

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธนาคารพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการด้านการเงินและมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจสังคม จากอดีตถึงปัจจุบันธนาคารพาณิชย์มีบทบาทเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จากการขยายสาขาดำเนินงานให้กระจายทั่วทุกพื้นที่ นำความสะดวกและความเจริญมาสู่ประชาชนในทุกสาขาอาชีพทั่วทุกภูมิภาคของไทย การเปิดเสรีทางการเงินทำให้เกิดการแข่งขันกันทางธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ขณะเดียวกันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเจริญไปอย่างไม่หยุดยั้ง ธนาคารจึงได้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อเป็นกลยุทธ์ในการแย่งชิงส่วนแบ่งตลาด เสนอทางเลือกและวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับลูกค้าสูงสุด ส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการของธนาคารอีก

ปี พ.ศ. 2526 ธนาคารพาณิชย์ไทย เริ่มเปิดให้บริการบัตรเอทีเอ็ม (Auto Teller Machine) แบบธรรมดา (วราพร ลิขิตวัชรปกรณ์, 2547 :1) เพื่อใช้ถอนเงินสดและถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ต่อมาได้มีการพัฒนามาเป็นบัตรเดบิต (Debit Card) โดยเน้นจุดเด่นของบัตรเดบิต นอกจากใช้ทำธุรกรรมต่างๆ บนเครื่องเอทีเอ็มแล้ว ผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรชำระค่าสินค้าหรือบริการ ในห้างสรรพสินค้า ร้านค้าต่างๆ ที่รับบัตรเดบิต เมื่อผู้ซื้อชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านบัตรเดบิต เงินค่าสินค้าหรือบริการจะถูกตัดออกจากบัญชีเงินฝากลูกค้าทันที นอกจากนี้ยังสามารถเบิกถอนเงินสดในวงเงินที่สูงกว่าบัตรเอทีเอ็มทั่วไป และเมื่อผู้ถือบัตรเดบิตเดินทางไปต่างประเทศยังสามารถเบิกถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มในต่างประเทศ หรือรูดซื้อสินค้าในต่างประเทศได้เช่นกัน ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ไทยทุกแห่งหันมาให้ความสนใจต่อบัตรเดบิตมากขึ้น ธุรกิจบัตรเดบิตจึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้กับธนาคาร โดยค่าธรรมเนียมมาจากลูกค้าและผู้ประกอบการร้านค้า เป็นผลให้มีการปรับกลยุทธ์การตลาดของธนาคารพาณิชย์ มีการแข่งขันในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น มีการลดราคาค่าธรรมเนียมมอบให้ผู้ทำบัตร และมีรายการส่งเสริมการขายด้วยการจูงใจให้ใช้บัตรของธนาคารตนเอง (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2551. “แนวโน้มบัตรเดบิตปี 2551 : เร่งปรับคุณภาพผลิตภัณฑ์”)

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เปิดตัวนวัตกรรมใหม่บัตรเดบิตเคแม็กซ์ เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2552 บัตรเดบิตเคแม็กซ์เป็นทั้งบัตรเดบิตที่ใช้และให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ ที่มีคุณสมบัติและสิทธิประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านการเบิกถอนเงิน ระบุบัตรซื้อสินค้า โอนเงิน และการคุ้มครองอุบัติเหตุทั่วโลกตลอด 24 ชั่วโมง และยังรับสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลสูงสุดครั้งละ 5,000 บาท เมื่อเข้ารับการรักษาตัวจากอุบัติเหตุ โดยมีเงื่อนไขในความคุ้มครองเฉพาะผู้ถือบัตรเดบิตเคแม็กซ์ที่มีอายุตั้งแต่ 16 – 65 ปี ต้องเปิดบัญชีออมทรัพย์หรือบัญชีกระแสรายวันที่เป็นบุคคลธรรมดา หรือบัญชีร้านค้าที่มีชื่อเจ้าของคนเดียว และมีชื่อตรงกับบัญชีเท่านั้น ความคุ้มครองเฉพาะการเสียชีวิตหรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุ ไม่คุ้มครองการเสียชีวิตและสาวยตา และสงวนสิทธิ์ลูกค้า 1 ท่านต่อการถือบัตรเดบิตเคแม็กซ์ 5 ใบ หรือทุนประกันภัยสูงสุดไม่เกิน 1 ล้านบาท

ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทย มีสาขาในจังหวัดนครปฐม จำนวน 11 สาขา มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันและเงินฝากออมทรัพย์รวม 406,588 บัญชี โดยมีผู้สมัครทำบัตรเดบิตเคแม็กซ์ จำนวน 21,381 ราย (บมจ.กสิกรไทย . 2553 รายงานการขายผลิตภัณฑ์) คิดเป็นร้อยละ 5.20 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด ดังนั้นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทยจังหวัดนครปฐม ในการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ในจังหวัดนครปฐมเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาและวางแผนการตลาดให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จังหวัดนครปฐม ในการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จังหวัดนครปฐม ในการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา และวางแผนการตลาดให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ลูกค้า หมายถึง บุคคลธรรมดาที่ถือบัตรเดบิตเคแม็กซ์และมีบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์หรือกระแสรายวันของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม

บัตรเดบิต หมายถึง บัตรพลาสติกที่ออกโดย ธนาคาร ใช้ในการถอนเงิน โอนเงิน และชำระค่าสินค้าหรือบริการต่าง ๆ

บัตรเดบิตเคแม็กซ์ หมายถึง บัตรเดบิตแถมประกันอุบัติเหตุที่มีคุณสมบัติและสิทธิประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านการเบิกถอนเงิน รูดบัตรซื้อสินค้า โอนเงิน และการคุ้มครองอุบัติเหตุทั่วโลกตลอด 24 ชั่วโมง และยังรับสิทธิ์เบิกค่ารักษาพยาบาลสูงสุดครั้งละ 5,000 บาทเมื่อเข้ารับการรักษาตัวจากอุบัติเหตุ ผู้ขอใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์ต้องเปิดบัญชีออมทรัพย์หรือบัญชีกระแสรายวันที่เป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้นหรือบัญชีร้านค้าที่มีชื่อเจ้าของคนเดียว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved