

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากการที่ธนาคารพาณิชย์ไทย เริ่มเปิดให้บริการบัตรเอทีเอ็ม (Auto Teller Machine)แบบธรรมดา เพื่อใช้ถอนเงินสดและถามยอดเงินคงเหลือในบัญชีตั้งแต่ปี พ.ศ.2526 ต่อมาได้มีการพัฒนาเป็นบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถใช้บริการเพิ่มเติมใน หลายด้านมากขึ้น ได้แก่ การถอนเงินสดและโอนเงินในจำนวนที่สูงขึ้น การชำระค่าสินค้าและบริการโดยการหักจากบัญชีทันที เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าสมาชิก เดิมเงินโทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ถอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มในต่างประเทศได้ ตลอด 24 ชั่วโมง (วราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ ,2547 :1) ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ไทยทุกแห่ง ออกบัตรเดบิตนี้ด้วยจึงทำให้มีการแข่งขันในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น มีการลดราคาค่าธรรมเนียม มีของขวัญ ของที่ระลึก มอบให้ ผู้ทำบัตร และมีรายการส่งเสริมการขายด้วยการจูงใจให้ใช้บัตรของตนเอง เพื่อรับส่วนลด และชิงรางวัล ต่าง ๆ เนื่องจากตัวบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จะทำรายได้ ค่าธรรมเนียมให้แก่ธนาคารโดยได้รับเป็นค่าธรรมเนียม(Fee Received) จากการใช้บริการ

สำหรับธนาคารกสิกรไทยใช้ชื่อเรียกบัตรดังกล่าวว่า “บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) และธนาคารมีนโยบายให้ทุกสาขาออกบัตรเอทีเอ็มให้แก่ลูกค้าทุกรายที่เปิดบัญชีใหม่ และที่มีบัญชีอยู่เดิม โดยให้มีสัดส่วนการออกบัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75.00 ของจำนวนบัตรที่ออกทั้งหมด จากสถิติที่ผ่านมา พบว่าสาขานานยังออกบัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของสำนักงานใหญ่ ซึ่งในปี 2548 สาขานานออกบัตรได้เพียงร้อยละ 72.00 ของบัตรทั้งหมด (รายงานการขายผลิตภัณฑ์ สาขานาน : Lotus note :kasikornbank/paisit rodsawaeng/database/ระบบส่งรายงาน v.2) ประกอบกับในอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน มีธนาคารคู่แข่งที่ให้บริการออกบัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (Visa Electron Debit Card) รวมทั้งหมด 8 ธนาคาร

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับการแข่งขันการออกบัตรของธนาคารอื่น ซึ่งมีการแข่งขันไม่ว่าจะจะเป็นด้านตัวบัตร ค่าธรรมเนียม ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาทัศนคติ ความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจในการใช้บริการ รวมถึงแนวโน้มในการใช้บัตร ประกอบกับสาขานาน ยังมีผู้ใช้บริการบัตรดังกล่าวไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา

และวางแผนการตลาดให้ตรงความต้องการของลูกค้า และเพิ่มส่วนแบ่งตลาดของบัตรเดบิต วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคาร กสิกรไทย สาขาน่าน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึง ทัศนคติของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ต่อบัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ - ซี
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการตลาดให้ตรงความต้องการของลูกค้า และเพิ่มลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเก่า

นิยามศัพท์

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด แนวโน้มพฤติกรรม และปัญหา ในการใช้บริการบัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่สมัครใช้บริการบัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน

ธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน หมายถึง สาขาของธนาคารกสิกรไทย รหัสสาขาที่ 114 ตั้งอยู่เลขที่ 434 ถนนสุนทรเทพราช ตำบลในเวียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน 55000

บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (Visa Electron Flex - C Debit Card) คือ บัตรเดบิต ออกให้บริการลูกค้าโดยธนาคารกสิกรไทย สามารถนำไปใช้บริการทางการเงิน เช่น ถอนเงินสดผ่านตู้ ATM การชำระค่าสินค้าและบริการ ได้ทั่วโลก และใช้ร่วมกับบริการอื่น เช่น ธนาคารทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตแม้กระทั่งโดยบัตรนี้เมื่อมีการใช้ชำระเงิน จะถูกหักโอนเงินในบัญชีให้แก่ผู้รับชำระทันที หากเงินในบัญชีมีไม่เพียงพอก็จะไม่สามารถชำระค่าสินค้าและบริการกันได้