

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

นับจากอดีตถึงปัจจุบันระบบเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา นับตั้งแต่มีการนำสินค้าเพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการจนกระทั่งมีการใช้เงินในระบบเศรษฐกิจเพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน เงินเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการมานับแต่อดีต คำว่าเงินประกอบไปด้วย เงินเหรียญ ธนบัตร และเช็ค แต่ในยุคปัจจุบันยังมีเงินที่เกิดขึ้นใหม่ได้รับความนิยมอย่างมาก และเป็นที่ยึดถือของคนทั่วไปในรูปของเงินพลาสติก ที่เราเรียกกันว่า บัตรเครดิต เพราะปัจจุบันบัตรเครดิตสามารถนำมาชำระค่าสินค้าและบริการได้ จึงสามารถใช้แทนเงินสดได้เป็นอย่างดี เพราะผู้ถือบัตรเครดิตนั้นจะถือได้ว่าเป็นการนำเงินในอนาคตมาใช้ก่อน โดยที่ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมากๆ ซึ่งจะทำให้เกิดความปลอดภัยในการพกพาเงิน และความสะดวกซึ่งในบางครั้งผู้ใช้บัตรยังสามารถที่จะผ่อนหรือทยอยชำระค่าสินค้าและบริการได้ในยามที่เงินขาดมือ

ที่ปัจจุบันประชาชนนิยมใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้ธุรกิจบัตรเครดิตมีอัตราการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยที่ธนาคารพาณิชย์หลายๆแห่งต่างก็สรรหากลยุทธ์ในการที่จะดึงให้ลูกค้าหันมาถือบัตรเครดิตของธนาคารตนเองและสนับสนุนให้ใช้บัตรที่ลูกค้าถืออยู่เพื่อเพิ่มธุรกรรมให้มากขึ้น

จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย (ชปท.) สายนโยบายสถาบันการเงิน ชปท. รายงานตัวเลขธุรกิจบัตรเครดิต ณ สิ้นเดือน เมษายน 2548 ว่ามีจำนวนบัตรเครดิตทั้งสิ้น 8,984,358 บัตร เป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทย 3,331,013 บัตร ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในไทย 1,003,307 บัตร และบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank) 4,650,038 บัตร ขณะที่ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวม 47,174 ล้านบาท แยกเป็นปริมาณการใช้จ่ายในประเทศ 33,616 ล้านบาท ปริมาณการใช้จ่ายต่างประเทศ 2,691 ล้านบาท และการเบิกเงินสดล่วงหน้า 10,866 ล้านบาท (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน. 2549 : ออนไลน์)

เนื่องจากการแข่งขันที่รุนแรง การบริหารต้นทุนมีประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมกับสร้างจุดเด่นในตลาด จึงยังเป็นหัวใจของธนาคารพาณิชย์ซึ่งเชื่อว่าธนาคารพาณิชย์เดิมส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นลูกค้าใช้จ่ายผ่านบัตรเป็นหลัก เพราะปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ก็ยังคงให้ความสำคัญ รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยของธนาคาร ซึ่งรายได้จากบัตรเครดิต 1 บัตร นั้นทำให้ธนาคารมีรายได้จาก

1. ค่าธรรมเนียมแรกเข้า
2. ค่าธรรมเนียมรายปี

3. ค่าธรรมเนียมจากสถานประกอบการที่เป็นสมาชิก
4. ค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดล่วงหน้า
5. รายได้จากดอกเบี้ยที่คิดจากลูกค้าที่มีการผ่อนชำระค่าใช้บัตรเครดิต ค่าชำระเงิน
ช้ากว่ากำหนด และค่าปรับผิดนัดชำระ

อย่างไรก็ตามการทำธุรกิจบัตรเครดิตให้เติบโตได้ต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ฝ่าย ที่ต้องพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน คือ ฝ่ายสถาบันการเงิน ฝ่ายสถานประกอบการ ฝ่ายประชาชนผู้ถือบัตรเครดิต จากที่กล่าวไว้ในเบื้องต้นแล้วว่า ธนาคารพาณิชย์นั้นให้ความสำคัญกับรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (Non Interest Income) ซึ่งหนึ่งในนั้นคือรายได้จากค่าธรรมเนียมของสถานประกอบการที่ใช้เครื่องรับบัตรเครดิตของธนาคาร (Electric Data Capture) ที่สามารถสร้างรายได้ส่วนหนึ่งให้กับธนาคารพาณิชย์ได้อย่างดี

โดยหลักการพื้นฐานของธุรกิจบัตรเครดิตนั้น ก็เพื่อตอบสนองความสะดวกของผู้บริโภคในการที่ไม่ต้องพกพาเงินสดจำนวนมากติดตัวไป เพื่อแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ ไม่เพียงแต่ผู้ถือบัตรจะได้รับประโยชน์เท่านั้น ในด้านสถานประกอบการที่ขายสินค้าเองก็ได้รับประโยชน์เช่นกัน เพราะการที่ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางการชำระเงินค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตได้นั้น จะทำให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคสามารถตัดสินใจในการซื้อได้ง่ายยิ่งขึ้น สถานประกอบการก็จะสามารถที่จะเพิ่มยอดขายได้มากกว่าการขายสินค้าด้วยเงินสดเพียงอย่างเดียว และมีความสะดวกสบายปลอดภัยโดยที่ร้านค้าไม่ต้องเก็บรักษาเงินสดในกิจการ และทางระบบบัญชีของกิจการก็จะง่ายขึ้นทางธนาคารจะโอนเงินจากการขายสินค้าเข้าบัญชีของกิจการให้ทันที ในการขอใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตนั้นไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆเลยในการยื่นขอ เพียงแต่เซ็นเอกสารสัญญากับธนาคารที่ทางสถานประกอบการเลือกใช้บริการ โดยพิจารณาจากการมีชื่อเสียงของธนาคาร ความสัมพันธ์การให้บริการ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตที่ทันสมัย ระบบที่เร็ว และโปรโมชั่นต่างๆ ที่ธนาคารจัดให้ รวมทั้งค่าธรรมเนียมที่พอใจของสถานประกอบการ โดยในแต่ละธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียมไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับข้อตกลงของสถานประกอบการและยอดการขายรวม ปัจจุบันสถานประกอบการด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นกิจการด้านโรงแรม สปา รีสอร์ท ร้านอาหาร บริษัททัวร์ ร้านขายเสื้อผ้า ร้านขายของที่ระลึก ร้านขายเพชร-ทอง ห้างสรรพสินค้า ประดับยนต์ เป็นต้น ต่างก็มีความต้องการใช้เครื่องรับบัตรเครดิตเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับกิจการของตนเอง และเป็นการบริการลูกค้าที่ไม่นิยมพกเงินสด ปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีธนาคารพาณิชย์หลายธนาคารในประเทศไทย ที่มีการให้บริการทางด้านเครื่องรับบัตรเครดิตแก่สถานประกอบการต่างๆซึ่งก็จะทำให้ธนาคารจะได้รับค่าธรรมเนียมและก็เป็นหนึ่งในช่องทางการเพิ่มรายได้ให้กับธนาคาร รวมทั้งทำให้ธนาคารมีความหลากหลายในการให้บริการ สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ธนาคารได้ หากสามารถมีสถานประกอบการที่ติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิตของธนาคารเป็นจำนวนมาก ซึ่งทุกธนาคารที่เปิดให้บริการด้านเครื่องรับบัตร

เครดิตต่างก็พยายามปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทั้งในด้านตัวบุคลากร และตัวเครื่องรับบัตร
เครดิตและระบบต่างๆ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งก็คือ สถาน
ประกอบการต่างๆ ให้มากที่สุด (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน. 2549: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่ในฐานะที่เป็นจังหวัดแห่งการท่องเที่ยว เป็นศูนย์รวมปัจจัยพื้นฐาน
ทางเศรษฐกิจของภาคเหนือตอนบน ในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และต่างประเทศ
เดินทางมาเที่ยวกันเป็นจำนวนมาก และเพิ่มมากขึ้นทุกปี (ข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
สำนักงานภาคเหนือเขต 1 (เชียงใหม่ 2548) ทำให้กิจการต่างไม่ว่าจะเป็นธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร
ร้านขายของที่ระลึก ห้างสรรพสินค้าและบริการสถานบันเทิงต่างๆ ปรับปรุงการให้บริการในกิจการหรือ
สถานประกอบการของตัวเอง เพื่อเป็นการบริการลูกค้าและนักท่องเที่ยวให้เข้ามาใช้บริการกันมาก
ยิ่งขึ้นซึ่งหนึ่งในทางเลือกนั้นก็คือการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ซึ่งจะสามารถเพิ่มยอดการขาย
และช่วยในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการได้ง่ายขึ้นสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งก็จะเป็นผลดีต่อ
เศรษฐกิจโดยตรงของจังหวัดเชียงใหม่ด้วย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาเล็งเห็นถึงความสำคัญในการใช้เครื่องรับบัตรเครดิต
ที่จะก่อประโยชน์ให้กับทุกฝ่าย ทั้งตัวผู้ถือบัตรเครดิต ตัวสถานผู้ประกอบการ และธนาคารพาณิชย์
จึงศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) รวมทั้งศึกษาปัญหาที่มีต่อการเลือกใช้ บริการเครื่องรับบัตรเครดิต และความ
คิดเห็นของสถานประกอบการเป็นอย่างไร เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายนำมา
วางแผนทางการตลาด พัฒนาการบริการด้านเครื่องรับบัตรเครดิตให้สอดคล้องกับความต้องการของ
กิจการสถานประกอบการ การใช้เครื่องรับบัตรเครดิตในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต
ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นในการใช้เครื่องรับบัตรเครดิต
ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของ
ลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) นำผลที่ได้จาก
การศึกษาไปใช้ปรับปรุงพัฒนาการบริการด้านเครื่องรับบัตรเครดิต ให้สอดคล้องกับความต้องการ

ของสถานประกอบการและนำผลการศึกษาไปกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ต่อไป

นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมทางด้านตลาดบริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ และปัจจัยในการตัดสินใจขององค์กร 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ปัจจัยของตัวองค์กรเกี่ยวกับการจัดซื้อ ปัจจัยระหว่างบุคคลในองค์กร ปัจจัยตัวบุคคล เกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา

บริการเครื่องรับบัตรเครดิต หมายถึง กระบวนการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านตัวเครื่องรับบัตรเครดิต ซึ่งมีหลายรุ่นหลายขนาด ใช้งานโดยการเชื่อมต่อกับระบบโทรศัพท์ และมีรุ่นที่เป็นระบบไร้สาย ซึ่งฟังก์ชันการใช้งานของเครื่องแตกต่างกัน แล้วแต่สถานประกอบการจะเลือกตามความต้องการ ซึ่งมีศูนย์ให้บริการดูแลหลังการติดตั้งเมื่อเครื่องมีปัญหาขัดข้องในเรื่องระบบ
2. ด้านค่าธรรมเนียม และการโอนเงินเข้าบัญชีลูกค้า โดยอัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการนั้นต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อตกลงและการใช้บริการที่ทางสถานประกอบการมีกับธนาคารแต่ทั้งนี้จะอยู่ในอัตราระหว่าง 1.5 % - 3 %
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการขอติดตั้งเครื่อง โดยที่ทางสถานประกอบการติดต่อกับธนาคารจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัติตามขั้นตอนประมาณ 3 สัปดาห์
4. ด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการติดตั้งเครื่องจะเชื่อมกับระบบโทรศัพท์พื้นฐานทางสถานประกอบการจะเสียค่าใช้จ่ายส่วนนี้ 3 บาท ตามราคาค่าโทรศัพท์ ซึ่งทางธนาคารสามารถที่จะลดค่าโทรศัพท์ ให้กับสถานประกอบการที่ใช้บริการในราคาครึ่งหนึ่งของราคาจริงรวมทั้งในบางสถานประกอบการ ทางธนาคารอาจรับภาระรายจ่ายตัวนี้แทนโดยการติดตั้งอุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณตรงกับธนาคารเลย

ลูกค้าของธนาคาร หมายถึง สถานประกอบการต่างๆ ที่รับชำระค่าสินค้าและบริการจากลูกค้าโดยใช้บัตรเครดิต และเป็นสถานประกอบการที่เป็นสมาชิกใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และนำไปบันทึกการขาย (เชลสลิป) ที่รับชำระค่า

สินค้าและบริการโดยบัตรเครดิตนั้น มาขึ้นเงินกับธนาคารโดยทำข้อตกลงการขึ้นเงินตามเงื่อนไขที่
ธนาคารกำหนด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved