ม บัตรวีซ่าเอทีเอ็ม อีเลคตรอน
3. ธนาคารที่เลือกใช้บริการ
4. เหตุผลในการใช้บริการเอทีเอ็ม
5. จำนวนเงินที่ถอนต่อครั้ง
6. ความถี่ และช่วงเวลาในการใช้บริการจากตู้เอทีเอ็ม
7. ประเภทของบริการที่ใช้กับตู้เอทีเอ็ม ได้แก่ ฝาก ถอน โอน สอบถามยอดบัญชี ฯลฯ
8. ประเภทของบริการอื่น ๆ เช่น ใช้เป็นบัตรส่วนลด

ปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการเอทีเอ็ม แยกเป็น

1. ปัญหาเกี่ยวกับบัตรเอทีเอ็ม ได้แก่ บัตรเสื่อมเร็ว ใช้เวลาในการทำบัตรนาน บัตรชำรุดเสียหาย

2. ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องเอทีเอ็ม ได้แก่ ตัวเลขไม่ชัดเจน เครื่องขัดข้อง ปิดบริการบ่อย เครื่องเอทีเอ็ม ตัดบัญชีแต่ไม่มีเงินออกมา หรือได้เงินไม่ครบ เครื่องเอทีเอ็มมีหลายแบบยากต่อการใช้ เครื่องทำงานช้า จำนวนตู้เอทีเอ็มมีไม่พอกับความต้องการใช้

3. ปัญหาในการให้บริการของธนาคาร ได้แก่ จำกัดประเภทการให้บริการ กระจายสลิบแข็งยอดหมด เงินในเครื่องเอทีเอ็มหมด พนักงานไม่แนะนำวิธีการใช้

4. ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่และสภาพแวดล้อม ได้แก่ มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียบ่อย

5. ปัญหาเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม ได้แก่ ค่าธรรมเนียมรายปีแพง ค่าธรรมเนียมในการถอนต่างธนาคารแพง

6. ปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ ลืมรหัสผ่าน บัตรถูกยึด เป็นต้น

ลูกค้า (Customer) หมายถึงผู้ที่เข้ามาใช้บริการกับทางธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นด้านฝากถอน การโอนเงิน แลกเปลี่ยนเงินตรา กู้เงินจากธนาคาร ฯลฯ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม กับธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มผู้บริโภค ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลา ด้านวัฒนธรรม ด้านสังคม และปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัว