บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากการที่โลกมีวิวัฒนาการก้าวหน้าไปมากในเรื่องเทคโนโลยี ทำให้กระแสและอิทธิพลของเทคโนโลยีใหม่ มีส่วนสำคัญต่อการดำเนินชีวิต และการแข่งขันทางธุรกิจ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตที่เข้ามาในประเทศไทยมากกว่ายี่สิบปีแล้ว (วศิน เพิ่มทรัพย์ และคณะ 2545:299) จนกระทั่งได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันทั้งยังได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเช่น การค้นหาข้อมูลเพื่อประกอบการเรียน การทำงาน ความบันเทิง และใช้ติดต่อสื่อสารรวมทั้งธุรกิจต่างๆที่ต้องการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันโดยเฉพาะธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่มีการแข่งขันกันสูง การที่ธุรกิจจะสามารถดำเนินอยู่ได้ในท่ามกลางสภาวะการแข่งขันดังกล่าว ย่อมจะต้องมีกลยุทธ์ในการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกลยุทธ์เกี่ยวกับช่องทางในการดำเนินธุรกิจในเรื่องการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และบริการที่เข้ากับยุคอิเลคทรอนิกส์มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต (Internet Banking) เครื่องให้บริการทางการเงินด้วยตนเอง หรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ทำให้เกิดความสะดวกทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และที่สำคัญคือเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุด

ธนาคารทางอินเตอร์เน็ต (Internet Banking) ซึ่งเป็นธุรกรรมในเชิงพานิชย์บนอินเตอร์เน็ตรูปแบบหนึ่งที่แตกต่างไปจากการบริการเดิมที่เคาร์เตอร์ของสาขาธนาคาร นอกจากนั้นยังเป็นทางเลือกหนึ่งที่กำลังเป็นที่น่าสนใจในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยและสาขาต่างประเทศ ปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีหลายธนาคารในประเทศไทยที่เปิดให้บริการประเภทนี้ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตในด้านการให้บริการ คือช่วยให้การดำเนินการของธนาคารมีความหลากหลายและมีความได้เปรียบในแง่ของการลงทุน เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีต้นทุนค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับการให้บริการรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นผลให้ธนาคารสามารถสร้างภาพลักษณ์ของความทันสมัยและสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ การนำเอาธนาคารทางอินดเตอร์เน็ตเข้ามาใช้งานจึงเป็นช่องทางในการเพิ่มรายได้ให้กับธนาคารที่สำคัญช่องทางหนึ่งนอกเหนือจากการให้บริการที่สาขาของธนาคาร ส่วนประโยชน์ในแง่ของลูกค้าที่จะได้รับจากการใช้บริการทางอินเตอร์เน็ต คือไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาในการเปิดให้บริการแก่ลูกค้า เนื่องจากสามารถเปิด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ให้บริการได้โดยติดต่อผ่าน Web Site ของธนาคารได้ 24 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกต่อลูกค้าเป็นอย่างมาก

ถึงแม้ว่าบริการอินเตอร์เน็ตจะมีผู้ใช้มาก แต่ในการทำธุรกรรมทางธนาคารผ่านอินเตอร์เน็ตกลับพบว่ายังมีผู้ให้ความสนใจใช้บริการน้อยเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่ธนาคารได้ออกมา ทั้งๆที่เป็น ธุรกรรมทางธนาคารที่มีความเป็นส่วนตัวและมีความปลอดภัย (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน, 2546:6) จากข้อมูลสถานการณ์การใช้อินเตอร์เน็ตของประเทศไทยปี 2546 ที่ผ่านมา มีประชากรทั่วประเทศที่ใช้อินเตอร์เน็ต ประมาณ 4,800,000 คน (ศูนย์เทคโนโลยีอิเลกทรอนิคส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2547: ออนไลน์). จากประชากรในประเทศไทยซึ่งมีประมาณ 63 ล้านคน (กรมการปกครอง ลำลูกกา(คลอง9)ปทุมธานี, 2547: ระบบออนไลน์) และมีลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเตอร์เน็ตในปี 2546 มีจำนวนประมาณ 2 แสนคน (หนังสือพิมพ์โพสต์ ทูเดย์, 2547:13) ซึ่งเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก ถ้าในอนาคตมีผู้ใช้อินเตอร์เน็ตมากกว่านี้ก็จะทำให้ธนาคารสามารถขยายบริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตไปสู่ผู้บริโภคได้กว้างขวางขึ้น นอกจากนั้นยังเป็นทางเลือกหนึ่งที่กลุ่มธนาคารพาณิชย์ทั้งไทย และต่างประเทศให้ความสนใจ จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันมีหลายธนาคารในประเทศไทยที่เปิดให้บริการธนาคารผ่านอินเตอร์เน็ต เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงไทย และ ธนาคารเอเชีย ซึ่งทุกธนาคารที่เปิดให้บริการประเภทนี้ก็ต่างพยายามปรับปรุงคุณภาพการให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของตนเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด เพราะไม่เพียงแต่จะแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ด้วยกันภายในประเทศเท่านั้นยังต้องแข่งขันกับธนาคารของต่างประเทศที่เข้ามาเปิดดำเนินการในประเทศไทย เช่น ธนาคารซิตี้แบงค์ ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ เป็นต้น เนื่องจากธนาคารเหล่านี้จะมีความพร้อมทั้งด้านเงินทุน ความรู้ทางเทคโนโลยี บุคลากรและประสบการณ์ในการแข่งขันทุกรูปแบบ (ขนิษฐา ชุนโป 2545:2) ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ไทยต้องสูญเสียส่วนแบ่งตลาดให้ธนาคารต่างประเทศที่เข้ามาเปิดดำเนินกิจการในประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงคุณภาพและบริการตลอดจนหาเทคโนโลยี ใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุด และสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นๆ ได้ โดยเฉพาะธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ซึ่งเป็นธุรกรรมทางการเงินที่เป็นอีกช่องทางบริการของธนาคารที่จะสามารถพัฒนาบริการทางการเงินให้มีความหลากหลายและทันสมัย

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านอินเตอร์เน็ต รวมทั้งศึกษาปัญหาที่มีต่อการเลือกใช้บริการธนาคารผ่านอินเตอร์เน็ต นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้ศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับธนาคารในการกำหนด กลยุทธ์การตลาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ที่เหมาะสม และสามารถนำไปใช้กำหนดนโยบาย การวางแผนการตลาดสำหรับพัฒนาเทคโนโลยี และคิดค้นบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

1.เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

2.เพื่อศึกษาปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับ

1.ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

2.ทำให้ทราบปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

3.สามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจจะทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านอินเตอร์เน็ตและสำหรับกลุ่มธุรกิจธนาคารในการวางแผนการตลาดและกำหนดกลยุทธ์ในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอินเตอร์เน็ต

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ปัจจัย หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านอินเตอร์เน็ต ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

บริการธนาคารผ่านอินเตอร์เน็ต หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงิน และบริการทางการเงินกับธนาคาร โดยผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ซึ่งมีบริการต่างๆของธนาคาร ได้แก่ บริการสอบถามยอดคงเหลือ บริการโอนเงิน บริการชำระค่าสินค้าและบัตรเครดิต บริการขอข้อมูลทางด้านสินเชื่อ บริการขอข้อมูลทางด้านบัตรเครดิต บริการขอบัญชีย้อนหลัง บริการขออายัดเช็ค และบริการดูข่าวสารของธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved