

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นทางเลือกใหม่ในการติดต่อสื่อสารและการดำเนินธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) โดยอาศัยการพัฒนาการทางเทคโนโลยีซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เอื้ออำนวยในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน แต่เนื่องจากรูปแบบใหม่ในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวจะมีความแตกต่างไปจากเดิมโดยสิ้นเชิง ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกันบนเครือข่ายโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic data interchange) หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆล้วนแต่ทำอยู่ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Data message) มิได้ทำลงบนกระดาษเช่นเดิมอีกต่อไป (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2542) ผลสืบเนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ ในสภาพที่มีการแข่งขันสูงมากไม่เพียงแต่การแข่งขันภายในประเทศเท่านั้นการแข่งขันทางธุรกิจได้ขยายตัวไปแข่งขันในระดับโลกดังนั้นจึงต้องพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานและการให้บริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นเพื่อรับมือในการแข่งขัน

การใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการบริการใหม่ๆเพื่อตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ในปัจจุบันจึงทวีความรุนแรงขึ้นเนื่องจากมีผู้ให้บริการจำนวนมากทั้งรายเก่า และรายใหม่ สำหรับในด้านการรับชำระค่าสินค้าและบริการหนึ่งในผู้ให้บริการที่มีบทบาทเป็นอย่างมากในธุรกิจประเภทนี้คือ เคาน์เตอร์เซอร์วิส เนื่องจากเป็นผู้ให้บริการในด้านนี้เป็นระยะเวลายาวนานกว่า 10 ปี อีกทั้ง ถือเป็นผู้เริ่มต้นในการรับชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆผ่านทางเทคโนโลยีอีกทั้ง มีส่วนแบ่งทางการตลาดอันดับหนึ่งในกลุ่มของการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งส่งผลให้บริษัทมีการเติบโตอย่างสูงในธุรกิจด้านนี้

สำหรับผู้ให้บริการที่กำลังเข้ามามีบทบาทในธุรกิจการค้านี้ แม้ว่าจะเริ่มให้บริการลูกค้าเพียง 2 ปีแต่ถือได้ว่ามีอัตราการเติบโตในธุรกิจด้านนี้ค่อนข้างสูง เนื่องจากเป็นผู้ให้บริการที่มีชื่อเสียงและมั่นคงมาอย่างยาวนานจึงทำให้ลูกค้าสามารถไว้วางใจในการใช้บริการได้เป็นอย่างดี ผู้ให้บริการรายนี้คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ซึ่งได้ปรับเปลี่ยนระบบเอทีเอ็มธรรมดาที่เดิมเป็นเพียงแค่เครื่องฝาก ถอน โอนเงินและสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีเท่านั้น มาเป็นเลเซอร์เอทีเอ็มโดยติดตั้งเครื่องสแกนเนอร์เพื่อรับชำระค่าสินค้าและบริการแก่ลูกค้าของธนาคารและเพื่อ

ความสะดวกสบายแก่ลูกค้า ซึ่งในขณะนี้ยังมีเพียงธนาคารแห่งเดียวที่สามารถทำธุรกรรม เช่นนี้ได้ดังนั้นทั้ง 2 หน่วยงานนี้จึงเป็นหน่วยงานที่ศักยภาพในการแข่งขันค่อนข้างสูงในการให้บริการรับชำระค่าสินค้า รวมถึงมีการแข่งขันกันเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีการให้บริการลูกค้า สะดวกและรวดเร็วที่สุด จนทำให้ปัจจุบันธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)เป็นธนาคารที่มีผู้มาใช้บริการในการรับชำระค่าสินค้าและบริการมาเป็นอันดับหนึ่ง จากกลุ่มธนาคารที่ให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการเช่นเดียวกัน

บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด หนึ่งในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกและจัดจำหน่าย ในเครือเจริญโภคภัณฑ์ (CP Group) ดำเนินงานภายใต้นโยบายที่ว่า “ เคาน์เตอร์เซอร์วิส จะเป็นจุดให้บริการที่ตอบรับทุกความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการและจะเป็นจุดให้บริการที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคน ”

ด้วยธุรกิจของเคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นธุรกิจการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ตลอดจนการจำหน่ายบัตรผ่านเข้าชมการแสดงต่าง ๆ ซึ่งในขณะนั้น ถือว่าเป็นธุรกิจใหม่สำหรับคนไทย จึงเป็นที่จับตามองของบุคคลทั่วไปว่าธุรกิจนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นได้อย่างไร ซึ่งเคาน์เตอร์เซอร์วิสก็ได้แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน จนทำให้กรมสรรพากร ขอมรับและมั่นใจ โดยออกกฎกระทรวงการคลัง และประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เพื่อให้เคาน์เตอร์เซอร์วิส สามารถเป็นตัวแทนที่ถูกต้องตามกฎหมาย และมีสิทธิในการออกใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษีอย่างย่อ และแม้แต่ใบกำกับภาษีเต็มรูป เพื่อใช้สำหรับการขอคืนหรือเครดิตภาษีของผู้ใช้บริการ แทนหน่วยงาน หรือองค์กรที่มอบหมายให้เคาน์เตอร์เซอร์วิสรับชำระแทน ซึ่งมีผลให้ผู้ใช้บริการผ่านจุดให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสทุกคนที่ถือใบเสร็จรับเงิน หรือหลักฐานการรับเงินอย่างใด ๆ ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสออกให้ ย่อมได้รับความคุ้มครองจากหน่วยงาน หรือองค์กร นั้น เสมือนว่าท่านได้รับใบเสร็จรับเงิน หรือหลักฐานดังกล่าวจากหน่วยงานหรือองค์กรนั่นเอง

จากวันเริ่มก่อตั้งที่มีเพียง การบริการรับชำระ ค่าบริการไม่กี่ประเภท กับจุดให้บริการไม่กี่แห่ง และประชาชนผู้ใช้บริการหลักพัน จนถึงวันนี้ เคาน์เตอร์เซอร์วิสมีการบริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ 380 ประเภท และจุดให้บริการ กว่า 5,000 สาขา ครอบคลุมทั่วประเทศ พร้อมความไว้วางใจจากประชาชนผู้ใช้บริการกว่า 10,000,000 คน และยังคงพัฒนาการให้บริการต่อไป ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการสูงสุด , การขยายสาขาเพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนในทุกพื้นที่ รวมถึงการเพิ่มประเภทการให้บริการเพื่อตอบรับทุกความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการและเพื่อให้ผู้ใช้บริการชำระผ่านจุดให้บริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิสทุกคน เกิดความสะดวก และมั่นใจทุกครั้งชำระผ่านจุดให้บริการ

ปัจจุบันเคาน์เตอร์เซอร์วิส ได้มีการขยายสาขาครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศไทย พร้อมทั้งได้พัฒนาขอบเขตการให้บริการ ได้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้รองรับการให้บริการ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจสูงสุด ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจในการดำเนินธุรกิจของเคาน์เตอร์เซอร์วิสในปัจจุบัน ภายใต้สโลแกนใหม่ที่ว่า “ สะดวกง่าย...ใกล้...ทุกเวลา ” ซึ่งเป็นการปรับทิศทางธุรกิจสู่แนวทางใหม่เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ปัจจุบันเคาน์เตอร์เซอร์วิสเปิดรับชำระค่าสินค้าและบริการทั้งหมด 380 รายการ ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจการรับชำระค่าสินค้าและบริการที่มีอัตราการเติบโตสูงที่สุดในปัจจุบัน และบริษัทมีแผนที่จะพัฒนาต่อไปโดยมีเป้าหมายที่จะขยายสาขาเป็น 5,750 สาขาทั่วประเทศในปี 2550

สำหรับจำนวนสาขาของเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่ให้บริการในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวน 76 สาขาทั่วเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

เซเว่น อีเลฟเว่น ทั่วเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 55 สาขา และสาขาที่สามารถรับชำระออนไลน์ได้ 53 สาขา โดยดูจากสัญลักษณ์ 

สถานที่รับชำระอื่นที่มีสัญลักษณ์  จำนวน 21 สาขา แต่ไม่สามารถรับชำระแบบออนไลน์

ด้วยประสบการณ์อันยาวนาน และความเป็นหนึ่งในธุรกิจให้บริการรับชำระ ดังนั้น ไม่ว่าจะเจ้าของสินค้าและบริการที่ต้องการมีจุดให้บริการที่มีประสิทธิภาพไว้รองรับธุรกิจ หรือไม่ว่าจะเป็นเจ้าของกิจการที่ต้องการเปิดจุดให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่สะดวกสบาย และให้ความมั่นใจ เคาน์เตอร์เซอร์วิส จะเป็นคำตอบเดียวที่พร้อมให้บริการ

สำหรับธนาคารไทยพาณิชย์ซึ่งเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของไทย เริ่มดำเนินกิจการเมื่อปี พ.ศ. 2447 (ร.ศ. 123) ในชื่อ “บุคคัลลีย์” โดยพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย พระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงริเริ่มดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์เข้าทดลองในนาม “บุคคัลลีย์” (Book Club) บุคคัลลีย์ได้ดำเนินกิจการมาจนถึงวันที่ 30 มกราคม 2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทานพระบรมราชานุญาตตั้ง “บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัค” นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทย โดยมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2536 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับสถานภาพ โดยใช้ชื่อ “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” ธนาคารไทยพาณิชย์ได้พัฒนาการบริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีและเข้าใจความต้องการของลูกค้าด้วยการริเริ่มและคิดค้นกิจการทั้งในด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ รวมทั้งบริการทางการเงิน

ทุกประเภท ซึ่งทำให้ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศ ดังจะเห็นได้จากตารางมูลค่าของเงินฝาก สินเชื่อ และสินทรัพย์ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 เงินฝาก สินเชื่อ และสินทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในปี 2537 - 2549

หน่วย : ล้านบาท

ปี	เงินฝาก	สินเชื่อ	สินทรัพย์	จำนวนสาขา(แห่ง)
2537	277,395	295,661	367,667	353
2538	342,191	371,954	453,370	400
2539	399,291	459,512	542,232	441
2540	558,980	559,976	717,161	463
2541	591,150	528,267	705,988	489
2542	562,642	469,786	685,017	496
2543	593,107	463,043	711,023	476
2544	600,990	432,732	711,899	477
2545	568,602	405,303	667,222	483
2546	607,132	434,332	736,257	501
2547	624,718	495,334	754,825	562
2548	622,431	555,792	807,773	692
2549				792

ที่มา: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)(2537 - 2549)

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างครบวงจร ธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการลูกค้าด้วยระบบบริการเงินด่วนเอทีเอ็มเข้ามาให้บริการเป็นธนาคารแห่งแรก ซึ่งถือเป็นการริเริ่มวางรากฐานระบบธนาคารยุคใหม่ที่ปฏิวัติรูปแบบการให้บริการ โดยในยุคแรกเอทีเอ็มให้ความสะดวกเพียงแค่การฝาก ถอน โอนเงินและสอบถามยอดคงเหลือในปัจจุบันเท่านั้น ต่อมามีการพัฒนาให้สามารถใช้บัตรเครดิตสามารถถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็มได้อีกด้วย

ปัจจุบันการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์มีความรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จึงได้เล็งเห็นว่าการพัฒนาเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่จะต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับกระแสความเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันทางธุรกิจในโลกปัจจุบัน ธนาคารจึงได้ปรับเปลี่ยนแนวคิดทางด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี (Conceptual IT Structure) ใหม่เพื่อรักษาความเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารในประเทศต่อไป

เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยเปิดโอกาสให้ธนาคารพาณิชย์ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและการให้บริการให้ยืดหยุ่นได้ตามความต้องการของตลาด ธนาคารไทยพาณิชย์เริ่มพิจารณาขยายสาขาทั้งด้วยการย้ายที่ทำการ และเปิดสาขาต่างขนาดกันมากขึ้น ทางด้านเอทีเอ็มธนาคารเพิ่มเครื่องเอทีเอ็มมากกว่า 1,800 เครื่อง ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาทำให้ธนาคารก้าวขึ้นเป็นธนาคารที่มีเครือข่ายสาขา และจำนวนเครื่องเอทีเอ็มมากที่สุดในประเทศไทย ณ สิ้นปี พ.ศ. 2549 ธนาคารมีจำนวนสาขาทั่วประเทศ 792 สาขา และเครื่องเอทีเอ็ม จำนวน 3,803 เครื่อง สำหรับในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนสาขา 23 สาขา และเครื่องเอทีเอ็ม จำนวน 82 เครื่อง และมีเพียง 8 ตู้ที่เป็นเครื่องเอทีเอ็มรุ่นเก่าที่ไม่สามารถชำระค่าบริการแบบใช้เครื่องสแกนเนอร์ได้


ปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารจำนวนกว่า 6.5 ล้านบัตร ดังนั้นบัตรเอทีเอ็มจึงนับเป็นหนึ่งในผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์บัตรในประเทศไทย จากจำนวนผู้ใช้บริการที่มากดังกล่าวธนาคารจึงเล็งเห็นว่าควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน ธนาคารจึงพัฒนาเครื่องเอทีเอ็มใหม่ โดยเปลี่ยนเอทีเอ็มรุ่นเก่าและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้าไปแทนที่นั่นคือ เลเซอร์ เอทีเอ็มโดยมีการติดตั้งเครื่องสแกนเนอร์ สำหรับการชำระเงินโดยใช้บาร์โค้ดกับเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในการชำระเงินผ่านระบบเอทีเอ็มของธนาคารที่มีเครือข่ายจำนวนมาก โดยสามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้จำนวน 190 รายการซึ่งถือเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี (100 ปีจากบุคคลิกสัญไทยพาณิชย์, 2549)

จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการทั้งสองรายนี้มีศักยภาพในการแข่งขันในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยสามารถแยกความแตกต่างให้เห็น ได้อย่างชัดเจนดังนี้

ตารางที่ 1.2 ตารางแสดงความแตกต่างระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม

เคาน์เตอร์เซอร์วิส	เลเซอร์ เอทีเอ็ม
1. ค่าธรรมเนียม - ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการจะเสียค่าธรรมเนียมในอัตราที่ไม่เท่ากันระหว่างกรุงเทพ และต่างจังหวัด โดยต่างจังหวัดจะมีอัตราค่าธรรมเนียมสูงกว่า - ค่าธรรมเนียมมีหลายอัตราโดยค่าธรรมเนียมแต่ละรายการนั้นจะขึ้นอยู่กับประเภทสินค้านั้นๆ	1. ค่าธรรมเนียม - ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการเสียในอัตราเดียวกันทั่วประเทศ - ค่าธรรมเนียมมีหลายอัตราโดยค่าธรรมเนียมแต่ละรายการนั้นจะขึ้นอยู่กับประเภทสินค้านั้นๆ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

เคาน์เตอร์เซอร์วิส	เลเซอร์ เอทีเอ็ม
2. การรับชำระ - สามารถชำระได้ที่ เซเว่น อีเลฟเว่น ทุกสาขาทั่วประเทศ 24 ชั่วโมง แต่สำหรับบริษัทอื่นที่สามารถชำระค่าบริการ สามารถชำระได้ถึงเวลา 18.00 น. - สามารถชำระได้โดยไม่จำเป็นต้องเป็นสมาชิก - มีรายการที่สามารถรับชำระได้จำนวน 380 รายการ	2. การรับชำระ - สามารถชำระได้ที่ตู้ เลเซอร์ เอทีเอ็ม ได้ตลอด 24 ชั่วโมง - การชำระต้องมีบัตร เอทีเอ็ม จึงจะสามารถชำระได้ และถ้าเป็นเอทีเอ็มต่างธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มอีกต่างหากจากค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการ - มีรายการที่สามารถรับชำระได้จำนวน 190 รายการ
3. บริการเสริมพิเศษ - รับชำระ online เช่น ตัวเครื่องบิน โดยสามารถชำระได้ที่จุดรับชำระของเคาน์เตอร์เซอร์วิส ที่มีสัญลักษณ์  ซึ่งในจังหวัดเชียงใหม่สามารถชำระได้ 53 สาขา	3. บริการเสริมพิเศษ - รับชำระ online เช่น ตัวเครื่องบินได้ทุกตู้ เอทีเอ็มที่มีสัญลักษณ์ เลเซอร์ เอทีเอ็ม ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ที่มา : จากการสัมภาษณ์จาก call center ของ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และธนาคารไทยพาณิชย์

จากข้อแตกต่างดังกล่าวข้างต้นทำให้เห็นว่าทั้งสองแห่งมีสาขาที่สามารถให้บริการ และจำนวนรายการที่รับชำระที่ใกล้เคียงกัน อีกทั้งบางสาขาของการรับชำระบริการต่างๆ อยู่ในสถานที่เดียวกัน ดังจะเห็นได้จาก เซเว่น อีเลฟเว่น ที่สามารถชำระค่าบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสผ่านเคาน์เตอร์ เซเว่น อีเลฟเว่น ทุกสาขา ส่วนธนาคารไทยพาณิชย์นั้นปัจจุบันได้ทำสัญญาติดตั้งตู้เลเซอร์ เอทีเอ็มที่เซเว่น อีเลฟเว่น ทุกสาขาอีกทั้งเนื่องจากในปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านผู้รับชำระรายต่างๆ มากขึ้น และเป็นจำนวนเงินที่มากกว่าตารางข้อมูลการชำระเงิน Bill Payment กลุ่มสาธารณูปโภค ผ่านกลุ่ม BANK และ non-BANK แสดงให้เห็นว่าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มีผู้มาใช้บริการเป็นอันดับหนึ่งของกลุ่มธนาคารที่มีการรับชำระค่าสินค้า

และบริการ ส่วนทางด้าน non-Bank เคาน์เตอร์เซอร์วิส มีผู้มาใช้บริการเป็นอันดับหนึ่งในด้านการชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มนี้ ดังตารางข้อมูลการชำระเงิน ดังนี้

ตารางที่ 1.3 ข้อมูลการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านสถาบันการเงิน

รายการรับชำระ	การไฟฟ้านครหลวง			CAT TELECOM	
	รายการ/เดือน	คิดเป็น %	จำนวนเงิน(ล้านบาท)	รายการ/เดือน	คิดเป็น %
BANK	55,869	8%	96.30	20,000	10%
1. ไทยพาณิชย์	18,157	3 %	30	7,283	3 %
2. กรุงเทพ	9,113	1.2 %	16		
3. กรุงศรีอยุธยา	8,383	1.19 %	14		
4. กสิกรไทย	7,801	1.11 %	18		
5. กรุงไทย	5,792	0.83 %	8		
6. นครหลวงไทย	2,191	0.31 %	3		
7. UOB	1,918	0.27 %	4		
8. ธอส.	944	0.13 %	0.8		
9. ไทยธนาคาร	765	0.11 %	1		
10. ชกส.	660	0.09 %	0.4		
11. ธนชาติ	136	0.02%	0.1		
12. CITIBANK	10	0.001%	1		
Non - BANK	645,289	92%	727.42	190,000	90 %
1.เคาน์เตอร์เซอร์วิส	592,035	84 %	657	100,000	48 %
2. Pay Point	31,359	5 %	38		
3. Pay at Post	14,179	2.02 %	20		
4. TOT	7,288	1.03 %	12		
5. Jay Mart	376	0.053 %	0.4		
6. Advance Mpay	52	0.007 %	0.02		
BANK & non-BANK	701,158	100%	823.72	210,000	100%

ที่มา: ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเป็นเรื่องที่น่าสนใจอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการเทคโนโลยีและการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและลักษณะของผู้ใช้บริการ เคนันเตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ เคนันเตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลของผู้ใช้บริการ เคนันเตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เคนันเตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ เคนันเตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
3. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย การวางแผนพัฒนางานให้กับ เคนันเตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
4. เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีความสนใจในการศึกษาเรื่องดังกล่าว และยังเป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง เคนันเตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม เพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังนี้คือ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่าน เคนันเตอร์เซอร์วิส ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

- กลุ่มประชากร คือลูกค้าที่ใช้บริการ เคนันเตอร์เซอร์วิส ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- กลุ่มตัวอย่าง ทำการคัดเลือกโดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน เลขเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

- กลุ่มประชากรคือลูกค้าที่มีบัตรเอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) หรือผู้ที่มีบัตรของธนาคารอื่นที่ได้ใช้บริการ เลขเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)
- กลุ่มตัวอย่าง ทำการคัดเลือกโดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

1.5 นิยามศัพท์

เลขเซอร์ เอทีเอ็ม หมายถึงเครื่องที่สามารถทำรายการเบิก- ถอนเงิน โอนเงินโดยใช้บัตรเอทีเอ็มได้ และเพิ่มการติดตั้งเครื่องสแกนเนอร์สำหรับการชำระเงินโดยใช้บาร์โค้ดกับเครื่อง ATM

เคาน์เตอร์เซอร์วิส หมายถึงธุรกิจการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการตามจุดให้บริการต่างๆ โดยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์