

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การเปิดเสรีทางการเงิน ทำให้การแข่งขันในธุรกิจธนาคารและสถาบันการเงิน ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ซึ่งการบริการเป็นหัวใจสำคัญมากสำหรับธุรกิจนี้ ทุกธนาคารจึงพยายามที่จะใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจ ความประทับใจให้กับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการของบุคลากร การเสนอบริการด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง ส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกเป็นต้น ดังนั้นจากการแข่งขันดังกล่าว ทำให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกที่จะใช้บริการกับธนาคารและสถาบันการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าได้มากที่สุด

บัตรวีซ่าเดบิต หรือบัตรวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เป็นรูปแบบการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ อีกรูปแบบหนึ่ง เป็นบัตรพลาสติกที่มีขนาดเท่ากับบัตรเงินค่านเอทีเอ็ม (ATM) โดยเป็นบัตรที่ใช้แทนเงินสดในการชำระค่าสินค้าและบริการได้ โดยหักจากบัญชีเงินฝากธนาคารของลูกค้าทันที นอกจากนี้ยังใช้เบิกเงินสดได้ทั่วโลก บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงินเป็นรูปแบบให้ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าหรือบริการ โดยผู้ถือบัตรไม่ต้องเบิกเงินสด เพียงแต่ใช้บัตรนี้ชำระค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron หรือ Visa ผ่านเครื่องรับชำระเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture :EDC) โดยเมื่อซื้อสินค้า ผู้ถือบัตรจะลงลายมือชื่อในใบเซ็นชื่อ (Sales Slip) ให้เหมือนกับลายมือชื่อที่ปรากฏหลังบัตร จึงจะได้รับการอนุมัติ นอกจากนี้ยังสามารถใช้บัตรนี้ในการเบิกเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม ATM ประกอบกับในปัจจุบันมีธนาคารพาณิชย์หลายแห่ง คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารยูโอบี รัตนสิน ธนาคารกสิกรไทย และ ธนาคารธนชาติ ก็ให้บริการลูกค้าด้านบัตรวีซ่าเดบิตเช่นกัน จึงทำให้เกิดการแข่งขันสูงในทุกด้าน ในกลุ่มธนาคารฯ (สมชาย โชคบุญยสิทธิ์,2545)

ธนาคารออมสิน ได้ถือกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2456 ตามพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เพื่อให้เป็นสถานที่เก็บรักษาทรัพย์ของราษฎรให้ปลอดภัย โดยใช้ชื่อว่า “คลังออมสิน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ราษฎรรู้จักการออมอย่างถูกวิธี ด้วย ทุนพระราชทานจำนวน 100,000.- บาท เปิดทำการครั้งแรก ณ กรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ต่อมาในปี พ.ศ. 2489 จึงตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสินขึ้น เพื่อรองรับ

ความก้าวหน้าของกิจการคลังออมสิน และเปลี่ยนชื่อเป็น ธนาคารออมสิน สังกัดกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2490 มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน มีฐานะเป็นนิติบุคคล บริหารงานภายใต้คณะกรรมการที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังแต่งตั้ง ตลอด 9 ทศวรรษที่ผ่านมา ธนาคารออมสินยังคงมุ่งมั่นสืบสานเจตนารมณ์ด้านการออมพร้อมขยายบทบาท เพื่อรองรับกับความต้องการของประชาชน สนองนโยบายรัฐบาลในการพัฒนาองค์กรชุมชน สังคมให้เข้มแข็ง พึ่งพาตนเองได้ อันนำไปสู่การเสริมสร้างรากฐานทางเศรษฐกิจของประเทศให้มั่นคงก้าวหน้า (ธนาคารออมสิน, 2549: ออนไลน์)

ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ในปี พ.ศ. 2547 ธนาคารออมสินได้มีการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า การให้บริการแบบบริการตนเอง (Self Service) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการนั้น ธนาคารออมสินได้ติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ไปแล้วทั้งสิ้น 690 เครื่อง (รายงานประจำปีธนาคารออมสิน, 2548) มีให้เลือกทั้งบัตรเอทีเอ็ม และ บัตรออมสินวีซ่าเดบิต สามารถสมัครทำบัตร ได้โดยมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสิน โดยเปิดบัญชีประเภทเผื่อเรียก ซึ่งบัตรออมสินวีซ่า เดบิต สามารถใช้ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทันสมัย สามารถใช้ชำระค่าสินค้าจากร้านค้าที่เป็นสถานที่รับบัตรเดบิต โดยใช้แทนเงินสดจ่ายใช้สอยในร้านค้ากว่า 40,000 แห่งทั่วประเทศ และยังสามารถใช้ถอนเงินสด ใช้ได้กับเครื่องทุกธนาคารทั่วประเทศ จะเห็นได้ว่าปัจจุบันนี้มีรายชื่อผู้ถือบัตรวีซ่าเดบิต ของธนาคารออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 สาขา รวมทั้งสิ้น 10,681 บัญชี (ข้อมูลรายงานผู้ถือบัตรออมสินวีซ่าเดบิต ณ 30 เมษายน 2549)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการบัตรออมสิน วีซ่าเดบิต และ ปัญหาของลูกค้าที่พบเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและวางแผนทางการตลาดให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันต่อไป รวมถึงขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของธนาคาร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการบัตรออมสินวีซ่า เดบิตธนาคารออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้า และปัญหาที่พบในการใช้บริการบัตรออมสินวิซ่า เดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และพัฒนาบริการ บัตรออมสินวิซ่าเดบิต ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าธนาคาร เพื่อขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการบัตรออมสินวิซ่าเดบิตของธนาคารออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

ผลิตภัณฑ์/บริการ (Product/Service) หมายถึงตัวบัตรออมสินวิซ่าเดบิต และการให้บริการเกี่ยวกับบัตรออมสินวิซ่าเดบิตของธนาคารออมสิน

ราคา/ค่าธรรมเนียม (Price) หมายถึงค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรออมสินวิซ่าเดบิตของธนาคารออมสิน

ช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ (Place) หมายถึงสถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม/สถานที่ธนาคารออมสินที่ให้บริการ และลักษณะการใช้บัตรออมสินวิซ่าเดบิต

การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึงการติดต่อสื่อสารทางการตลาดระหว่างพนักงานและลูกค้าที่ใช้บริการบัตรออมสินวิซ่าเดบิตของธนาคารออมสิน เพื่อสร้างทัศนคติ และก่อให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการ โดยใช้พนักงาน หรือสื่อต่าง ๆ ได้แก่การโฆษณา การขายโดยพนักงาน การประชาสัมพันธ์และการให้ข่าว การส่งเสริมการขาย และการตลาดทางตรง

บุคลากร/พนักงาน (People) หมายถึงการให้บริการเกี่ยวกับบัตรออมสินวิซ่า เดบิตของพนักงานธนาคารออมสิน เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) หมายถึง ภาพลักษณ์ ความสะอาด ความสะดวกปลอดภัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการเกี่ยวกับบัตรออมสินวิซ่าเดบิต ของธนาคารออมสิน

กระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึงขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับบัตรออมสินวิซ่าเดบิตของธนาคารออมสิน เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า

บัตรออมสินวีซ่าเดบิต หมายถึง บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยธนาคารออมสิน ด้านหลังมีแถบแม่เหล็กสำหรับบันทึกข้อมูลทางการเงินเพื่อให้บริการต่าง ๆ แทนบริการผ่านหน้า เคา์เตอร์ธนาคาร ได้แก่ การชำระค่าสินค้าและบริการให้แก่ร้านค้าหรือสถานบริการทั้งในและ ต่างประเทศ ที่แสดงเครื่องหมายวีซ่า (Visa) หรือ วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (Visa Electron) โดยรูคหรือสอด บัตรในเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดขาย Electronic Data Capture (EDC) ที่ติดตั้งในร้านค้า หรือสถานบริการนั้น ได้ในวงเงินที่ธนาคารกำหนดและยอดเงินที่ชำระจะถูกหักจากบัญชีเงินฝาก ทันที หรือใช้บัตรพร้อมรหัสส่วนตัว (PIN) เพื่อใช้ทำรายการที่เครื่อง ATM ของธนาคารออมสิน หรือของธนาคารอื่นที่ร่วมให้บริการในระบบ ATM POOL หรือใช้ในต่างประเทศที่มีเครื่องหมาย วีซ่า (Visa) หรือวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (Visa Electron) หรือ วีซ่า พลัส (Visa Plus) ในวงเงินตามประกาศ ที่ธนาคารกำหนด หรือโอนเงินระหว่างบัญชีที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน เช่น โอนเงินจากบัญชี กระแสรายวัน เข้าบัญชีเพื่อเรียก หรือ โอนจากบัญชีเพื่อเรียกเข้าบัญชีกระแสรายวัน โอนเงิน ระหว่างบัญชีต่างธนาคาร ทำรายการผ่านช่องทางอื่น เช่นชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ เช่น ชำระค่าเบี้ยประกันภัย ชำระค่าโทรศัพท์มือถือ ชำระค่าบริการบัตรเครดิตธนาคารอื่น สอบถามยอดเงิน คงเหลือ และรางวัลสลากออมสินพิเศษ หรือถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ และต่างประเทศ

ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง ธนาคารออมสิน ทั้งสิ้น 7 สาขา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ สาขา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาประตูช้างเผือก สาขาบวกรกหลวง สาขาท่าแพ สาขาหนองหอย และ สาขาดอนนทวิพยนตร์