

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในระบบเศรษฐกิจและการเงินของประเทศไทยในปัจจุบันทำให้การพัฒนารูปแบบบริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์มีความหลากหลายมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามการขยายตัวของเศรษฐกิจ ซึ่งในอดีตธนาคารพาณิชย์จะมุ่งเน้นการทำธุรกิจด้านเงินฝากและสินเชื่อเป็นส่วนใหญ่ โดยจะเร่งระดมเงินฝากแล้วนำเงินฝากนั้นไปให้กู้ยืมต่อ ซึ่งธนาคารจะได้กำไรจากส่วนต่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับจากการปล่อยสินเชื่อกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ต้องจ่ายให้แก่ผู้ฝากเงิน ต่อมาความเจริญก้าวหน้าเทคโนโลยีประกอบกับการที่ธนาคารพาณิชย์เริ่มมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศ การแข่งขันระหว่างธนาคารก็ยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น ธนาคารพาณิชย์ต่างพยายามแข่งขันกันให้บริการแก่ลูกค้าในรูปแบบต่างๆ ทำให้มีการนำเอาบัตรเครดิตเข้ามาใช้มากขึ้น โดยในปัจจุบันบัตรเครดิตได้กลายเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคในการจับจ่ายใช้สอยจนกระทั่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบัตรเครดิตซึ่งได้รับความนิยมจากผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว แต่เนื่องจากบัตรเครดิตถูกจำกัดการครอบครองด้วยเงื่อนไขคุณสมบัติของผู้ถือบัตรทำให้การขยายฐานลูกค้าทำได้ยากขึ้น บวกกับผู้ถือบัตรเครดิตบางส่วนมีกำลังการชำระคืนลดลง หนี้ค้างชำระสูงขึ้น เกิดความเสี่ยงจากการให้บริการมากขึ้น ทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตมีแนวโน้มที่จะหดตัว ซึ่งการถดถอยของธุรกิจบัตรเครดิตทำให้สถาบันการเงินที่ออกบัตรเครดิตหันมาสนใจบัตรเครดิตประเภทอื่นที่สามารถสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นและสามารถลดความเสี่ยงด้านสินเชื่อให้น้อยลง บัตรเดบิตจึงเป็นทางเลือกใหม่สำหรับผู้บริโภคที่ต้องการมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ทันสมัยและสะดวกสบาย

บัตรเดบิตถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือบัตร เป็นบัตรที่มีคุณสมบัติผสมผสานกันระหว่างบัตรเอทีเอ็มและบัตรเครดิต แต่มีความพิเศษกว่าบัตรเอทีเอ็มทั่วไป โดยสามารถเบิกถอนเงินสดได้ในวงเงินที่มากกว่า อีกทั้งยังสามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการในร้านค้าต่างๆ ได้เช่นเดียวกับบัตรเครดิต จะแตกต่างกันที่บัตรเดบิตเป็นการใช้เพื่อเบิกเงินในบัญชีเงินฝากของเจ้าของบัตร การซื้อสินค้าและบริการก็จะทำการหักจากบัญชีเงินฝากทันทีที่จะใช้ได้มากน้อยแค่ไหนเพียงใดขึ้นอยู่กับจำนวนเงินในบัญชี เนื่องจากเครื่องรับบัตรจะทำการ

ตรวจสอบยอดเงินในบัญชีของเจ้าของบัตรก่อนหากมีจำนวนเงินเพียงพอเครื่องก็จะแจ็กกลับมายังร้านค้าทันที อาจกล่าวได้ว่า ผู้ถือบัตรเดบิตจะเป็นผู้กำหนดวงเงินการใช้บัตรด้วยตนเอง ผู้ถือบัตรจึงต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ตนมีเงินอยู่ในบัญชีเท่าใด การใช้จ่ายเงินเกินตัวจะไม่เกิดขึ้นเพราะผู้ถือบัตรจะต้องวางแผนการใช้จ่ายผ่านบัตรอยู่เสมอ บัตรเดบิตจึงเป็นการซื้อตอนนี้ จ่ายตอนนี้แตกต่างจากบัตรเครดิตที่ซื้อก่อน จ่ายทีหลัง ข้อดีของบัตรเดบิตคือสามารถทำบัตรได้โดยง่าย ความเสี่ยงน้อย ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ผู้ออกบัตรเดบิตจึงแทบไม่มีความเสี่ยงหรือสูญเสียจากการให้บริการเลย ในขณะที่เดียวกันธนาคารผู้ออกบัตรยังคงมีรายได้จากค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี และค่าธรรมเนียมจากร้านค้าเช่นเดียวกับกรณีบัตรเครดิตด้วย

หากเมื่อพิจารณารายได้ที่ธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบได้รับจากการให้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ ตามตารางที่ 1.1 จะพบว่า ธนาคารจะมีรายได้จากการให้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ในปริมาณที่เพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งรายได้จากการให้บริการบัตรเอทีเอ็มและบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์หมายรวมถึงการให้บริการบัตรเดบิต มีปริมาณที่สูงขึ้นจากปีก่อนอย่างมาก พิจารณาจากปี 2545 ธนาคารมีรายได้เท่ากับ 5,318 ล้านบาท ต่อมาในปี 2546 2547 2548 และ 2549 ธนาคารมีรายได้เท่ากับ 6,561 7,685 9,169 และ 10,521 ล้านบาท ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ที่ธนาคารได้รับจากการให้บริการบัตรเครดิตถือว่าสามารถทำรายได้ให้แก่ระบบธนาคารพาณิชย์ได้ใกล้เคียงกัน อาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่หันมาให้ความสนใจกับการให้บริการบัตรเดบิตเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 1.1

รายได้จากการให้บริการบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็มและธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

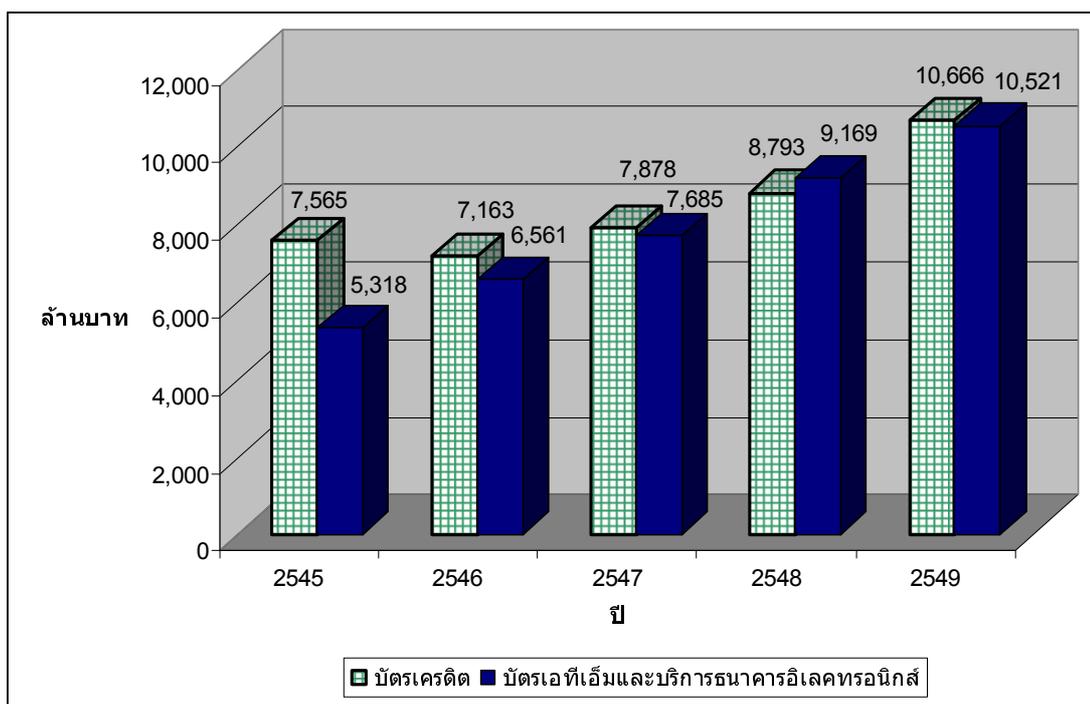
ปี	รายได้จากบัตรเครดิต (ล้านบาท)	อัตราการ เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	รายได้จากบัตรเอทีเอ็มและ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (ล้านบาท)	อัตราการ เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
2545	7,565	18.61	5,318	20.70
2546	7,163	- 5.31	6,561	23.37
2547	7,878	9.98	7,685	17.13
2548	8,793	11.61	9,169	19.31
2549	10,666	21.30	10,521	14.75

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

ภาพที่ 1.1

รายได้จากการให้บริการบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็มและธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

พ.ศ. 2545 – 2549



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

ในปัจจุบันธนาคารแทบทุกแห่งได้เปิดให้บริการบัตรเดบิต โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการให้บริการบัตรเดบิต คือ เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ทางด้านค่าธรรมเนียมให้กับธนาคาร เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น และเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีของธนาคารที่มีบริการครบทุกประเภทให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ตามต้องการ อีกทั้งในช่วงสิบปีที่ผ่านมาตั้งแต่ปี 2540 ถึงปี 2549 ธุรกิจบัตรเครดิตมีความผันผวนเป็นอย่างมาก สามารถพิจารณาได้จากตารางที่ 1.2 ปริมาณบัตรเครดิตในปี 2541 และ 2542 มีปริมาณลดลงอย่างต่อเนื่องจาก 2.06 ล้านใบในปี 2540 เหลือเพียง 1.9 และ 1.62 ล้านใบ หรือลดลงร้อยละ 7.74 และ 14.53 จากปีก่อนตามลำดับ โดยสาเหตุเนื่องมาจากการเกิดวิกฤติเศรษฐกิจทางการเงินในปี 2540 ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยทั่วไป และยังผลไปถึงการเกิดปัญหาการว่างงาน ทำให้ประชากรจำนวนมากไม่มีงานทำและไม่มีรายได้ประจำที่มั่นคงและแน่นอน ทำให้สถาบันการเงินผู้ให้บริการบัตรเครดิตไม่สามารถขยายฐานลูกค้าเพิ่มได้ อีกทั้งปัญหาจากการไม่สามารถ

เรียกเก็บหนี้ ค่าธรรมเนียม และดอกเบี้ยค้างชำระคืนได้ เกิดเป็นปัญหาหนี้เสีย ทำให้ผู้ถือบัตร
 เครดิตบางส่วนถูกสถาบันการเงินผู้ให้บริการทำการบอกเลิกการให้บริการบัตรโดยอัตโนมัติ จะ
 เหลือเพียงแต่ลูกค้าชั้นดีเท่านั้นที่ยังคงถือครองบัตรเครดิตอยู่ ทำให้ในปี 2541 และ 2542 ปริมาณ
 บัตรเครดิตมีปริมาณลดลง ซึ่งสวนทางกับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในช่วงเวลาดังกล่าวที่
 มีอัตราการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากโดยเฉพาะในปี 2542 มีการเพิ่มขึ้นจากปีก่อนถึง
 ร้อยละ 214.85 ซึ่งสาเหตุก็ยังคงมาจากวิกฤติเศรษฐกิจทางการเงินในปี 2540 ซึ่งรัฐบาลพยายาม
 ที่จะกระตุ้นการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคของประชาชนในรูปแบบต่างๆ เพื่อเพิ่มความต้องการซื้อเพื่อ
 การบริโภคอันจะนำไปสู่การกระตุ้นภาคผลิต การลงทุน และการจ้างงาน และบัตรเครดิตก็เป็นส่วน
 สำคัญในการกระตุ้นการขยายตัวของเศรษฐกิจ โดยความพยายามของรัฐบาลทำให้เกิดการใช้จ่าย
 ผ่านบัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งชาวต่างประเทศได้นำบัตรเครดิตมาใช้ในประเทศ
 เป็นจำนวนมากจากการอ่อนตัวของค่าเงินบาทถือเป็นการใช้จ่ายส่วนกระแสสภาวะเศรษฐกิจ
 ตกต่ำของประเทศไทยในขณะนั้น ต่อมาในปี 2545 ปริมาณบัตรเครดิตกลับมามีปริมาณที่สูงขึ้น
 เป็นอย่างมากอีกครั้ง โดยมีปริมาณทั้งสิ้น 5.63 ล้านใบ เพิ่มขึ้นจากปี 2544 คิดเป็นร้อยละ 119.35
 โดยมีสาเหตุจากผลกระทบของนโยบายผ่อนปรนของธนาคารแห่งประเทศไทยให้แก่ธนาคาร
 พาณิชยเพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายใช้สอยในต้นปี 2545 โดยการยกเลิกการกำหนดรายได้ขั้นต่ำของผู้
 ถือบัตรเครดิต บวกกับกลยุทธ์การแข่งขันที่ใช้ไม่ว่าจะเป็นการลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า
 และรายปี การแจกลสิ่งของสมนาคุณทันทีที่ยื่นใบสมัครบัตรเครดิต ส่งผลให้ปี 2545 เป็นปีที่มี
 ปริมาณบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก ในด้านปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น
 ตามปริมาณบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน แต่ต่อมาในปีเดียวกันเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน
 2545 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกมาตรการควบคุมธุรกิจบัตรเครดิตโดยกำหนดเงื่อนไขของ
 ผู้สมัครบัตรเครดิตจะต้องมีรายได้ขั้นต่ำ 15,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป หรือมีรายได้รวมตลอดทั้งปี
 180,000 บาท ห้ามทำการจัดโปรโมชั่นใดๆ ทั้งสิ้นก่อนที่ผู้สมัครจะได้รับการอนุมัติบัตร ทำให้การ
 ขยายฐานลูกค้าทำได้ยากขึ้น ส่งผลให้ปริมาณบัตรเครดิตมีอัตราการเจริญเติบโตในแนวโน้มที่
 ลดลงจากร้อยละ 119.35 ในปี 2545 เหลือเพียงร้อยละ 19.56 ในปี 2546 และกระทั่งในปี 2549
 อัตราการเจริญเติบโตของปริมาณบัตรจากปีก่อนอยู่ที่ร้อยละ 8.88 เท่านั้น และอีกสาเหตุหนึ่งที่
 สำคัญก็คือ ตั้งแต่ไตรมาส 4 ของปี 2545 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้นำข้อมูลบัตรเครดิตบริษัท
 บัตรกรุงไทยและบริษัทบัตรกรุงศรีอยุธยา เข้าไปรวมอยู่ในบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใ
 สถาบันการเงิน ทำให้ปริมาณบัตรเครดิตและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรที่แสดงตามตารางที่ 1.2
 มีปริมาณและแนวโน้มลดลง อัตราการเจริญเติบโตของปริมาณการใช้จ่ายบัตรเครดิตมีการ

เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และในปี 2548 อัตราการเจริญเติบโตของปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรมีกา ลดลงถึงร้อยละ 58.47 สาเหตุหลักสืบเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวที่ส่งผลกระทบต่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการบริโภค ผู้ถือบัตรเครดิตมีพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตใน รูปแบบการผ่อนชำระมากขึ้น ทำให้วงเงินคงเหลือที่ผู้ถือบัตรเครดิตสามารถใช้ได้มีมูลค่าลดลง ส่งผลให้ความสามารถใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจากวงเงินคงเหลือลดลงตามไปด้วย จากเหตุการณ์ที่ ผ่านมาทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ หันมาสนใจกับการให้บริการบัตรเดบิตเพิ่มมากขึ้น เมื่อดู ข้อมูลจำนวนผู้ถือบัตรตามตารางที่ 1.2 แม้ว่าบัตรเดบิตจะเป็นบริการที่เข้าสู่ตลาดหลังบัตรเครดิต อยู่หลายปี แต่ในปัจจุบันกลับมีปริมาณผู้ถือบัตรเดบิตในปริมาณที่มากกว่าบัตรเครดิตเกินกว่า เท่าตัว โดยในปี 2549 ปริมาณบัตรเดบิตมีจำนวนทั้งสิ้น 13,952 พันใบ คิดเป็น 1.28 เท่าของ ปริมาณบัตรเครดิตในปี 2549 ที่มีปริมาณทั้งสิ้น 10,900 พันใบ เหตุผลที่สำคัญที่ปริมาณการถือ บัตรเดบิตเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วอาจสืบเนื่องมาจากขนาดของตลาดผู้ถือบัตรเดบิตมีขนาดใหญ่ กว่า โทกว่า มีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการเป็นผู้ถือบัตรที่ง่ายกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบัตรเครดิตเป็นผู้ถือบัตรเครดิต แต่ที่ผ่านมายอดค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตในปัจจุบันกลับมีมูลค่ารวมที่ต่ำอยู่มาก โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับยอดค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต โดยในปี 2549 ยอดค่าใช้จ่ายผ่าน บัตรเดบิตมีมูลค่าเพียง 2,240 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนเพียงร้อยละ 3 ของยอดค่าใช้จ่ายผ่าน บัตรเครดิตในปีเดียวกันที่มีมูลค่าถึง 73,425 ล้านบาท ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประโยชน์ที่ซ้ำซ้อนกับ บัตรเอทีเอ็ม หรือผู้บริโภคยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบัตรเดบิต รวมทั้งคุณสมบัติบาง ประการที่มีไม่เท่าบัตรเครดิต จึงทำให้บัตรเดบิตไม่ได้รับความนิยมเท่าที่ควร

ตารางที่ 1.2

ปริมาณบัตรและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของบัตรเดบิตและบัตรเครดิต

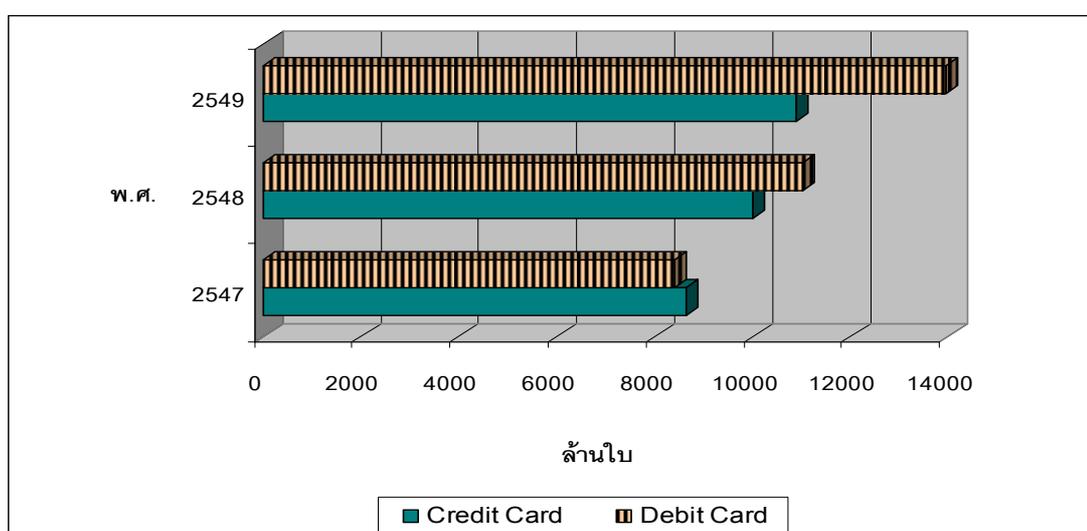
ปี	ปริมาณบัตร (พันใบ)				ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตร (ล้านบาท)			
	บัตรเดบิต	อัตราการเปลี่ยนแปลง	บัตรเครดิต	อัตราการเปลี่ยนแปลง	บัตรเดบิต	อัตราการเปลี่ยนแปลง	บัตรเครดิต	อัตราการเปลี่ยนแปลง
2540	n.a.	n.a.	2,066	4.82	n.a.	n.a.	11,280	-92.46
2541	n.a.	n.a.	1,906	- 7.74	n.a.	n.a.	13,197	16.99
2542	n.a.	n.a.	1,629	-14.53	n.a.	n.a.	41,551	214.85
2543	n.a.	n.a.	1,766	8.41	n.a.	n.a.	51,397	23.70
2544	n.a.	n.a.	2,568	45.41	n.a.	n.a.	65,343	27.13
2545	n.a.	n.a.	5,633	119.35	n.a.	n.a.	94,091	44.00
2546	n.a.	n.a.	6,735	19.56	n.a.	n.a.	118,170	25.60
2547	8,425	n.a.	8,648	28.40	1,417	n.a.	154,940	31.12
2548	11,043	31.07	10,011	15.76	1,766	24.63	64,351	-58.47
2549	13,952	26.34	10,900	8.88	2,240	26.84	73,425	14.10

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ : ปริมาณของบัตรเดบิตและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตเริ่มมีการเก็บข้อมูลตั้งแต่ พ.ศ.2547

ภาพที่ 1.2

สัดส่วนปริมาณบัตรเดบิตและบัตรเครดิต พ.ศ. 2547 – 2549

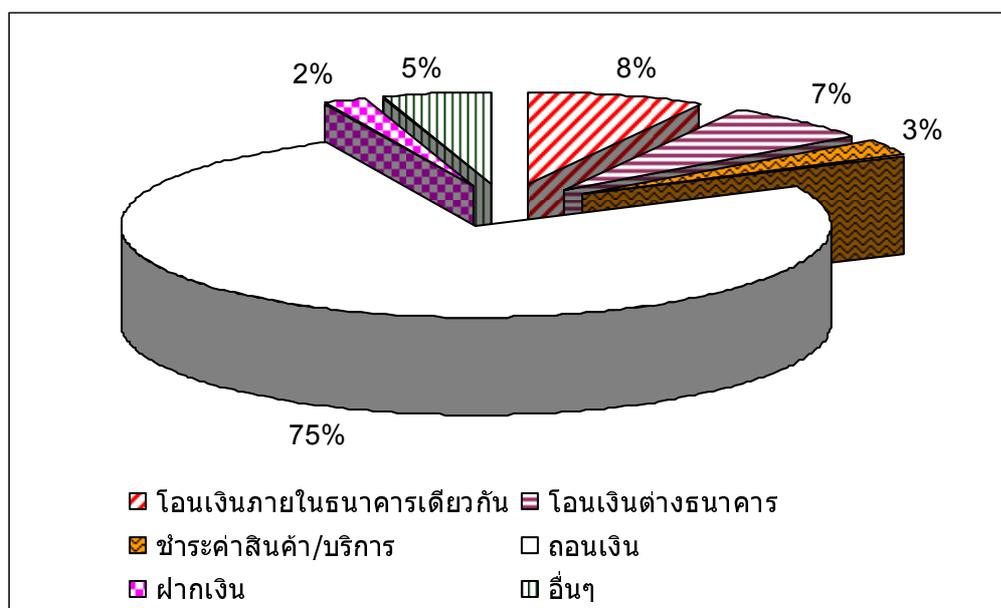


ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากรายงานระบบการชำระเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยประจำปี 2549 พบว่า ในปี 2549 มีการทำรายการผ่านบัตรเดบิตจำนวน 326 ล้านรายการ เพิ่มขึ้นจากปี 2548 ซึ่งมีจำนวน 262 ล้านรายการ โดยมีมูลค่าประมาณ 2,240 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 27 จากมูลค่า 1,766 ล้านบาท ในปี 2548 และปริมาณการเบิกถอนเงินสดผ่านบัตรเดบิตมีสัดส่วนลดลงเหลือร้อยละ 75 จากร้อยละ 76 ในปี 2548 อาจแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการเริ่มนิยมใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าและบริการและโอนเงินระหว่างกันมากขึ้น โดยพิจารณาสัดส่วนปริมาณการทำรายการผ่านบัตรเดบิตในปี 2549 ได้จากภาพที่ 1.3

ภาพที่ 1.3

สัดส่วนปริมาณการทำรายการผ่านบัตรเดบิต พ.ศ. 2549



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

การใช้บัตรเดบิตเป็นสิ่งที่ค่อนข้างทันสมัยและถือว่ายังเป็นบริการใหม่สำหรับตลาดในประเทศไทย การขยายตัวของธุรกิจบัตรเดบิตน่าจะสามารถเพิ่มขึ้นได้อีกมาก เนื่องจากบัตรเดบิตจะเป็นสิ่งที่สร้างความสะดวกสบาย ปลอดภัย ได้ดีกว่าการพกเงินสด และในมุมมองของธนาคารผู้ให้บริการ บัตรเดบิตก็จะเป็นตัวที่จะช่วยลดเวลาในการให้บริการผ่านเคาน์เตอร์ สามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานของธนาคารได้ส่วนหนึ่ง ลดความเสี่ยงจากการปล่อยกู้ที่อาจเกิดปัญหาหนี้เสีย และที่สำคัญยังเป็นอีกช่องทางหนึ่งของการเพิ่มรายได้ให้แก่ธนาคาร บัตรเดบิตจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจที่จะศึกษาเพื่อจะใช้เป็นข้อมูลที่จะทำให้เกิดการตอบสนองของผู้บริโภคมากขึ้น มีผลดีต่อผู้ให้บริการบัตรเดบิต ผู้บริโภคและผู้มีส่วนร่วม

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาเรื่องโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิต มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 1.2.1 เพื่อศึกษาโครงสร้างตลาดของธุรกิจบัตรเดบิตในภาพรวม
- 1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการบัตรเดบิตและบัตรเครดิต และศึกษาต้นทุนธุรกรรมของการให้บริการบัตรเดบิตของธนาคารพาณิชย์ไทย
- 1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตเปรียบเทียบกับบัตรเครดิต

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่องโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิต มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

- 1.3.1 ศึกษาเฉพาะสถาบันการเงินผู้ออกบัตรเดบิตที่เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทยเท่านั้น โดยมีระยะเวลาศึกษาตั้งแต่ พ.ศ.2545 - 2549
- 1.3.2 ศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการบัตรเดบิตและเครดิต และศึกษาต้นทุนธุรกรรมของการให้บริการบัตรเดบิต กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง
- 1.3.3 ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตเปรียบเทียบกับบัตรเครดิต โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ราย ในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์พลาซ่า ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่าลาดพร้าว ห้างสรรพสินค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่าพระราม 3 และห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน ระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2550 โดยพิจารณาในด้านประชากรศาสตร์ ทัศนคติและพฤติกรรม

1.4 วิธีการศึกษาและแหล่งที่มาของข้อมูล

การศึกษาเรื่องโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตมีแหล่งข้อมูลและวิธีการศึกษา ดังนี้

1.4.1 แหล่งข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานของสถาบันการเงินต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจบัตรเครดิต และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เดินตามห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 384 ตัวอย่าง

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากวารสารและงานวิจัยต่างๆ ทั้งของภาครัฐบาลและเอกชน รายงานประจำปีของสถาบันการเงิน ข้อมูลทางเศรษฐกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4.2. วิธีการศึกษา

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ใช้เพื่อวิเคราะห์โครงสร้างตลาดและภาพรวมของธุรกิจบัตรเครดิต กลยุทธ์การตลาดที่ใช้แข่งขันในธุรกิจบัตรเครดิต และอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่ได้รวบรวมได้

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ใช้เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บัตรเครดิตเปรียบเทียบกับบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ราย โดยการใช้วิธีการทางสถิติ นำเสนอในรูปแบบของตาราง ร้อยละ อัตราส่วนและค่าเฉลี่ย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงสภาพทั่วไปของธุรกิจบัตรเครดิต การขยายตัวของธุรกิจบัตรเครดิต เพื่อนำไปใช้ศึกษาแนวโน้มของธุรกิจบัตรเครดิต และใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาและวางแผนในการดำเนินธุรกิจ

1.5.2 ทำให้ทราบถึงโครงสร้างตลาดของธุรกิจบัตรเครดิต และกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจบัตรเครดิต เพื่อนำไปใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

1.5.3 ทำให้ทราบถึงต้นทุนและรายได้จากการให้บริการบัตรเครดิตและบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทย เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาหาแนวทางในการเพิ่มรายได้ในรูปแบบอื่นๆ และเพื่อใช้ศึกษาหาแนวทางการประหยัดต้นทุนจากการให้บริการ

1.5.4 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บัตรเครดิตเปรียบเทียบกับบัตรเครดิต เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาและตอบสนองของความต้องการของผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 บัตรเดบิต หมายถึง บัตรพลาสติกที่มีคุณสมบัติการใช้จ่ายในธุรกรรมทางการเงินได้เช่นเดียวกับบัตรเครดิตที่เข้มทั่วไป และสามารถชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรได้เช่นเดียวกับบัตรเครดิต แต่ผู้ถือบัตรเดบิตจะต้องมีเงินในบัญชีเงินฝากกับธนาคารผู้ออกบัตรในจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้จ่าย

1.6.2 บัตรเครดิต หมายถึง บัตรซึ่งสถาบันการเงินหรือธุรกิจออกให้แก่ผู้บริโภคที่เป็นสมาชิก เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการจากร้านค้าหรือธุรกิจที่รับบัตรนั้นแทนการชำระด้วยเงินสด

1.6.3 ผู้ถือบัตร หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับประโยชน์จากการใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเครดิต โดยอาจได้รับสิทธิพิเศษหรือรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ออกบัตรจัดขึ้นเพื่อสมาชิก

1.6.4 ผู้ออกบัตร หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ไทย สาขาธนาคารพาณิชย์จากต่างประเทศและผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันทางการเงิน ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตโดยการออกบัตรให้ผู้ถือบัตรสามารถใช้ประโยชน์ในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ

1.6.5 ร้านค้ารับบัตร หมายถึง ร้านค้าที่ยินยอมให้ผู้ถือบัตรเดบิต หรือบัตรเครดิต ชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรแทนการชำระเงินสด

1.7 องค์ประกอบของงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “โครงสร้างตลาดและพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต” นี้ แบ่งการนำเสนอออกเป็นบทต่างๆ ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ จะเป็นกล่าวถึง ความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการศึกษา ขอบเขตของการศึกษา วิธีการศึกษาและแหล่งที่มาของข้อมูล ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และองค์ประกอบของงานวิจัย

บทที่ 2 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา วรรณกรรมปริทรรศน์และกรอบการวิเคราะห์ ในบทนี้จะเป็นการกล่าวถึง ทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ผลงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมา ที่มีความเกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3 ความเป็นมาและวิวัฒนาการของบัตรพลาสติกประเภทต่างๆ ในประเทศไทย เจื่อนไขและคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิต และบัตรเครดิต ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการบัตรพลาสติกประเภทต่างๆ และบัตรเดบิตของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

บทที่ 4 ผลการศึกษา กล่าวถึง ผลการศึกษากการเปรียบเทียบการให้บริการของบัตรเดบิต และบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง การวิเคราะห์โครงสร้างตลาดและกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจบัตรเดบิตของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย วิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตเปรียบเทียบกับบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร และการวิเคราะห์ต้นทุนธุรกรรมของการให้บริการบัตรเดบิตกรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ เป็นการกล่าวถึง การสรุปผลการศึกษา ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดทางการศึกษาของงานวิจัยเฉพาะเรื่องฉบับนี้