

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันสถาบันการเงินได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ โดยมีการนำบัตรที่มีแถบแม่เหล็กมาใช้ เรียกว่า “บัตรเอทีเอ็ม” เมื่อต้องการใช้เงินก็จะนำบัตรไปสอดในตู้เอทีเอ็ม แล้วกดรหัสกับจำนวนเงินที่ต้องการถอนได้ โดยลูกค้าสามารถรรับบัตร ได้ทันทีเมื่อยื่นคำขอใช้บริการ และยังสามารถกำหนดเลขรหัสได้เอง ซึ่งตู้เอทีเอ็มนี้ธนาคารจะนำไปตั้งตามที่สำคัญๆ ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า โรงแรม สถานที่ราชการ ย่านชุมชน ต่อมาสถาบันการเงินได้พัฒนาบัตรเอทีเอ็ม ให้ใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น เรียกว่าบัตร Visa Electron เป็นบัตรที่ใช้สะดวกไม่ยุ่งยากในการสมัคร ค่าบริการไม่สูง ทำให้ผู้ที่มีรายได้น้อยก็สามารถมีครอบครองได้ ดังนั้นทำให้ธนาคารต้องหากกลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการบัตร Visa Electron ให้มากที่สุด นอกจากนี้แล้วยังมีการปรับปรุงบัตรให้มีการใช้ประโยชน์ให้หลากหลายมากขึ้น เช่น การรวมบัตร Visa Electron ให้ใช้ได้กับบัตรประจำตัวพนักงานหรือบัตรประจำตัวนักศึกษาไว้ในบัตรเดียวกัน เพื่อความสะดวกและไม่ยุ่งยากในการพกพา (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน),2550:ออนไลน์)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งของประเทศไทยที่เล็งเห็นความสำคัญของผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคาร โดยได้ริเริ่มนำเทคโนโลยีและบริการทางการเงินใหม่ๆ มาใช้ในธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และธนาคารได้จัดทำบัตรเอทีเอ็มควบคู่กับบัตรเงินสด (Debit Card) ขึ้นมา ซึ่งเรียกว่า บัตรบีเฟิสต์ ตั้งแต่ปี 2542 เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด โดยบัตรบีเฟิสต์ สามารถใช้ประโยชน์ได้ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่ 1 เป็นบัตรเอทีเอ็ม ถอนเงินสดได้สูงถึงวันละ 500,000 บาท ผ่านเครื่องเอทีเอ็มที่มีสัญลักษณ์ PLUS กว่า 400,000 เครื่องทั่วโลกและเครือข่าย ATM POOL ในประเทศไทยกว่า 10,000 เครื่อง สามารถทำรายการอื่นๆ จากตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพฯได้ ได้แก่ โอนเงินให้บุคคลที่สาม โอนเงินไปต่างธนาคาร ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ และลักษณะที่ 2 ใช้เป็นบัตรเงินสด (Debit Card) เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ สามารถใช้จ่ายสูงสุดเท่ากับจำนวนเงินคงเหลือในบัญชีเท่านั้น แต่ไม่เกินวันละ 150,000 บาท ใช้ได้กับร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron กว่า 8 ล้านแห่งใน 90 ประเทศทั่วโลก โดยมีค่าธรรมเนียมแรกเข้า 100 บาท และค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท ใช้ได้กับบัญชีสะสมทรัพย์และบัญชีกระแสรายวันที่เป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้น(ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน),2550:ออนไลน์)

ในจังหวัดเชียงใหม่ ธนาคารกรุงเทพมีสาขาทั้งสิ้น 37 สาขา และธนาคารอื่นๆอีก 143 สาขา(ธนาคารแห่งประเทศไทย,2550:ออนไลน์) แต่ละธนาคารจะมีบัตร Visa Electron ในลักษณะนี้ให้บริการลูกค้าเช่นกัน ทำให้เกิดการแข่งขันมากขึ้นในทุกด้าน ประกอบกับธนาคารกรุงเทพได้มีการจัดสรรเป้าหมายการขายปริมาณลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตให้แต่ละสาขา ดังนั้นสาขาจึงต้องเร่งรัดในการขยายการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ ประกอบกับในปัจจุบันลูกค้าที่เลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีปริมาณต่ำกว่าเป้าหมายที่ได้รับการจัดสรรจากธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่รวมถึงปัญหาที่ลูกค้าพบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและวางแผนทางการตลาดให้สอดคล้องกับสภาวะปัจจุบันและความต้องการของลูกค้าต่อไป เพื่อขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น และให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของธนาคารและสำนักงานใหญ่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต และปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง วางแผนการตลาดรูปแบบของบริการบัตรเครดิต ให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด และเพื่อเพิ่มปริมาณลูกค้าให้บรรลุเป้าหมายที่ได้รับการจัดสรรจากธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด

(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

บัตรปีเฟสท์ หมายถึง บัตรเอทีเอ็มควบคู่กับบัตรเงินสด (Debit Card) ที่ออกโดยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถนำไปใช้ถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็มและใช้ซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้าที่รับบัตรเครดิตที่มีเครื่องหมาย Visa Electron

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่สมัครใช้บริการบัตรปีเฟสท์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ และนำบัตรปีเฟสท์ไปใช้ทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved