

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกในส่วนภูมิภาค จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐและเจตนารมณ์ของประชาชนในภาคเหนือ ให้เป็นศูนย์กลางทางวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยส่วนรวม ซึ่งในปัจจุบันนี้ได้เปิดทำการสอนในทุกระดับการศึกษา รวม 218 หลักสูตร-สาขาวิชา มีนักศึกษารวมทั้งสิ้น 22,905 คน (รายงานการดำเนินงานในรอบปี 2543 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543) และได้มีระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาเริ่มตั้งแต่การใช้ระบบมือ (Manual) ต่อมาในปี พ.ศ. 2528 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วย โดยใช้ระบบ BATCH และได้ปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบ ON-LINE ในปีการศึกษา 2530 เรื่อยมาจนถึงปีการศึกษา 2533 ได้มีการนำระบบการลงทะเบียนแบบ Program Package Registration มาเสริมระบบ ON-LINE สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 อีกด้วย ปัจจุบันตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 เป็นต้นมามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ระบบการจัดการศึกษามีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากนักศึกษบางส่วนไม่สามารถลงทะเบียนให้เป็นไปตามแผนกำหนดการศึกษาได้ (รายงานประจำปี 2538 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538)

จากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย ในปัจจุบันธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นผู้บุกเบิกและผู้นำทางด้านเทคโนโลยีของระบบการเงินการธนาคารในประเทศไทย ได้นำนวัตกรรมทางการเงินสู่วงการธนาคารไทย ด้วยบริการ “สมาร์ทการ์ดไทยพาณิชย์” รูปแบบใหม่ของบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้พัฒนาการให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีและฐานข้อมูลที่ทันสมัย เพิ่มประสิทธิภาพการบริการทางการเงินด้วยการนำสิทธิประโยชน์ของบัตรต่าง ๆ ไว้ด้วยกัน (One Card For All) เช่น เป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา บัตรบริการเงินด่วน (ATM) และกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Purse) ดังนั้น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้เล็งเห็นถึงความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงได้ร่วมลงนามทำสัญญา กับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 จัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษาสมาร์ทการ์ด ให้แก่นักศึกษาที่เข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัย เป็นโครงการทดลองมีกำหนดระยะเวลา 4 ปี โดยเริ่มตั้งแต่ปีการศึกษา 2542 เป็นต้นมา และได้พัฒนาเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดให้เข้า

กับระบบของธนาคารและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเพิ่มคุณประโยชน์ของบัตรต่าง ๆ ไว้ในบัตรเพียงบัตรเดียว โดยแบ่งระบบงานออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ระบบข้อมูลส่วนบุคคล

- ใช้เก็บข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Information I.D.) สามารถใช้ในการค้นหาข้อมูลของนักศึกษาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เมื่อมีการติดต่อกับมหาวิทยาลัย โดยสามารถอ่านเลขประจำตัวนักศึกษาที่เครื่องอ่านสมาร์ตการ์ด ได้ทันทีซึ่งใช้เป็นทางผ่านเข้าระบบที่จำเป็นของมหาวิทยาลัย เช่น การลงทะเบียนด้วยตนเอง ข้อมูลทางการศึกษา และเก็บข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล เลขประจำตัวนักศึกษา คณะที่ศึกษา เป็นต้น

- ใช้แทนบัตรทุกใบที่ใช้อยู่ในมหาวิทยาลัย (One Card For All) เช่น บัตรประจำตัวนักศึกษา บัตรห้องสมุด บัตรประจำตัวสมาชิกชมรม และองค์การต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ลักษณะของข้อมูลที่สามารถเก็บได้จะมีลักษณะดังนี้ หมายเลขบัตร วันที่ออกบัตร วันหมดอายุ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการรวมทั้งข้อมูลที่เป็นอื่น ซึ่งข้อมูลจะถูกอ่านเพื่อตรวจสอบสมาชิกภาพของผู้ถือบัตรด้วยเครื่องอ่านสมาร์ตการ์ด

2. ระบบบริการทางการเงิน

2.1 บัตรบริการเงินด่วน ATM

ใช้เป็นบัตรบริการเงินด่วนเอทีเอ็ม ATM เบิกถอนเงินสดได้จากเครื่องทั่วประเทศ สูงสุด 20,000 – 50,000 บาท / วัน

2.2 กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Purse)

คือ ส่วนที่เป็นไมโครชิป สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ ที่ร้านค้าแทนการใช้เงินสดได้ ซึ่งกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์นี้มีความปลอดภัยสูง เนื่องจากมีรหัสลับเฉพาะสำหรับผู้ถือบัตร โดยผู้ถือบัตรจะต้องเติมเงินในกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ก่อน จึงนำไปชำระค่าลงทะเบียนเรียน ค่าปรับห้องสมุด ค่าสินค้า และบริการต่าง ๆ ตามร้านค้าที่มีเครื่องหมาย SCB Smart Card ซึ่งมีคุณสมบัติดังนี้

- ไม่ต้องพกพาเงินสด

- สามารถใส่รหัสเพื่อป้องกันการใช้จ่ายเงินเนื่องจากบัตรหาย หรือถูกโจรกรรม ทำให้สามารถป้องกันเงินสดที่อยู่ในไมโครชิปได้

3. ระบบสิทธิพิเศษ

- ใช้เป็นบัตรส่วนลดจากร้านค้าที่เข้าร่วม โครงการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ร่วมกับธนาคารไทยพาณิชย์ เช่น รับส่วนลด 20 % เมื่อแสดงบัตรเพื่อชำระเงิน
- ใช้ในการสะสมคะแนน (Bonus Point) จากการซื้อสินค้า หรือทำรายการที่หน่วยงานเจ้าของบัตรที่กำหนด

ในปีการศึกษา 2542 นักศึกษาที่เข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี และปริญญาโททุกคนจึงสามารถใช้บัตรสมาร์ตการ์ดลงทะเบียนด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้ลดปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นดังกล่าว โดยมีขั้นตอนในการลงทะเบียนด้วยบัตรสมาร์ตการ์ด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดรหัสกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (ไมโครชิป)

เมื่อนักศึกษาได้รับบัตรให้นำบัตรไปกำหนดรหัสไมโครชิปที่เครื่องกำหนดรหัสเป็นตัวเลข 4 หลัก ซึ่งรหัสนี้จะเป็นรหัสชุดที่ 2 (ไม่ใช่รหัสเอทีเอ็ม) โดยอาจจะกำหนดให้เหมือนหรือแตกต่างกับรหัสเอทีเอ็มได้

ขั้นตอนที่ 2 เติมเงินลงในกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์

ก่อนที่จะนำบัตรไปใช้ชำระค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมต่างๆ นักศึกษาจะต้องทำการโอนเงินจากบัญชี (แถบแม่เหล็ก) มาเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (ไมโครชิป) ที่เครื่องเติมเงิน หลังจากนั้นจึงจะสามารถนำบัตรไปใช้ชำระเงินค่าลงทะเบียนได้ ทั้งนี้จำนวนเงินที่เติมจะมากกว่าหรือเท่ากับยอดเงินที่นักศึกษาจะต้องชำระ (การจะ โอนเงินลงในกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้แสดงว่าผู้ถือบัตรมีเงินอยู่ในบัญชีที่เปิดไว้กับธนาคาร)

ขั้นตอนที่ 3 ชำระเงินค่าลงทะเบียนและอื่น ๆ

นำบัตรสมาร์ตการ์ดมาชำระเงินค่าลงทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นผ่านเครื่องรับชำระได้ตามจุดที่มหาวิทยาลัยกำหนด

การลงทะเบียนด้วยบัตรสมาร์ตการ์ดไทยพาณิชย์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งได้เริ่มใช้ตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2542 เป็นต้นมา พบว่า มีจำนวนนักศึกษาที่ใช้บัตรสมาร์ตการ์ดลงทะเบียนจำนวนน้อยมาก ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพราะมีปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ระบบ ON-LINE ของธนาคารเกิดขัดข้องบ่อยๆ ในช่วงรับชำระเงิน เนื่องมาจากระบบโทรศัพท์ (LINE) ของ UCOM ขัดข้อง ทำให้นักศึกษาไม่สามารถเติมเงินและชำระเงินด้วยสมาร์ตการ์ดได้ และการใช้งานของเครื่องรับชำระเงิน (OMNI1250) มีหลายขั้นตอน เช่น ใส่บัตร กดจำนวนเงิน กดยืนยัน และใส่รหัส ซึ่งนักศึกษาทุกคนต้องใส่รหัสทุกครั้ง และต้องหมุนเครื่องรับชำระเงินค่อนหน้าเข้าหน้าทีเพื่อให้นักศึกษากดยืนยันอีกครั้งหนึ่ง ทำให้กระบวนการการทำงานล่าช้ามาก และถ้ามีการกดเครื่องรับชำระเงินผิดพลาดต้องเริ่มทำใหม่อีกครั้ง ซึ่งจะช้ากว่าระบบเงินสด ในการเปิด-ปิด โปรแกรมเติมเงิน (Revalue) ต้องเสียเวลา 5-10 นาที เนื่องจากเครื่องเติมเงินใช้ระบบ ON-LINE ผ่านฮับ (HUB) ของสาขา ซึ่งสาขาจะมีระบบ ON-LINE มาก เช่น เครื่อง CT2 เป็นต้น ในการรับชำระเงินค่าลงทะเบียนด้วยระบบสมาร์ตการ์ดนั้น จะช้ากว่าระบบเงินสดมาก และถ้าเครื่องเติมเงิน Chip เครื่องรับชำระเงิน (OMNI1250) ส่วนหนึ่งส่วนใดเกิดขัดข้องจะทำให้ไม่สามารถทำการได้ ถ้ามีการขัดข้องระบบจะปิด โปรแกรมอัตโนมัติ และจะทำการเติมเงินไม่ได้ ที่เครื่อง PINPAD จะแสดง CODE ต่าง ๆ เป็นตัวเลข ตัวหนังสือเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งนักศึกษาไม่สามารถทราบที่เกิดปัญหาเพราะอะไร และจะต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ของธนาคารทุกครั้ง จึงทำให้เกิดปัญหาล่าช้า ไม่สะดวก ทำให้นักศึกษากลับไปชำระการลงทะเบียนด้วยเงินสด

2. นักศึกษา ส่วนมากเข้าใจว่าการนำเงินเข้าบัญชี คือ การเติมเงิน และเวลามาชำระเงินที่จุดรับชำระเงิน ส่วนใหญ่จะใช้เงินสดแทนการกลับไปเติมเงินอีกครั้ง และเข้าใจว่าตู้เอทีเอ็ม คือ เครื่องเติมเงิน ทำให้นักศึกษาส่วนมากมาถึงจุดรับชำระเงินแล้ว ก็จะไปกดเงินที่ตู้เอทีเอ็ม นักศึกษาที่จะต้องชำระเงินมากกว่า 10,000 บาท จะไม่ได้รับความสะดวก ทั้งนี้เพราะเครื่องสามารถเติมเงินได้สูงสุดเพียง 10,000 บาท และเครื่องรับชำระเงิน (OMNI1250) สามารถใส่ตัวเลขได้สูงสุดเพียง 4 หลัก หรือ 9,999 บาท เท่านั้น

จากปัญหาการลงทะเบียนด้วยบัตรสมาร์ตการ์ดในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2542 จึงส่งผลให้จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 ด้วยบัตรสมาร์ตการ์ดยังคงมีจำนวนน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับ การลงทะเบียนด้วยระบบเงินสด ดังรายละเอียดแสดงยอดชำระเงินในตาราง 1.1 ดังนี้

ตาราง 1.1 แสดงยอดชำระค่าลงทะเบียนเรียนของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542

ม.เชียงใหม่	ชำระด้วย Smart card		ชำระด้วยเงินสด		ยอดรวมทั้งหมด	
	จำนวนราย	จำนวนเงิน	จำนวนราย	จำนวนเงิน	จำนวนราย	จำนวนเงิน
20 ก.ย.42	7	18,680	229	786,495	236	805,175
21 ก.ย. 42	16	59,100	500	1,728,920	516	1,788,020
22 ก.ย. 42	14	60,840	622	1,952,705	636	2,013,545
23 ก.ย. 42	16	57,980	656	2,374,417	672	2,432,397
24 ก.ย. 42	9	41,380	779	2,713,228	788	2,754,608
27 ก.ย. 42	5	14,760	676	2,450,518	681	2,465,278
28 ก.ย. 42	0	0	502	1,993,652	502	1,993,652
29 ก.ย. 42	18	104,780	466	1,810,735	484	1,915,515
30 ก.ย. 42	25	88,770	763	2,738,127	788	2,876,897
1 ต.ค. 42	30	131,430	1,015	4,190,608	1,045	4,322,038
4 ต.ค. 42	41	212,715	1,182	4,811,895	1,223	5,024,610
5 ต.ค. 42	38	238,435	1,072	4,873,915	1,110	5,112,350
6 ต.ค.42	60	354,590	1,047	4,871,320	1,107	5,225,910
7 ต.ค. 42	40	249,220	1,141	5,365,206	1,181	5,614,426
รวม	319	1,632,680	10,650	42,711,741	10,969	44,344,421

ที่มา: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากตาราง 1.1 ที่แสดงยอดชำระค่าลงทะเบียนเรียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 เห็นได้ว่า จากจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนทั้งสิ้น 10,969 ราย ปรากฏว่า มีจำนวนนักศึกษาที่ชำระค่าลงทะเบียนด้วยเงินสดมากถึง 10,650 ราย แต่มีการใช้บัตรเครดิตชำระเงินลงทะเบียนเพียง 319 ราย หรือคิดเป็นเพียงร้อยละ 2.91 เท่านั้น จากปัญหาดังกล่าวจึงเป็นสาเหตุสำคัญ ที่ทำให้ผู้ศึกษาค้นคว้าแบบอิสระมีความประสงค์ทำการศึกษาพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตไทยพาณิชย์ของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่ามีการใช้บัตรเพื่อชำระเงินค่าลงทะเบียน ชำระค่าสินค้า ใช้เป็นบัตรยืมหนังสือห้องสมุด การใช้บริการเงินด่วนเอทีเอ็ม และมีความดีในการใช้บัตรอย่างไรบ้าง ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคารไทยพาณิชย์ ในการปรับปรุงบริการหรือวางแผนขยายบริการให้ลูกค้า ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาให้ได้รับความสะดวก และได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตไทยพาณิชย์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้บัตรเครดิตไทยพาณิชย์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาครั้งนี้ คาดว่าจะได้ประโยชน์ดังนี้

1. เป็นข้อมูลสำหรับธนาคารไทยพาณิชย์ในการปรับปรุงบริการและใช้ในการวางแผนขยายบริการลูกค้าซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาให้ได้รับความสะดวกและได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นอีกทั้งเป็นการเพิ่มรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยให้กับธนาคาร อีกด้วย
2. เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการปรับปรุงบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น การนำบัตรนักศึกษามาชำระค่าลงทะเบียนเรียน และใช้เป็นบัตรห้องสมุด เป็นต้น

1.4 คำนิยามศัพท์

บัตรเอทีเอ็ม หมายถึง บัตรพลาสติกที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ต่างๆมีขนาด 5.4 x 8.5 เซนติเมตร ด้านหลังบัตรมีแถบแม่เหล็กสำหรับบันทึกข้อมูล เพื่อใช้ในการรับบริการต่างๆ จากตู้เอทีเอ็ม เช่น ถอนเงิน โอนเงินระหว่างธนาคาร และ/หรือชำระค่าสินค้าและบริการโดยผ่านเครื่องรับชำระเงิน ณ จุดขาย (Point of Sale)

บัตรสมาร์ทการ์ดไทยพาณิชย์ หมายถึง บัตรพลาสติกขนาดเท่าบัตรเอทีเอ็ม และมีไมโครชิป (Microprocessor Chip) ติดหรือฝังอยู่ด้านหน้าของบัตรตามมาตรฐาน ISO 7816/1-4 ส่วนของไมโครชิปจะมีหน่วยความจำคล้ายกับเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก สำหรับเก็บข้อมูลและสามารถประมวลผลได้ภายในตัว โดยวิธีการเข้ารหัส (Encrypt) เป็นไปตามมาตรฐาน ทำให้มีความปลอดภัยของระบบสูง และปลอมแปลงได้ยาก

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ทการ์ดไทยพาณิชย์ เฉพาะ นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท ในปีการศึกษา 2542 และ 2543 โดยทำการวิเคราะห์ลักษณะการใช้และปัญหาการใช้บัตรสมาร์ทการ์ดไทยพาณิชย์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่