

บทที่ 1


บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจ รูปแบบพฤติกรรมการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่พัฒนาไม่หยุด ทำให้ทุกธนาคารต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดและพัฒนาขีดความสามารถ โดยนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อช่วงชิงความเป็นผู้นำทางการตลาด ตลอดจนรักษาส่วนแบ่งการตลาดไว้ ธนาคารพาณิชย์ได้นำเสนอทางเลือกและวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ สะดวกในการใช้บริการและมีความรวดเร็ว ข้อมูลถูกต้อง (อรทัย จงประเสริฐ, 2548)

บัตรเดบิตอิเล็กทรอนิกส์ (Debit Electron Card) เป็นรูปแบบการบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) อีกรูปแบบหนึ่งที่กำลังได้รับความสนใจนำมาใช้ในงานธนาคาร ได้พัฒนาจากรูปแบบบัตรเอทีเอ็ม (Auto Teller Machine) แบบธรรมดา ที่ใช้ถอนเงินสด และถายอดเงินคงเหลือในบัญชีโดยธนาคารพาณิชย์ได้นำออกให้บริการลูกค้าตั้งแต่ปี พ.ศ.2526 ซึ่งบัตรเดบิตอิเล็กทรอนิกส์นี้ สามารถให้บริการเพิ่มเติมในหลายด้านมากขึ้น ได้แก่ การถอนเงินสดและโอนเงินในจำนวนที่สูงขึ้น การชำระค่าสินค้าและบริการ โดยการหักจากบัญชีทันที เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าสมาชิก ค่าโทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ถอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มในต่างประเทศได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ไพสิฐ รอดแสง, 2549)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีนโยบายในการมุ่งสู่การเป็นธนาคารแสนสะดวก ธนาคารได้มีการเพิ่มผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินใหม่ ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และเพิ่มรายได้ทั้งในรูปแบบของดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ จากนโยบายของธนาคารในการหาค่าธรรมเนียมที่มีใช้ดอกเบี้ย ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่คือค่าธรรมเนียมรายปีจากลูกค้าที่ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคาร ธนาคารได้มีการนำรูปแบบบัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิต มาให้บริการกับลูกค้า โดยสาขาธนาคารทั่วประเทศต่างก็ได้รับนโยบายในการขยายฐานบัตรเพื่อต้องการให้บริการดังกล่าวสามารถเข้าถึงลูกค้าทุกกลุ่มของธนาคาร ทั้งลูกค้าที่เปิดบัญชีใหม่ และที่มีบัญชีอยู่เดิม ธนาคารมีนโยบายให้สาขาชักชวนลูกค้าเดิมที่ถือบัตรเอทีเอ็มเปลี่ยนเป็นบัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิตเพื่อสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มมากขึ้น และธนาคารก็จะได้รับค่าธรรมเนียมจากการใช้บริการเพิ่มขึ้นไปด้วย

บัตรเดบิต (Debit Card) เป็นบัตรที่ใช้แทนเงินสดในการชำระค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าที่มีเครื่องหมาย  (Visa Electron) ได้โดยหักจากบัญชีเงินฝากธนาคารของลูกค้าทันที นอกจากนี้ยังใช้เบิกเงินสดได้ทั่วโลก ธนาคารมีนโยบายให้มีสัดส่วนการออกบัตรกรุงไทย วิซ่า เดบิต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนบัตรที่ออกทั้งหมด ในปี 2551 ลูกค้านักค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูน มีจำนวนบัตรที่ออกทั้งหมด 11,602 ใบ เป็นบัตรเอทีเอ็มจำนวน 7,195 ใบ คิดเป็นร้อยละ 62 และบัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิตจำนวน 4,407 ใบ คิดเป็นร้อยละ 38 (ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และข้อมูลการตลาด ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธันวาคม 2551:ออนไลน์) เมื่อเทียบเป็นสัดส่วนการถือบัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิตกับจำนวนบัตรที่ลูกค้าใช้บริการแล้วยังถือว่าสัดส่วนการถือบัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิตยังมีจำนวนน้อย ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคารเนื่องจากจังหวัดลำพูนเป็นจังหวัดที่มีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจสูงสุดของภาค ด้วยเป็นแหล่งของนิคมอุตสาหกรรม ตามการขยายตัวของการส่งออกและการย้ายฐานการผลิตของต่างชาติ จากสภาพเศรษฐกิจที่มีศักยภาพ จำนวนประชากร อีกทั้งหน่วยงานราชการ ทำให้มีธุรกรรมทางการเงินจำนวนมากอีกทั้งมีความหลากหลายในเรื่องฐานลูกค้าเงินฝาก บริการทางการเงินและสินเชื่อในภาคราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน เช่น อุตสาหกรรม การเกษตร ธุรกิจบริการ และ พาณิชยกรรม โดยมีจำนวนธนาคารเปิดดำเนินการทั้งหมด 11 แห่ง รวม 39 สาขา (ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธันวาคม 2551:ออนไลน์) ทำให้ตลาดการแข่งขันด้านบริการบัตรเดบิตมีอัตราค่อนข้างสูง ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งได้มีการนำกลยุทธ์ต่างๆ เข้ามาช่วยในการแข่งขันขยายฐานบัตร ทั้งในด้านราคา รูปแบบบัตร ของสมนาคุณลูกค้า การชิงโชคของรางวัล เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาทัศนคติของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูนที่มีต่อบัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิต ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการวางแผนการตลาดเพื่อขยายฐานลูกค้าและรักษาลูกค้าเดิมไว้ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูนที่มีต่อบัตรกรุงไทย วิซ่าเดบิต


ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของลูกค้าธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูนที่มีต่อบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต
2. ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด และพัฒนาบริการบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิตให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และนโยบายของธนาคารต่อไป

นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต ความรู้สึกต่อส่วนประสมการตลาด พฤติกรรมในการใช้บริการบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูน

ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูน ที่ยังไม่ได้ใช้บริการบัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต

บัตรเดบิต (Debit Card) หมายถึง บัตรที่มีแถบแม่เหล็กด้านหลังบัตรสำหรับบันทึกข้อมูลทางการเงินในการทำธุรกรรมต่างๆ สามารถใช้แทนเงินสดในการชำระค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าที่มีเครื่องหมาย  (Visa Electron) ได้โดยหักจากบัญชีเงินฝากธนาคารของลูกค้าทันที

บัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิต หมายถึง บัตรที่ออกโดยธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)