

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์นับจากอดีตเป็นต้นมากล่าวได้ว่า การแข่งขันในธุรกิจยังคงมีต่อเนื่องเรื่อยมา ซึ่งต่างก็ได้นำเสนอรูปแบบการให้บริการทางธนาคารใหม่ ๆ ที่สร้างความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ต้องปรับตัวและเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันตลอดจนเร่งปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจ และการตลาด เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าใหม่ให้ครอบคลุมลูกค้าที่กว้างขวางขึ้น อันจะเป็นช่องทางในการหารายได้ให้ธนาคารเพิ่มขึ้นได้ โดยเฉพาะรายได้ที่มีโชคอกเบี่ย และรายได้ที่เป็นค่าธรรมเนียมจากบริการ Fee from service มากขึ้น ซึ่งเป็นรายได้ที่ไม่มีความเสี่ยงเหมือนรายได้จากดอกเบี้ย มีฐานรายได้ที่กว้างมาก ปัจจุบันภาวะการแข่งขันของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ยังคงมีอย่างต่อเนื่อง และยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้นเป็นลำดับ โดยการแข่งขันจะมีหลากหลายรูปแบบมากยิ่งขึ้นด้วย

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารหนึ่งที่ได้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อพัฒนาช่องทางทางการเสนอบริการทางการเงินที่หลากหลาย โดยตลอดระยะเวลา 2-3 ปี ที่ผ่านมามาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้มีการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากมาย เช่น บริการทางการเงินแก่ลูกค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ซึ่งประกอบด้วย Krungsri-e Trade, Krungsri e Banking, Krungsri e Payment, Krungsri-Cash Management ฯลฯ นอกจากนี้ได้ขยายเครือข่าย ATM พร้อมเสริมภาพลักษณ์ด้วยตู้สี่เหลี่ยมสีดำให้บริการตามจุดต่างๆทั่วประเทศ

และเมื่อเดือน พฤษภาคม 2550 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ก็ได้นำผลิตภัณฑ์บริการในรูปแบบใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค คือ บริการ บัตรไม่ ต้อง และเป็นครั้งแรกที่มีการนำบริการดังกล่าวมาใช้ในประเทศไทยและภูมิภาคเอเชีย เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วแก่ ลูกค้าธนาคารที่ต้องการใช้บริการ โอนเงิน ซึ่งจุดเด่นของบริการดังกล่าวคือ ผู้รับเงิน โอนไม่จำเป็นต้องมีบัญชีธนาคาร หรือบัตรเอทีเอ็ม เพื่อรับเงิน โอน แต่สามารถถอนเงินที่รับโอนได้ทันทีจากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา กว่า 2,600 เครื่องทั่วประเทศ โดยผู้โอนต้องเป็นลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีบัญชีออมทรัพย์หรือกระแสรายวัน ซึ่งธนาคารกำหนดวงเงินในการโอนต่อครั้งที่ 20,000 บาท หรือ 100,000 บาทต่อวัน คิดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ 30 บาทต่อครั้ง หรือ ผู้โอนเงิน อาจ ใช้บริการผ่านทาง KrungsriOnline ที่เว็บไซต์

<http://www.krungsri.com> ได้อีกด้วย (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2551: ระบบออนไลน์)

ซึ่งจากการที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้นำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ บัตรไม่ต้อง และเป็นผลิตภัณฑ์บริการรูปแบบใหม่ ที่นำเข้าสู่ตลาดของผู้บริโภค โดยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่นำผลิตภัณฑ์บริการประเภทนี้มาให้บริการกับผู้บริโภค จากระยะเวลาที่ผ่านมา ในภูมิภาคต่างจังหวัด ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เมื่อเทียบกับปริมาณการใช้บริการภายในธนาคาร เนื่องจากผู้บริโภคบางส่วนยังคงไม่รู้จักและไม่รู้รายละเอียดในการใช้ผลิตภัณฑ์บริการบัตรไม่ต้อง ดังนั้นผู้ศึกษา จึงสนใจศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการ บัตรไม่ต้อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการและปัญหาในการใช้บริการ ตลอดจนสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นประโยชน์สำหรับธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในการวางแผนการตลาดและกำหนดกลยุทธ์ในการให้บริการต่อลูกค้าประเภทบุคคลได้หันมาใช้บริการกับธนาคารมากยิ่งขึ้น (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2550: สำนักงานภาค 13)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการ บัตรไม่ต้อง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการบัตรไม่ต้อง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่
2. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นประโยชน์สำหรับธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในการวางแผนการตลาดและกำหนดกลยุทธ์ในการให้บริการต่อลูกค้าประเภทบุคคลได้หันมาใช้บริการกับธนาคารมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นและพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบัตรไม่ต้อง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการทางการเงินและมีบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ หรือประเภทกระแสรายวัน กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

บริการ บัตรไม่ต้อง หมายถึง บริการโอนเงินเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับเงิน โอน โดยผู้รับเงินโอนไม่จำเป็นต้องมีบัญชี หรือ บัตรเอทีเอ็มกับธนาคารเพื่อรับเงินโอน และสามารถถอนเงินที่รับโอนได้ทันทีจากเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด(มหาชน) โดยผู้โอนเงินเป็นลูกค้ายุทธศาสตร์ที่มีบัญชีออมทรัพย์หรือกระแสรายวัน กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้โอนเงินสามารถโอนเงินผ่านทางเครื่องเอทีเอ็มหรือผ่านทาง KrungsriOnline ที่เว็บไซต์ <http://www.krungsri.com> ได้ทันที โดยธนาคารฯ จะทำการส่งรหัสการโอนเงินให้ทราบผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้กับผู้โอนเงิน และแจ้งให้ผู้รับเงินทราบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved