

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันอิทธิพลของความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก ทั้งด้านการศึกษา การทำงาน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนและด้านอื่นๆ ซึ่งทำให้สังคมโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตมีการขยายตัวอย่างกว้างขวาง ทำให้ผู้ประกอบการทั้งหลายนำมาพัฒนาเป็นธุรกิจไม่เว้นแม้แต่สถาบันการเงินมีการทำธุรกรรมทางการเงินที่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบให้มีความทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารพาณิชย์ได้ให้ความสนใจในด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น และประกอบกับเมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศให้ธนาคารพาณิชย์ทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ก็ทำให้ธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารต่างๆ ในประเทศไทยเริ่มมีการพัฒนารูปแบบบริการขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง เป็นการแสดงศักยภาพของแต่ละธนาคารในการแข่งขัน อีกทั้งยังทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า ซึ่งธนาคารแต่ละแห่งได้ออกแบบผลิตภัณฑ์ธนาคารอินเทอร์เน็ตให้มีรูปแบบการบริการที่หลากหลายที่มีลักษณะคล้ายกับการทำธุรกรรมเองที่ธนาคารสาขา ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงิน การตรวจสอบบัญชีของตนเอง การชำระค่าสาธารณูปโภค การจัดการเช็ค การจัดการบัตร ATM เป็นต้น (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2556)

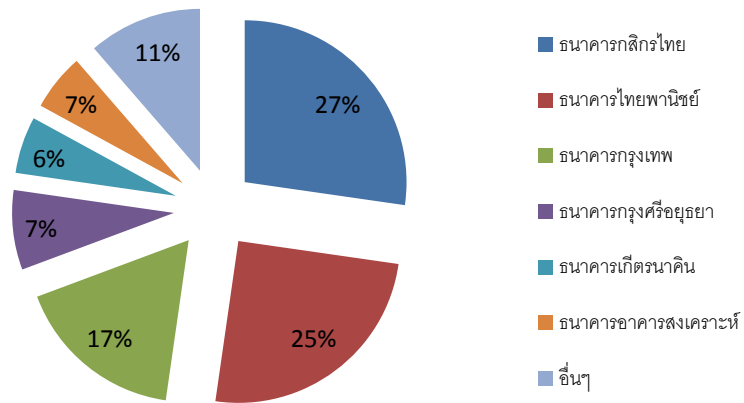
จากสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการปริมาณรายการที่ทำธุรกรรมและมูลค่ารายการ มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากตารางที่ 1.1 พบว่า จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) จาก 706,439 ราย ในปี พ.ศ. 2554 เป็น 864,312 รายและ 998,442 ราย ในปี พ.ศ. 2555 และ พ.ศ. 2556 ตามลำดับ หรือมีอัตราเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 26.47 และ 18.27 ในปี พ.ศ. 2554 และ พ.ศ. 2555 ตามลำดับ และจากรูปที่ 1.1 แสดงร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารคู่แข่งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 พบว่า มีส่วนบางการตลาด ดังนี้ ธนาคารกสิกร

ไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 24 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 22 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เพิ่มฐานลูกค้าผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือด้วยโปรแกรมบริการธุรกรรมทางการเงิน ที่ทำงานบนมือถือ Smart Phone และ Tablet ต่างๆ ซึ่งถือว่าในขณะนี้ธนาคารกสิกรไทยถือเป็นผู้นำ อันดับหนึ่งในการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ โดยจะเห็นได้จากส่วนแบ่งตลาดที่มีถึงร้อยละ 24 และล่าสุดเพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าเข้าถึงบริการธนาคารบนมือถือได้อย่างทั่วถึง ทางธนาคารฯ จึงออกโปรแกรมธุรกรรมทางการเงิน K-Mobile Banking Plus บน iPad ที่มีความละเอียดชัดสูง ภายใต้ระบบมัลติทัชให้ลูกค้าทำรายการ เช็คยอด โอนเงิน เดบิตเงิน หรือจ่ายบิลได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการในทุกกลุ่มลูกค้า (ธนาคารกสิกรไทย, 2556)

ตารางที่ 1.1 จำนวนธุรกรรมทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่าน โทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ในปี 2554-2556

ธุรกรรมการชำระเงินผ่าน Mobile Banking	ปี 2554		ปี 2555		ปี 2556	
	จำนวน	จำนวน	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	จำนวน	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	จำนวน
จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ (ราย)	706,439	864,312	18.27	998,442	18.27	
ปริมาณรายการที่ทำธุรกรรม ทางการเงิน (พันรายการ)	19,942	36,285	45.04	58,115	45.04	
จำนวนเงินที่ทำธุรกรรมทางการเงิน (พันล้านบาท)	187	440	57.50	588	57.50	

ที่มา :ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556



ที่มา : www.marketingoops.com/buzzcity-mobile-banking.jpg, 2557

รูปที่ 1.1 จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านทางโทรศัพท์มือถือปีพ.ศ. 2557

จากเทคโนโลยีบริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ(K-Mobile BankingPlus) ของธนาคารกสิกรไทย เป็นบริการใหม่ที่ธนาคารเพิ่งพัฒนาขึ้นในปี พ.ศ. 2552 ซึ่งผู้ให้บริการเป็นนิติบุคคลที่บรรลุนิติภาวะเท่านั้น โดยใช้บริการผ่านโปรแกรมบนโทรศัพท์มือถือที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ GPRS, EDGE และ3G ที่รองรับการใช้งานของ AIS DtacและTrue Moveโดยทำการดาวน์โหลดโปรแกรมเรียกว่า “แเอ็พ” ของ KBank มาใช้งานได้ฟรีลงในโทรศัพท์มือถือ แล้วทำการสมัครตามขั้นตอนที่ธนาคารกสิกรไทย แนะนำ ทำการเข้าสู่ระบบการทำงาน เมื่อต้องการใช้งาน ทั้งนี้ธนาคารกสิกรไทยสร้างความมั่นใจในด้านความปลอดภัยให้กับลูกค้าในการบริการ โดยมีระบบความปลอดภัยขั้นสูง 3 ขั้นตอน 1) ระบบป้องกันการเข้าใช้งาน ผ่านระบบจะจดจำการใช้งานเบอร์มือถือ เครื่องโทรศัพท์ทั้งยี่ห้อและรุ่น เลขที่บัญชี และ รหัสผ่าน จำนวน 6 หลัก ทุกอย่างต้องตรงกันเท่านั้น จึงจะสามารถเข้าระบบได้ และหากกดผิดครบ 3 ครั้งระบบจะล๊อคอัตโนมัติ 2) ระบบป้องกันขณะทำธุรกรรม ที่ป้องกันการเจาะข้อมูลด้วยการเข้ารหัสทันสมัย และระบบควบคุมจากศูนย์กลางที่สามารถตัดการทำงานหากไม่มีความเคลื่อนไหวด้านการเงินเกิน 3 นาที หรือหากมีความผิดปกติเกิดขึ้นสามารถสั่งหยุดการทำงานจากศูนย์กลางได้ทันที 3) ระบบป้องกันการเข้าถึง และปกป้องข้อมูลทางการเงินของลูกค้า โดยทุกข้อมูลการเงินของลูกค้าจะไม่ถูกเก็บที่มือถือ แต่จะเก็บที่คอมพิวเตอร์หลักของธนาคารกสิกรไทย ที่มีระบบการเข้ารหัสขั้นสูง และระบบการป้องกันข้อมูลทางการเงินส่วนบุคคลที่ผ่านการยอมรับจากธนาคารแห่งประเทศไทย และบริษัททางด้านความปลอดภัยทางเทคโนโลยี โดยรายการที่ลูกค้าสามารถทำผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ เช่น บริการสอบถามยอด โอนเงินระหว่างบัญชี โอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่นที่เป็นธนาคารเดียวกัน ชำระค่าสินค้าและบริการ ดูข้อมูล

อัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย บริการอัยด์เช็คและสมุด บริการด้านบัตรเครดิต ด้านเงินกู้ และบริการทั่วไป (ธนาคารกสิกรไทย, 2556)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจ และเทคโนโลยีที่สำคัญ โดยมีประชากร 1,655,642 คน (กระทรวงมหาดไทย, 2556) และมีธนาคารพาณิชย์และธนาคารของรัฐ รวมสาขาย่อยๆ จำนวน 188 แห่ง เป็นธนาคารพาณิชย์ของไทย 133 แห่ง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556) ส่วนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่แบ่งพื้นที่รับผิดชอบออกเป็น 4 แขวง 14 ตำบล ประชากรประมาณ 141,361 คน โดยในปี 2553 เขตเทศบาลนครเชียงใหม่ มีสถานประกอบการด้านการพาณิชย์และสถานบริการต่างๆ รวมทั้งสิ้น 2,068 แห่ง โดยมีธนาคาร จำนวน 94 แห่ง (เทศบาลนครเชียงใหม่, 2556)

เมื่อพิจารณาผู้ใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่จากตารางที่ 1.2 พบว่า ผู้ใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือK-Mobile Banking Plusของธนาคารกสิกรไทยปี พ.ศ. 2555 มีจำนวน 12,240 ราย และเพิ่มขึ้น เป็น 14,502 ราย ในปี 2555 หรือมีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 18.48

ตารางที่ 1.2 จำนวนผู้ใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือK-Mobile Banking Plus ของธนาคารกสิกรไทยในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

ปี	จำนวน (ราย)	อัตราการเพิ่มขึ้น(%)
ช.ศ. 2555	12,240	-
ช.ศ. 2556	14,502	18.48

ที่มา : ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตจังหวัดเชียงใหม่, 2556

จะเห็นได้ว่าจำนวนลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยทั้ง 17 สาขาในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ที่ใช้บริการผ่านมือถือมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการศึกษาลูกค้าธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในการเลือกใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือรวมถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของบริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นเรื่องที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารกสิกรไทยในการนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง/พัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่ขยายตัวเพิ่มขึ้น อีกทั้งเพื่อรักษาลูกค้าเดิม เพิ่มลูกค้าใหม่ เพื่อเป็นสิ่งกระตุ้นให้ลูกค้ามีความมั่นใจและขยายการให้บริการชนิดอื่นๆ เป็นผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคารต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในการเลือกใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยในการบริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ จะทำให้ทางผู้บริหารธนาคารกสิกรไทยตระหนักถึงความต้องการในการใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่าน โทรศัพท์มือถือ ของลูกค้าว่ามีความมากน้อยเพียงใด และใช้เป็นแนวทางวางแผนนโยบายการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายและพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในการเลือกใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่าน โทรศัพท์มือถือในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ 7 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และยังทำการศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่าน โทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ณ ปี 2556

1.5 นิยามศัพท์

5.1 K-Mobile Banking Plus หมายถึง บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย ได้แก่ การเช็คยอดเงิน การโอนเงิน การเติมเงิน และการจ่ายเงิน โดยทำงานรวดเร็วผ่านระบบ GPRS/EDGE/3G ใช้ได้กับโทรศัพท์มือถือทุกเครือข่ายหลัก

5.2 ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการที่สาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งหมด 17 สาขา ซึ่งเป็นสาขาของ ธนาคารกสิกรไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้แก่ สาขาท่าแพ สาขานนสูเทพเชียงใหม่ สาขานนศรีดอนไชยเชียงใหม่ สาขาลาดประตู่เชียงใหม่ สาขานนมูลเมืองเชียงใหม่ สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขานนเจริญเมืองเชียงใหม่ สาขาไนท์บาซาร์ สาขานิมนานเหมินทร์เชียงใหม่สาขานักกีฬาเชียงใหม่ สาขาโลตัสคำเที่ยง สาขานักกีฬาเชียงใหม่ 2 (แยกศาลเด็ก)

สาขาลาด วโรรส สาขาเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่ แอร์พอร์ต2 สาขานนราชวงศ์เชียงใหม่ สาขา
ช้างเผือกเชียงใหม่ และสาขานนช้างคลานเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved