

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะการประกอบธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง จากการดำเนินงานตามรูปแบบที่เคยปฏิบัติเข้าสู่ยุคสารสนเทศ (Information Age) ที่การดำเนินธุรกิจมีความรวดเร็วและซับซ้อน ตลอดจนมีการแข่งขันที่รุนแรงและหลากหลายรูปแบบซึ่งต้องอาศัยสารสนเทศที่มีคุณภาพ โดยที่องค์กรต้องมีความสามารถในการจัดการใช้งานด้านข้อมูลเพื่อให้เกิดความได้เปรียบต่อคู่แข่งในธุรกิจธนาคารก็เช่นเดียวกัน ปัจจุบันได้มีการแข่งขันอย่างรุนแรง และต้องมีการพัฒนาระบบ IT ให้ตอบรับกับความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุด

ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) เป็นธุรกรรมในเชิงพาณิชย์บนอินเทอร์เน็ต รูปแบบหนึ่งที่แตกต่างไปจากการบริการเดิมที่เคาน์เตอร์ของสาขาธนาคาร โดยเปิดให้บริการในด้านบัญชีเงินฝาก ซึ่งสามารถตรวจสอบรายละเอียดของบัญชี เช่น สอบถามยอดคงเหลือ บริการชำระเงิน โดยไม่ต้องไปชำระที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร ก็สามารถจ่ายค่าบริการตามใบแจ้งหนี้ไม่ว่าจะเป็นค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ซึ่งจะแบ่งตามประเภทของสินค้าและบริการ บริการโอนเงินระหว่างบัญชี ที่โอนได้ทั้งบัญชีกระแสรายวันและบัญชีออมทรัพย์ สามารถตรวจสอบบัญชีตนเอง หรือโอนเงินเข้าบัญชีของบุคคลอื่นก็ได้ บริการด้านเช็ค บริการสอบถามสถานะเช็คหรืออายัดเช็คและบริการอื่น ๆ เช่น สอบถามอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/สินเชื่อ ตรวจสอบอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รวมทั้งการซื้อขายกองทุนเปิดต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเป็นทางเลือกหนึ่งที่กำลังเป็นที่น่าสนใจในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย และสาขาต่างประเทศ ปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีหลายธนาคารในประเทศไทยที่เปิดให้บริการในประเภทนี้ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในด้านการให้บริการ คือ ช่วยให้การดำเนินการของธนาคารมีความหลากหลายและมีความได้เปรียบในแง่ของการลงทุน เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีต้นทุนค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับการให้บริการรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นผลให้ธนาคารสามารถสร้างภาพลักษณ์ของความทันสมัยและสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ การนำเอาธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้งาน จึงเป็นช่องทางในการเพิ่มรายได้ให้กับธนาคารที่สำคัญอีกช่องทางหนึ่ง นอกเหนือจากการให้บริการที่สาขาของธนาคาร

ส่วนประโยชน์ในแง่ของลูกค้าที่จะได้รับจากการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต คือไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาในการเปิดให้บริการแก่ลูกค้า เนื่องจากสามารถเปิดให้บริการได้โดยติดต่อผ่านเว็บไซต์ของธนาคารได้ 24 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกต่อลูกค้าเป็นอย่างมาก ในปัจจุบันมีหลายธนาคารในประเทศไทยที่เปิดให้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) และธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งทุกธนาคารที่ได้เปิดให้บริการประเภทนี้ ก็ต่างพยายามปรับปรุงคุณภาพการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของตน เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจจะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งศึกษาปัญหาที่มีต่อการเลือกใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้ศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับธนาคารในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสม และสามารถนำไปใช้กำหนดนโยบายการวางแผนทางการตลาดสำหรับพัฒนาเทคโนโลยี และคิดค้นบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบปัญหาและแนวทางสำหรับธนาคารพาณิชย์เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น สามารถนำผลจากการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นประโยชน์กำหนดกลยุทธ์ในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ต

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ หรือการปฏิบัติงาน ของผู้ให้บริการ (Perceived Performance) กับความคาดหวัง (Expected Performance) ในที่นี้จะหมายถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ต่อส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านการตั้งราคาบริการ ด้านการจัดจำหน่ายบริการ ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ

ลูกค้า หมายถึงผู้ที่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่

บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) หมายถึงการให้บริการทางการเงินโดยผ่านระบบ Internet ได้แก่ บริการด้านบัญชีเงินฝาก บริการชำระเงิน บริการโอนเงินระหว่างบัญชี บริการด้านเช็ค และบริการอื่น ๆ เช่น ซื้อขายกองทุนเปิด สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น