

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ในงานวิจัยฉบับนี้แบ่งการศึกษาข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการบัตรเดบิตและบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ส่วนที่สองเป็นการศึกษาวิเคราะห์โครงสร้างตลาดและกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจบัตรเดบิตของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทย ส่วนที่สามเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรเดบิตและบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบในประเทศไทย ส่วนที่สี่เป็นการศึกษาต้นทุนธุรกรรมของการให้บริการบัตรเดบิตกรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

#### 4.1 การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการบัตรเดบิตและบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

บัตรเดบิต (Debit Card) เป็นบัตรที่เกิดจากการพัฒนาบัตรเอทีเอ็มให้มีประสิทธิภาพซึ่งนอกจากสามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้แล้วยังสามารถใช้แทนเงินสดในการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยการหักบัญชีทันที ณ จุดขาย (Point of Sales) ได้อีกด้วย โดยเมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตจะมีการทำรายการหักบัญชีเงินฝากในทันที ซึ่งความสามารถในการซื้อสินค้าและบริการของผู้ถือบัตรเดบิตจะขึ้นอยู่กับจำนวนเงินที่มีอยู่ในบัญชีเงินฝาก ผู้ถือบัตรก็จะไม่ได้เครดิตจ่ายก่อนผ่อนที่เหมือนระบบบัตรเครดิตทั่วไปด้วย

บัตรเครดิต (Credit Card) เป็นบัตรที่สถาบันการเงินต่างๆ ออกให้แก่ลูกค้าเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนการใช้เงินสดแล้วค่อยชำระหรือผ่อนชำระคืนในภายหลัง (Buy Now Pay Later) บัตรเครดิตจึงเสมือนเป็นการให้สินเชื่อประเภทหนึ่ง โดยสถาบันการเงินผู้ออกบัตรจะมีการกำหนดวงเงินใช้จ่ายสำหรับเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าไว้ส่วนหนึ่ง และกำหนดวงเงินที่ใช้ซื้อสินค้าไว้อีกส่วนหนึ่ง

ในหัวข้อนี้จะเป็นการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการบัตรเดบิตและบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ว่าธนาคารพาณิชย์มีรายได้และต้นทุนในการให้บริการบัตรเดบิตและเครดิตเป็นเช่นใด และระหว่างบัตรเดบิตหรือบัตรเครดิตบัตรประเภทใดที่สร้างรายได้ให้กับ

ธนาคารมากกว่าและแน่นอนกว่ากันมากน้อยเพียงใด เนื่องจากทั้งบัตรเดบิตและบัตรเครดิตต่างก็สร้างรายได้ให้แก่ธนาคารผู้ให้บริการได้อย่างมหาศาลจากการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในรูปแบบต่างๆ ในการใช้บริการบัตร เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าธรรมเนียมจากร้านค้าที่ติดตั้งเครื่องรูดบัตรของธนาคาร เป็นต้น และนอกเหนือจากรายได้ที่ธนาคารได้รับแล้ว ธนาคารยังสามารถใช้บัตรเดบิตและบัตรเครดิตเป็นช่องทางในการขยายธุรกิจของธนาคารได้อีกด้วย

จากการศึกษาเปรียบเทียบจากข้อมูลของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งพบว่า ธนาคารจะมีรายได้จากการให้บริการบัตรเดบิตมากกว่าการให้บริการบัตรเครดิต โดยจากตารางที่ 4.1 พบว่า ในปี 2549 ธนาคารจะมีรายได้รวมจากการให้บริการบัตรเดบิตเท่ากับ 601 ล้านบาท โดยร้อยละ 85.57 เป็นรายได้ที่มาจากค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี (Joining & Annual Fee) มีต้นทุนในการให้บริการทั้งหมด 435.7 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นต้นทุนเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของการให้บริการเครื่องเอทีเอ็ม (ATM Access Expenses) และมีการตั้งสำรองการถูกยกยอกจากร้านค้า (Provision for Fraud Losses) จำนวน 1.8 ล้านบาท โดยเป็นการคิดสำรองในอัตราร้อยละ 0.05 ของปริมาณการรูดบัตร ณ ร้านค้า (Volume Sales Slip) ทำให้ธนาคารมีรายได้สุทธิจากการให้บริการบัตรเดบิตในปี 2549 ทั้งสิ้น 163.5 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 27.2 ของรายได้รวมของการให้บริการบัตรเดบิต ในส่วนของรายได้จากการให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารในตารางที่ 4.2 พบว่า ในปี 2549 ธนาคารมีรายได้รวมจากการให้บริการจำนวน 607 ล้านบาท โดยรายได้ที่ได้รับส่วนใหญ่มากจากดอกเบี้ยจากการให้กู้ยืมหรือดอกเบี้ยจากการค้างชำระ (Interest Revenue from Loan) ถึงร้อยละ 62.44 มีต้นทุนในการให้บริการทั้งสิ้นจำนวน 435.8 ล้านบาท เป็นค่าใช้จ่ายในการจัดการของการให้บริการบัตรเครดิต (Operating Expenses) ร้อยละ 57.73 ของต้นทุนทั้งหมด และมีการตั้งสำรองเพื่อหนี้เสีย (Provision for Loan Losses) จำนวน 134.2 ล้านบาท และสำรองเพื่อการถูกยกยอก (Provision for Fraud Losses) จำนวน 7.3 ล้านบาท ซึ่งเป็นการประเมินจากหนี้เสียที่เกิดขึ้นจริงในปีที่ผ่านมา ทำให้ธนาคารได้รับรายได้สุทธิจากการให้บริการบัตรเครดิตในปี 2549 ทั้งสิ้น 29.7 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.89 ของรายได้รวมทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในปี 2550 แม้ว่าจะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายนเท่านั้น แต่ธนาคารก็ได้รับรายได้สุทธิจากการให้บริการบัตรเดบิตมากกว่าบัตรเครดิตเช่นเดียวกัน โดยตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน 2550 ธนาคารได้รับรายได้จากการให้บริการบัตรเดบิตจำนวน 648.8 ล้านบาท โดยรายได้ส่วนใหญ่ยังคงมาจากค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี (Joining & Annual Fee) เช่นเดียวกับปี 2549 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.11 ของรายได้รวมทั้งหมด และรายได้

จากการให้บริการบัตรเครดิตเท่ากับ 754 ล้านบาท ซึ่งยังคงมาจากดอกเบี้ยจากการให้กู้ยืมหรือดอกเบี้ยจากการค้างชำระ (Interest Revenue from Loan) ถึงร้อยละ 60.52 และอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้รายได้จากการให้บริการบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นจากปี 2549 เท่าตัวสืบเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของปริมาณธุรกิจไม่ว่าจะเป็นการติดตั้งเครื่องรับบัตรตามร้านค้าที่เพิ่มขึ้นหรือการใช้บัตรเครดิตของธนาคารในการซื้อสินค้าและบริการรวมทั้งการเบิกเงินสดล่วงหน้าที่สูงขึ้น แต่ทั้งนี้ต้นทุนของการให้บริการ การตั้งสำรองเผื่อนี้เสีย (Provision for Loan Losses) และการตั้งสำรองเผื่อการถูกภัยยก (Provision for Fraud Losses) ก็เพิ่มขึ้นจากปีก่อนด้วยเช่นกัน ในขณะเดียวกันต้นทุนการให้บริการของบัตรเดบิตก็เพิ่มขึ้นด้วย โดยมีค่าใช้จ่ายของการให้บริการเครื่องเอทีเอ็ม (ATM Access Expenses) ถึง 344.8 ล้านบาท หรือร้อยละ 68.74 ของต้นทุนทั้งหมด แต่อย่างไรก็ตามรายได้สุทธิที่ธนาคารได้รับจากการให้บริการบัตรเดบิตยังคงมากกว่ารายได้สุทธิตั้งแต่จากการให้บริการบัตรเครดิตอยู่ โดยรายได้สุทธิตั้งแต่จากการให้บริการบัตรเดบิตในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2550 เท่ากับ 145.4 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 22.41 ของรายได้รวมทั้งหมด รายได้สุทธิตั้งแต่จากการให้บริการบัตรเครดิตเท่ากับ 104.5 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13.86 ของรายได้ที่ได้รับทั้งหมดจากการให้บริการบัตรเครดิต

กล่าวโดยสรุป เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพบว่า รายได้รวมที่ธนาคารได้รับจากการให้บริการบัตรเครดิตมีปริมาณที่มากกว่าการให้บริการบัตรเดบิต ในส่วนของต้นทุนในการให้บริการมีความใกล้เคียงกัน แต่รายได้สุทธิของการให้บริการบัตรเครดิตกลับมีปริมาณน้อยกว่าการให้บริการบัตรเดบิต เนื่องมาจากบัตรเครดิตจะมีการตั้งสำรองเผื่อนี้สูญและหนี้เสียมากกว่าบัตรเดบิต โดยบัตรเดบิตจะมีการตั้งสำรองเพียงกรณีการถูกภัยยกข้อผิดพลาดจากการรูดบัตรเดบิตที่ร้านค้าเท่านั้น ซึ่งจะมีการคิดอัตราสำรองในปริมาณที่น้อยกว่าบัตรเครดิตที่มีการตั้งสำรองอัตราที่สูงกว่าเนื่องจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากร้านค้า มีฉ้อโกงและตัวลูกค้าเองที่ไม่มีความสามารถในการชำระคืน ทำให้ธุรกิจบัตรเดบิตสร้างรายได้ให้กับธนาคารมากกว่าและมีความเสี่ยงน้อยกว่าการให้บริการบัตรเครดิต นอกจากนี้ การให้บริการบัตรเดบิตธนาคารจะได้รับรายได้ที่แน่นอนจากค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีอีกด้วย

ตารางที่ 4.1  
รายได้สุทธิจากการให้บริการบัตรเครดิต

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปี			
	2549	สัดส่วน (ร้อยละ)	2550	สัดส่วน (ร้อยละ)
Joining & Annual Fee	514.3	85.57	558.7	86.11
Interchange Revenue & Other	73.5	12.23	74.3	11.45
Other	13.2	2.20	15.8	2.44
Total Revenues	601.0	100.00	648.8	100.00
Commission Paid	26.5	6.08	30.6	6.10
Operating Expenses	127.6	29.29	126.2	25.16
- General Expenses	79.0	18.13	76.1	15.17
- Branch Service Fee	25.8	5.92	25.3	5.04
- Business Tax & Others	22.8	5.23	24.8	4.94
ATM Access Expenses	281.6	64.63	344.8	68.74
Total Expenses	435.7	100.00	501.6	100.00
Gross Profit	165.3		147.2	
Provision for Fraud Losses	1.8		1.8	
Net Profit	163.5		145.4	
Net Profit/ Total Revenues (ร้อยละ)	27.2		22.4	

ที่มา: ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

หมายเหตุ : ข้อมูลปี 2550 เป็นการเก็บรวบรวมตั้งแต่เดือนมกราคมถึงมิถุนายน 2550

ตารางที่ 4.2  
รายได้สุทธิจากการให้บริการบัตรเครดิต

หน่วย : ล้านบาท

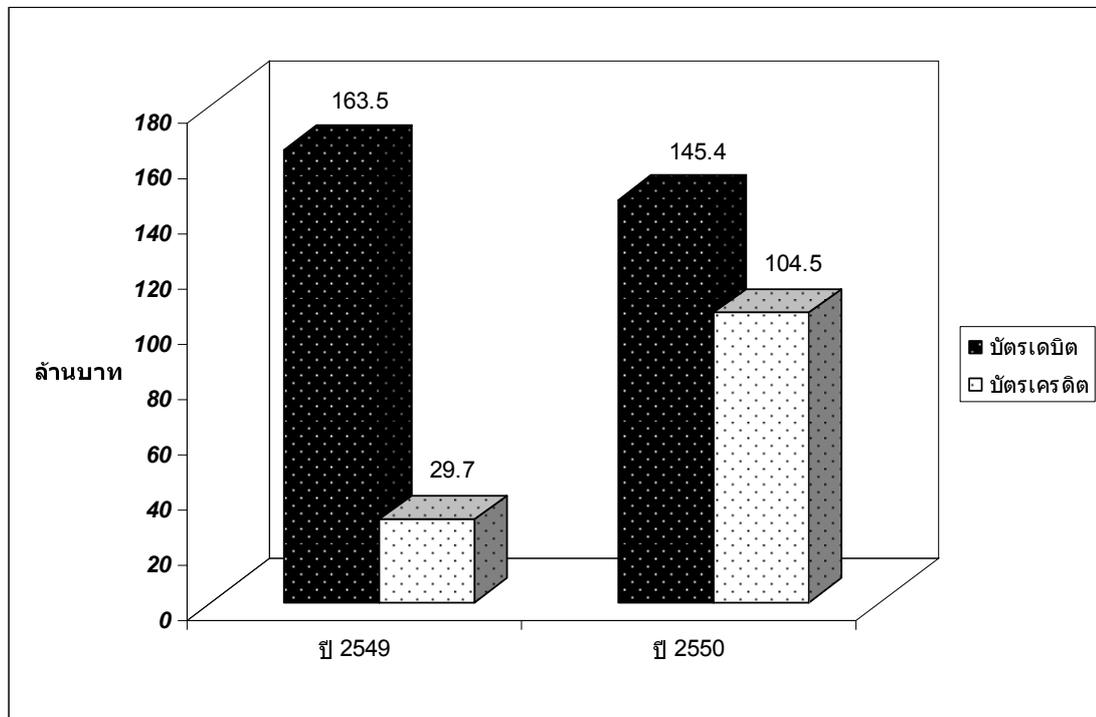
รายการ	ปี			
	2549	สัดส่วน (ร้อยละ)	2550	สัดส่วน (ร้อยละ)
Joining & Annual Fee	4.3	0.71	4.5	0.60
Interchange Revenue & Other	145.2	23.92	195.0	25.86
Cash Advance Fee	76.7	12.64	93.9	12.45
Interest Revenue from Loan	379.0	62.44	456.3	60.52
Interest Revenue from Merchant	0.5	0.08	2.2	0.29
Misc. Revenue	1.3	0.21	2.1	0.28
<b>Total Revenues</b>	<b>607.0</b>	<b>100.00</b>	<b>754.0</b>	<b>100.00</b>
Interchange Expense & Others	38.5	8.83	44.0	9.73
Grace Period Interest Expense	34.4	7.89	36.3	8.03
Interest Expense on Loan	95.8	21.98	107.3	23.73
Business Tax	15.3	3.51	19.4	4.29
Rebate & Merchant Discount	0.2	0.05	0.4	0.09
Operating Expenses	251.6	57.73	244.8	54.14
<b>Total Expenses</b>	<b>435.8</b>	<b>100.00</b>	<b>452.2</b>	<b>100.00</b>
Gross Profit	171.2		301.8	
Provision for Possible - Loan Losses	134.2		191.8	
- Fraud Losses	7.3		5.5	
<b>Net Profit</b>	<b>29.7</b>		<b>104.5</b>	
<b>Net Profit/ Total Revenues</b> (ร้อยละ)	<b>4.8</b>		<b>13.8</b>	

ที่มา : ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

หมายเหตุ : ข้อมูลปี 2550 เป็นการเก็บรวบรวมตั้งแต่เดือนมกราคมถึงมิถุนายน 2550

ภาพที่ 4.1

รายได้สุทธิจากการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตและเครดิต



ที่มา : ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

หมายเหตุ : ข้อมูลปี 2550 เป็นการเก็บรวบรวมตั้งแต่เดือนมกราคมถึงมิถุนายน 2550

## 4.2 การศึกษาโครงสร้างตลาดและกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจบัตรเดบิต

จากการศึกษาโครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเดบิตพบว่า ธุรกิจบัตรเดบิตควรจัดอยู่ในตลาดผู้ขายน้อยราย (Oligopoly) ซึ่งมีลักษณะสำคัญของโครงสร้างตลาด ดังนี้

### 1) จำนวนผู้ผลิต

ประเทศไทยมีสถาบันการเงินที่ออกบัตรเดบิตทั้งหมดจำนวน 10 ราย ซึ่งจะเป็นกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทยเท่านั้น ประกอบด้วย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด ธนาคารยูโอบี และธนาคารออมสิน ส่วนสถาบันการเงินอื่นๆ ที่เป็นบริษัทเอกชนไม่มีการออกให้บริการบัตรเดบิตแต่จะเป็นการให้บริการบัตรเงินสด ได้แก่ บัตร OK Cash ของบริษัท เพย์เมนท์ โซลูชั่น จำกัด บัตร Just Cash ของบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด และบัตรสมาร์ตเพิร์ล ของบริษัท ไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด

### 2) ลักษณะสินค้า

สินค้าประเภทบัตรเดบิตจะมีลักษณะที่ดูเหมือนเป็นสินค้าที่เหมือนกัน (Homogeneous Goods) แต่ผู้ให้บริการแต่ละรายต่างพยายามที่จะทำให้สินค้าของตนมีความแตกต่าง (Differentiated Goods) โดยการจัดให้มีบริการ การจัดการรายการส่งเสริมการขายของแต่ละสถาบัน เช่น สามารถรู้ทุกการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตด้วยบริการรับข้อมูลทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยจะมีการแจ้งรายละเอียดการใช้จ่ายผ่านบัตรถึงโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ถือบัตรทันที สามารถตรวจสอบการใช้จ่ายผ่านบัตรได้ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การได้รับความคุ้มครองอุบัติเหตุจากการถือบัตร การได้รับสิทธิประโยชน์และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ อาทิ ชมคอนเสิร์ตฟรี ชมภาพยนตร์รอบพิเศษ Meet & Greet กับศิลปิน การได้รับส่วนลดจากร้านค้าที่ร่วมรายการ และอื่นๆ

### 3) การกีดกันการเข้าสู่ตลาด

เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจบัตรเดบิตมีการแข่งขันกันสูงมาก ทั้งนี้อาจเกิดจากการรายได้ที่แน่นอนจากค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงธุรกิจการให้บริการจะเห็นได้ว่าการกีดกันการเข้าสู่ตลาดอยู่บ้าง ซึ่งสิ่งที่เป็นอุปสรรคของการเข้าสู่อุตสาหกรรมการให้บริการบัตรเดบิต มีปัจจัยด้วยกัน 3 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยที่หนึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง

เทคโนโลยีที่ทันสมัย การที่ผู้แข่งขันรายใหม่จะเข้าสู่อุตสาหกรรมการให้บริการบัตรเครดิตได้จะต้องมีความพร้อมทั้งเรื่องของเงินทุนซึ่งต้องใช้เงินลงทุนที่สูงมากเพื่อที่จะต้องนำมาใช้จ่ายการลงทุน เพื่อเตรียมความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็ว ทำให้สถาบันการเงินหลายๆ แห่งต่างก็นำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ทั้งนี้ยังสามารถเป็นการลดต้นทุนในการธุรกรรมได้อีกด้วย ปัจจัยที่สองเป็นเรื่องของกฎระเบียบข้อบังคับของทางราชการ แม้ว่าธุรกิจบัตรเครดิตจะไม่มีกฎระเบียบข้อบังคับที่เข้มงวดเหมือนกับธุรกิจการให้บริการบัตรเครดิตก็ตาม แต่ธุรกิจการให้บริการบัตรเครดิตโดยเฉพาะกลุ่มธนาคารพาณิชย์ก็ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยเช่นเดียวกัน ฉะนั้น การเข้ามาสู่ธุรกิจบัตรเครดิตจึงไม่ใช่เรื่องง่าย ปัจจัยที่สามเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของฐานลูกค้าซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญเนื่องจากบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ที่เป็นผู้นำทางการตลาด หรือธนาคารพาณิชย์ที่ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตมานานแล้วและมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ จะมีลูกค้าและร้านค้าที่รับบัตรมากกว่าธนาคารหรือสถาบันการเงินที่เพิ่งดำเนินธุรกิจ

#### 4) ปฏิสัมพันธ์กันของผู้ขายในตลาด

ในปัจจุบันธุรกิจบัตรเครดิตมีโครงข่าย (Network) สองกลุ่มใหญ่ที่เป็นที่ยอมรับ เช่นเดียวกับธุรกิจบัตรเครดิตในด้านการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (Benefit of Network) เนื่องจากผู้ใช้บริการบัตรเครดิตสามารถใช้บัตรกับร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้าต่างๆ ทั่วโลก ได้แก่ วีซ่า (VISA) และ มาสเตอร์ (Master) ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้บริการบัตรมากที่สุด ถือได้ว่าเป็นผู้นำทางการตลาด ซึ่งผลกระทบนี้เรียกว่าเป็นผลกระทบภายนอกเครือข่าย

#### 4.2.1 พฤติกรรมการแข่งขันด้านราคา (Price Competition Behavior)

จากการศึกษารวบรวมข้อมูลพบว่า ธนาคารกรุงเทพ เป็นธนาคารที่มีส่วนแบ่งการตลาดบัตรเครดิตมากที่สุดประมาณร้อยละ 40 ในตลาดรวม การครองส่วนแบ่งการตลาดสูงเป็นอันดับหนึ่งมีผลทำให้ธนาคารกรุงเทพเป็นผู้นำในการกำหนดราคา แต่จากตารางที่ 3.4 พบว่าธนาคารที่ให้บริการบัตรเครดิตส่วนใหญ่จะมีการกำหนดค่าอัตราค่าธรรมเนียมในการเป็นสมาชิกบัตรในอัตราที่ใกล้เคียงกัน และไม่มีความแตกต่างกันมากนัก จึงมีความเห็นว่าในธุรกิจบัตรเครดิตไม่มีพฤติกรรมการแข่งขันทางด้านราคาเกิดขึ้น

#### 4.2.2 พฤติกรรมการแข่งขันที่ไม่ใช้ราคา (Non-Price Competition Behavior)

พฤติกรรมการแข่งขันที่ไม่ใช้ราคา (Non-Price Competition Behavior) ของหน่วยผลิตที่อยู่ในตลาดผู้ขายน้อยราย กล่าวคือ หน่วยผลิตหรือผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมใด อุตสาหกรรมหนึ่งอาจดำเนินนโยบายแข่งขันซึ่งกันและกันโดยไม่ต้องอาศัยการลดราคาหรือเพิ่มราคา ดังนั้น พฤติกรรมที่ไม่ใช้ราคาจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญตัวหนึ่งเมื่อพิจารณาจากส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สนองความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย 4 Ps อันได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การจัดจำหน่าย (Place or Distribution) และราคา (Price) ซึ่งราคาได้ทำการกล่าวไว้ในเรื่องของพฤติกรรมการใช้ราคาไปแล้วจึงไม่ขอกล่าวถึงอีก

##### 1) กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์

กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่ขายอาจมีลักษณะที่มีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนจะเรียกว่า “สินค้า” ส่วนผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตนจะเรียกว่า “บริการ” ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) และมีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้

กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ในการแข่งขันกันในธุรกิจบัตรเดบิต ได้แก่ การทำให้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารมีความแตกต่างจากคู่แข่ง (Product Differentiation) เนื่องจากสินค้าประเภทบัตรเดบิตมีลักษณะที่เหมือนกัน (Homogeneous Product) แต่ผู้ประกอบการรายพยายามที่จะให้สินค้าของตนมีความแตกต่าง (Differentiated Product) จากผู้ประกอบการรายอื่น ดังนั้น การสร้างความภักดี (Brand Royalty) ต่อสินค้าจึงมีความสำคัญ สถาบันการเงินผู้ออกบัตรต้องใช้กลยุทธ์ในการเสริมคุณค่า (Value) ให้กับบัตรเดบิตของตนทั้งในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทำให้บัตรเดบิตเป็นมากกว่าบัตรเอทีเอ็ม การออกแบบบัตรเดบิตให้มีความสวยงามทันสมัยและแข็งแรง หรือการออกบัตรแบ่งกลุ่มลูกค้าของธนาคารตามลักษณะของผู้ถือบัตร เช่น บัตรเดบิตวีซ่าอิลลูดรอนกรุงไทยที่มีให้เลือกหลากหลายรูปแบบตามลักษณะผู้ถือบัตร ไม่ว่าจะ เป็นบัตรข้าราชการ บัตรเทรนด์ บัตรเลดี้ หรือบัตรสมาร์ท นอกจากนี้ ธนาคารผู้ออกบัตรยังมีการเพิ่มบริการอื่นๆ เพื่อให้ลูกค้าผู้ถือบัตรมีความพึงพอใจมากขึ้น เช่น การแจ้งรายละเอียดทุกการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยบริการรับข้อมูลทางโทรศัพท์ การตรวจสอบการใช้

จ่ายผ่านบัตรได้ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การได้รับความคุ้มครองอุบัติเหตุจากการถือบัตรทอง เป็นต้น

## 2) กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด

บัตรเดบิตมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดเพื่อเป็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ เพื่อเป็นการสื่อสารให้ลูกค้าได้รับทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการถือบัตร (Utility) อีกทั้งเป็นการสร้างทัศนคติและแรงจูงใจให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคที่มีความต้องการจะสมัครบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิตหันมาสนใจในผลิตภัณฑ์ของธนาคารนั้นๆ ซึ่งกลยุทธ์การส่งเสริมการขายที่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่นิยมใช้ได้แก่ การจัดรายการส่งเสริมการขายด้วยการแจกล้างของสมาชิกแก่ผู้สมัครบัตรเดบิต เช่น ธนาคารกรุงเทพมีการแจกล้างเครื่องเคลือบพระเกียรติครองราชย์ 60 ปี เมื่อสมัครใช้บริการบัตรเดบิตตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงสิงหาคม 2549 ธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีการแจกล้างกระเป๋าเดินทาง เป็นต้น นอกจากนี้ การที่ธนาคารต่างๆ มีการลงโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ โปสเตอร์ นิตยสาร การประกาศผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ของธนาคารและอื่นๆ เป็นการทำให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงรายการส่งเสริมการขายของธนาคารได้เป็นอย่างดี สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นความพยายามของผู้ประกอบการที่จะสร้างความภักดีให้เกิดกับผลิตภัณฑ์ (Brand Royalty)

อีกทั้งการที่ธนาคารบางแห่งจัดให้มีรายการชิงโชคจากเซลล์สลิป หรือการได้รับส่วนลดร้านค้าจากการใช้บัตรเดบิตของธนาคารชำระค่าสินค้า/บริการ ณ ร้านค้ารับบัตรที่ร่วมรายการ ถือเป็นการกระตุ้นให้ผู้ถือบัตรใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตมากยิ่งขึ้น เช่น ธนาคารกรุงเทพจัดรายการชิงโชครถยนต์นิสสันที่ดำและคอนโดโอเฮาส์เมื่อผู้ใช้บัตรเดบิตมียอดการใช้จ่ายตั้งแต่ 500 บาทขึ้นไปก็สามารถรับสิทธิ์เข้าร่วมชิงโชคได้ หรือการใช้บัตรเดบิตเป็นส่วนลดเพิ่มจากสินค้าลดราคาหรือสินค้าราคาปกติ ณ เคาน์เตอร์ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล โรบินสัน สยามพารากอน เอ็มโพเรียม หรือเดอะมอลล์ เมื่อห้างสรรพสินค้าดังกล่าวจัดรายการส่งเสริมการขาย หรือการได้รับสิทธิประโยชน์และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ทางธนาคารเจ้าของบัตรจัดขึ้น อาทิ ชมคอนเสิร์ตฟรี ชมภาพยนตร์รอบพิเศษ Meet & Greet กับดารานักร้อง นักแสดง ทั้งไทยและต่างประเทศ การได้รับคะแนนสะสมจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเพื่อแลกรับของกำนัล สิ่งเหล่านี้นอกจากเป็นการกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรให้มากขึ้นยังเป็นการสร้างความภักดีต่อผลิตภัณฑ์ด้วยโดยจะทำให้ผู้ถือบัตรนี้ถึงและจะหยิบบัตรเดบิตของธนาคารนั้นออกมาใช้อยู่เป็นประจำ

### 3) กลยุทธ์การจัดจำหน่าย

เนื่องจากธุรกิจบัตรเดบิตเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้อย่างมาก ผู้ประกอบการแต่ละรายจึงพยายามที่จะทำให้สินค้าของตนให้มีความแตกต่างและต่างพยายามที่จะหาช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าของตนให้เข้าถึงผู้บริโภคได้ง่ายและมากที่สุด แต่เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเดบิตเป็นธนาคารพาณิชย์ ช่องทางการจัดจำหน่ายจึงทำได้เพียงแค่การขายโดยพนักงานธนาคารเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยส่วนใหญ่ได้มีการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงลูกค้าโดยการตั้งสาขาย่อยในห้างสรรพสินค้า อาคารสำนักงาน และในแหล่งชุมชนมากขึ้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์มีช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์มากขึ้นด้วย

### 4.3 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรเดบิตและบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบในประเทศไทย

เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ราย โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ข้อมูลที่ได้มาจากผลสำรวจพฤติกรรมของผู้ถือบัตรเดบิตและบัตรเครดิตทั่วไป โดยขนาดตัวอย่างคำนวณจากสมการแจกแจงค่าสัดส่วนตัวอย่าง (ศิริวรรณ และคณะ, 2540, น.291) ดังนี้

$$n = p (1-p) Z^2 / D^2$$

โดยที่  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $p$  = ค่าประมาณสัดส่วน = 0.50  
 $Z$  = ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% = 1.96  
 $D$  = ระดับความแม่นยำ = 0.05

นำมาแทนค่าในสมการดังนี้

$$n = 0.50 \times (1-0.50) \times (1.96)^2 / (0.05)^2 = 384$$

วิธีการคัดเลือกตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Area Sampling) ตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

(1) สุ่มเลือกห้างสรรพสินค้าที่คาดว่าจะมีความแตกต่างและหลากหลายในด้านประชากรศาสตร์ ทัศนคติ และพฤติกรรม เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ซึ่งสามารถแจกแจงการสุ่มได้ดังนี้ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวสต์พลาซ่า ห้างสรรพสินค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่าลาดพร้าว ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน และห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่าพระราม 3

(2) สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อหาตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มาเดินห้างสรรพสินค้า โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน สำหรับห้างสรรพสินค้า 5 แห่ง แห่งละ 80 ชุด

#### 4.3.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างในเรื่องของเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ราย สามารถแบ่งออกเป็นเพศชายเท่ากับร้อยละ 32.29 และเพศหญิงร้อยละ 67.71 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 ถึง 34 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 15 ถึง 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.49 และ 22.92 ตามลำดับ การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 64.58 กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเป็นส่วนมากถึงร้อยละ 36.20 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 ถึง 30,000 บาท และจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 384 ราย มีผู้ถือครองบัตรเครดิต 264 ราย โดยแบ่งเป็นการถือบัตรเครดิตเพียงอย่างเดียวจำนวน 117 ราย และเป็นการถือคู่กับบัตรเครดิตจำนวน 147 ราย ในส่วนของบัตรเครดิต มีผู้ถือครองบัตรเครดิตทั้งสิ้น 245 ราย แบ่งเป็นการถือครองบัตรเครดิตเพียงอย่างเดียวจำนวน 98 ราย ถือคู่กับบัตรเครดิตจำนวน 147 ราย และมีกลุ่มตัวอย่างอีกจำนวน 22 รายที่ไม่ถือครองบัตรประเภทใดเลย สามารถดูรายละเอียดได้จากตารางที่ 4.3

## ตารางที่ 4.3

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=384)
เพศ	ชาย	124	32.29
	หญิง	260	67.71
อายุ	15 – 24 ปี	88	22.92
	25 – 34 ปี	167	43.49
	35 – 44 ปี	54	14.06
	45 – 54 ปี	53	13.80
	55 ปีขึ้นไป	22	5.73
สถานภาพ	โสด	268	69.79
	สมรส	106	27.61
	อื่นๆ	10	2.60
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าอนุปริญญา	16	4.17
	อนุปริญญา	8	2.08
	ปริญญาตรี	248	64.58
	สูงกว่าปริญญาตรี	112	29.17
อาชีพ	ข้าราชการ/พจน.รัฐวิสาหกิจ	125	32.55
	พนักงานบริษัท	139	36.20
	นักเรียน/นักศึกษา	96	25.00
	เกษียณอายุ	6	1.57
	ธุรกิจส่วนตัว	10	2.60
	อื่นๆ	8	2.08
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	117	30.47
	10,001 – 15,000 บาท	49	12.76
	15,001 – 30,000 บาท	125	32.55
	30,001 บาทขึ้นไป	93	24.22

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

#### 4.3.2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตเปรียบเทียบกับบัตรเครดิต

1) ข้อมูลของผู้ถือบัตร สามารถพิจารณาได้จากตารางที่ 4.4 จากผู้ถือครองบัตรเดบิตทั้งสิ้น 264 ราย แบ่งเป็นเพศชาย 84 ราย (ร้อยละ 31.82) เพศหญิง 180 ราย (ร้อยละ 68.18) และจากผู้ถือครองบัตรเครดิต 245 ราย เป็นเพศชาย 74 ราย (ร้อยละ 30.20) เพศหญิง 171 ราย (ร้อยละ 69.80) เนื่องจากการเก็บข้อมูลตัวอย่างเป็นการเก็บข้อมูลจากห้างสรรพสินค้า ทำให้โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และโดยปกติเพศหญิงมีพฤติกรรมในการใช้จ่ายใช้สอยมากกว่าเพศชายจึงทำให้เพศหญิงมีสัดส่วนการถือครองบัตรทั้ง 2 ชนิดมากกว่าเพศชาย อายุที่มีการถือครองบัตรเดบิตและบัตรเครดิตมากที่สุดคือช่วงอายุระหว่าง 25 – 34 ปี ถือครองบัตรเดบิตร้อยละ 42.80 และถือครองบัตรเครดิตร้อยละ 50.61 สาเหตุจากกลุ่มอายุระหว่าง 25 – 34 ปี เป็นกลุ่มที่เพิ่งเข้าสู่วัยทำงาน เป็นคนรุ่นใหม่ ชอบความทันสมัยและสะดวกสบาย มีพฤติกรรมชอบเดินห้างสรรพสินค้ามากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสถานภาพพบว่า สถานภาพโสด ถือครองบัตรเดบิตทั้งสิ้นจำนวน 188 ราย (ร้อยละ 71.21) และถือครองบัตรเครดิตจำนวน 155 ราย (ร้อยละ 63.27) ผู้ถือครองบัตรเดบิตส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนทั้งสิ้น 172 ราย (ร้อยละ 65.15) และถือครองบัตรเครดิตจำนวน 143 ราย (ร้อยละ 58.37) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีการถือครองบัตรเดบิตและบัตรเครดิตมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 35.23 และ 48.57 ตามลำดับสาเหตุอาจมาจากการพนักงานบริษัทเป็นอาชีพที่มีรายได้สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพอื่นๆ อาชีพที่ถือครองบัตรเดบิตรองลงมาได้แก่นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.30 กลุ่มที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีการถือครองบัตรเดบิตมากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 35.99 เพราะบัตรเดบิตสามารถทำได้ง่าย ไม่มีการกำหนดรายได้ขั้นต่ำเหมือนบัตรเครดิต เหมาะสำหรับผู้มีระดับรายได้ที่ต่ำกว่า 15,000 บาท รองมาคือผู้ที่มีรายได้อยู่ที่ระดับ 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.68 ในส่วนของผู้ถือครองบัตรเครดิตมากเป็นอันดับหนึ่งได้แก่ ผู้มีรายได้อยู่ที่ระดับ 15,001 – 30,000 รองลงมาคือ ระดับรายได้ที่ 30,001 บาทขึ้นไป โดยคิดเป็นร้อยละ 41.63 และ 34.70 ตามลำดับ เพราะผู้ที่มีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไปสามารถทำบัตรเครดิตได้ และส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน มีหน้าที่การงานที่มั่นคง

## ตารางที่ 4.4

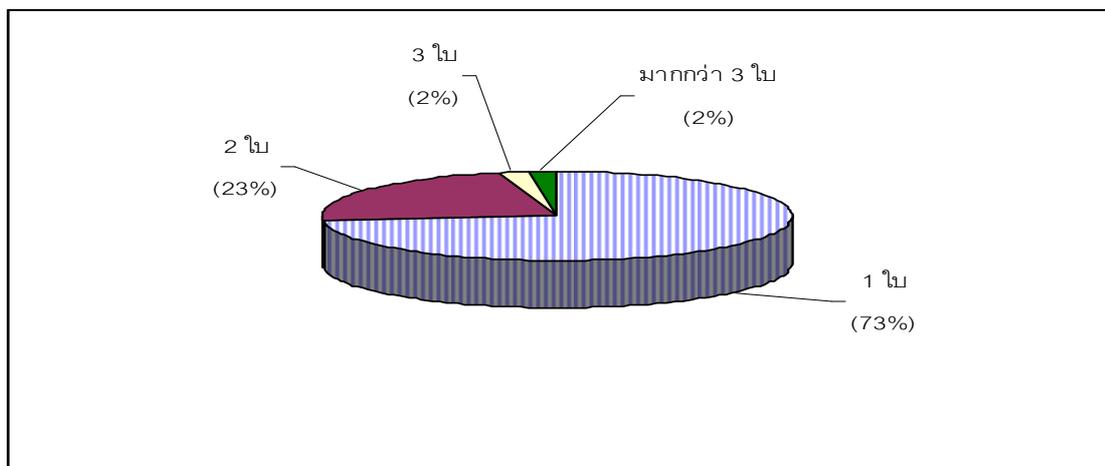
ข้อมูลของผู้ถือบัตรเดบิตและบัตรเครดิตจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ข้อมูล		ถือครองบัตรเดบิต		ถือครองบัตรเครดิต	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=264)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=245)
เพศ	ชาย	84	31.82	74	30.20
	หญิง	180	68.18	171	69.80
อายุ	15 – 24 ปี	76	28.79	20	8.17
	25 – 34 ปี	113	42.80	124	50.61
	35 – 44 ปี	36	13.64	42	17.14
	45 – 54 ปี	25	9.47	45	18.37
	55 ปีขึ้นไป	14	5.30	14	5.71
สถานภาพ	โสด	188	71.21	155	63.27
	สมรส	70	26.52	88	35.92
	อื่นๆ	6	2.27	2	0.81
ระดับ การศึกษา	ต่ำกว่าอนุปริญญา	10	3.79	2	0.82
	อนุปริญญา	6	2.27	2	0.82
	ปริญญาตรี	172	65.15	143	58.36
	สูงกว่าปริญญาตรี	76	28.79	98	40.00
อาชีพ	ข้าราชการ/พวง.รัฐวิสาหกิจ	71	26.90	78	31.84
	พนักงานบริษัท	93	35.23	119	48.57
	นักเรียน/นักศึกษา	80	30.30	28	11.43
	เกษียณอายุ	6	2.27	4	1.63
	ธุรกิจส่วนตัว	8	3.03	10	4.08
	อื่นๆ	6	2.27	6	2.45
รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	95	35.99	26	10.61
	10,001 – 15,000 บาท	33	12.50	32	13.06
	15,001 – 30,000 บาท	81	30.68	102	41.63
	30,001 บาทขึ้นไป	55	20.83	85	34.70

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

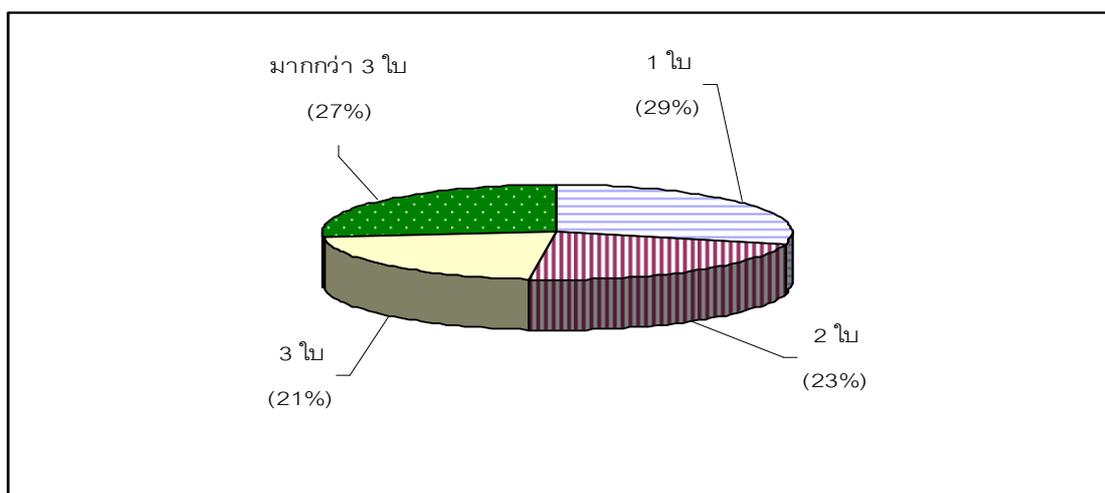
2) จำนวนและระยะเวลาการถือครองบัตร ส่วนใหญ่มีการถือครองบัตรเดบิตและบัตรเครดิตคนละ 1 ใบ คิดเป็นร้อยละ 73 และ 29 ตามลำดับ และมีการถือครองเป็นเวลามากกว่า 4 ปี เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาถือครองบัตรเป็นระยะเวลา 1- 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 34 และ 28

ภาพที่ 4.2  
จำนวนบัตรเดบิตที่ถือครอง



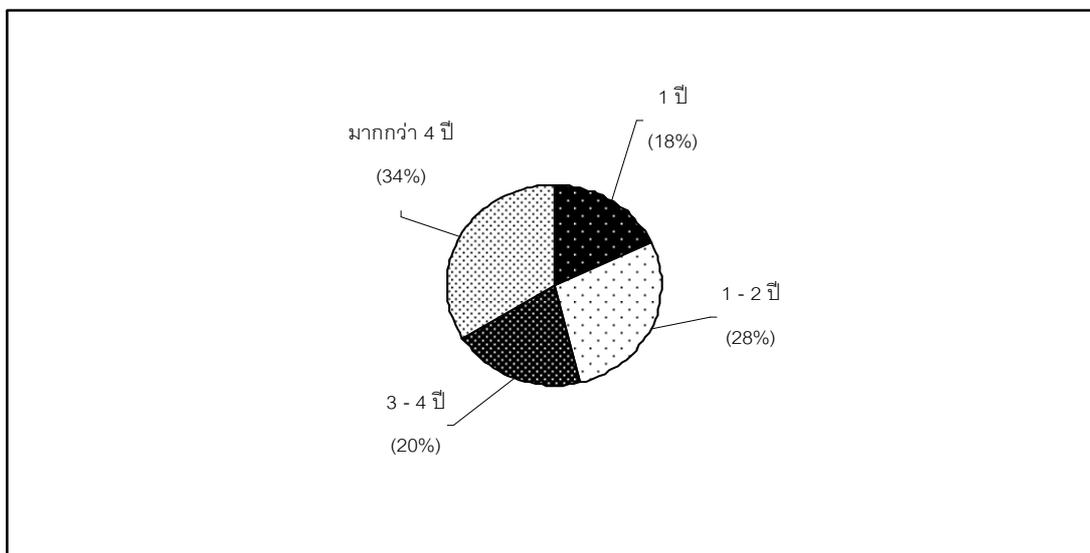
ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

ภาพที่ 4.3  
จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง



ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

ภาพที่ 4.4  
ระยะเวลาในการถือครองบัตร



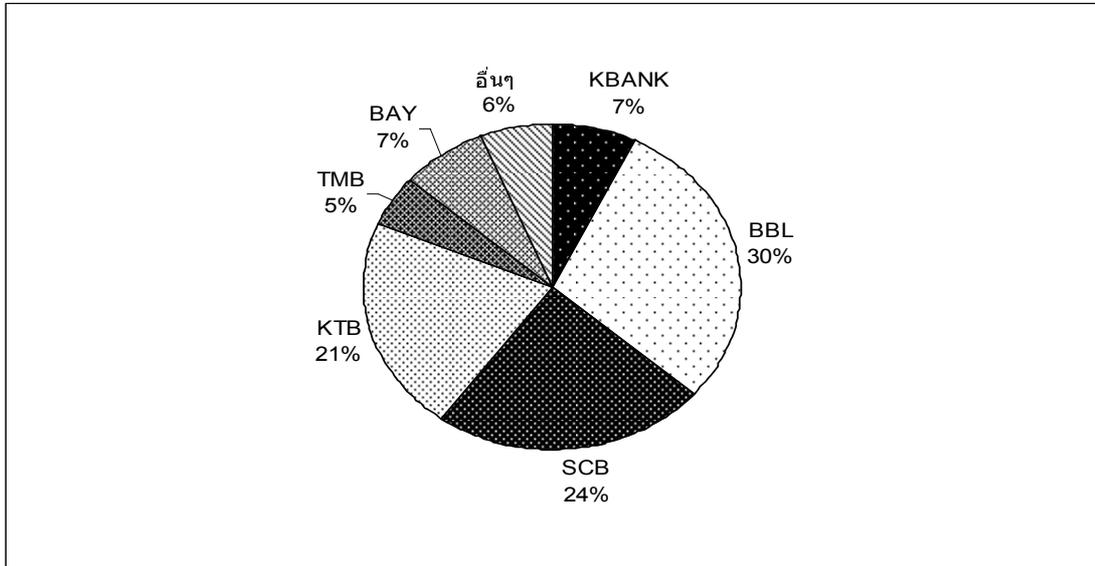
ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

3) **สถาบันการเงินที่เลือกถือครองและเลือกใช้เป็นประจำ** มีการถือครองบัตรเดบิตของธนาคารกรุงเทพร้อยละ 30 และมีการใช้บัตรเดบิตของธนาคารกรุงเทพเป็นประจำร้อยละ 33 มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ บัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 24 และ 21 ตามลำดับ เหตุผลที่เลือกเนื่องจากเป็นบัญชีเงินเดือนมากเป็นอันดับหนึ่ง จากการบริหารของพนักงานเป็นอันดับสอง บัตรมีสีทันสมัยสวยงาม และการส่งเสริมการขาย เรียงมาตามลำดับ

ในส่วนของการถือครองบัตรเครดิต มีการถือครองบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 22 และมีการใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทยเป็นประจำร้อยละ 31 มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ บัตรเครดิตของธนาคารซีทีบีแบงก์และธนาคารกรุงเทพ โดยมีผู้ถือบัตรร้อยละ 15 และ 11 มีการใช้บัตรเครดิตเป็นประจำร้อยละ 18 และ 12 ตามลำดับ สำหรับเหตุผลที่เลือกใช้บริการมาจากการจัดรายการส่งเสริมการขายเป็นอันดับหนึ่ง จากการบริหารของธนาคารเป็นอันดับสอง เป็นที่ยอมรับของร้านค้าทั่วไป เรียงมาตามลำดับ

ภาพที่ 4.5

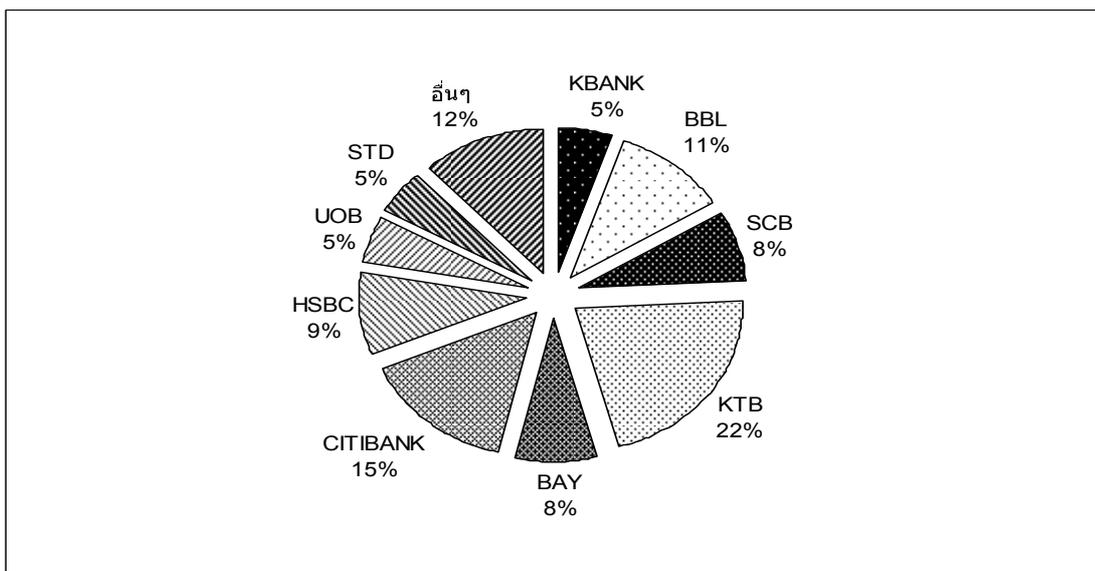
บัตรเดบิตของสถาบันการเงินที่เลือกถือครองและเลือกใช้เป็นประจำ



ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

ภาพที่ 4.6

บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่เลือกถือครองและเลือกใช้เป็นประจำ



ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

4) **เหตุผลที่ตัดสินใจเลือกถือครองบัตร** ผู้วิจัยได้กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างจัดลำดับเหตุผลสำคัญที่ผู้ถือบัตรเดบิตตัดสินใจเลือกถือครองบัตรเดบิตสามลำดับ พบว่า เหตุผลอันดับหนึ่งที่ถูกเลือกมาจากเพื่อความสะดวก รองมาให้เหตุผลว่าเพื่อใช้แทนเงินสด และใช้แทนบัตรเครดิตที่เอ็ม ส่วนเหตุผลสำคัญที่ผู้ถือบัตรเครดิตตัดสินใจเลือกถือครองบัตรเครดิตสามลำดับ พบว่า เหตุผลอันดับหนึ่งมาจากเพื่อใช้แทนเงินสด รองลงมาเพื่อความสะดวก และได้รับสิทธิประโยชน์จากบัตร

จะเห็นได้ว่าเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกถือครองบัตรเดบิตและบัตรเครดิตมีความคล้ายคลึงกันคือ เพื่อใช้แทนเงินสดและเพื่อความสะดวก แสดงให้เห็นว่า บัตรเดบิตและบัตรเครดิตเป็นสิ่งที่สามารถใช้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือบัตรได้เป็นอย่างมาก

5) **อิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกถือครองบัตร** จากผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่การเลือกถือครองบัตรเดบิตและบัตรเครดิตเป็นตัดสินใจด้วยตนเองโดยไม่ได้รับอิทธิพลจากสิ่งใดคิดเป็นร้อยละ 47 และ 57.14 อันดับที่สองที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกถือครองบัตรมาจากการแนะนำของพนักงานร้อยละ 20 และ 18.78 และอันดับสามที่มีอิทธิพลต่อการถือครองบัตรเดบิตคือ องค์กร/สถาบันบังคับให้ทำ คิดเป็นร้อยละ 15 ส่วนการถือครองบัตรเครดิตคือ บุคคลในครอบครัวร้อยละ 18 แสดงว่า ผู้ถือครองบัตรเดบิตและบัตรเครดิตมีความเต็มใจที่จะเลือกถือครองบัตรด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่

6) **วัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเพื่อเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มต่อการใช้เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ** ร้อยละ 37.88 มีการใช้บัตรเดบิตเพื่อเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มเพียงอย่างเดียว รองมาคือ ร้อยละ 19.32 และ 7.96 มีการใช้บัตรเดบิตในการเบิกถอนเงินสดร้อยละ 10 ต่อการใช้ชำระค่าสินค้าและบริการร้อยละ 90 และ เบิกถอนเงินสดร้อยละ 50 ต่อการใช้ชำระค่าสินค้าและบริการร้อยละ 50 ตามลำดับ ในส่วนของบัตรเครดิต ร้อยละ 85.31 มีการใช้บัตรเครดิตเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการเพียงอย่างเดียว รองมาคือ ร้อยละ 4.90 และ 3.27 มีการใช้บัตรเครดิตในการเบิกถอนเงินสดร้อยละ 10 ต่อการใช้ชำระค่าสินค้าและบริการร้อยละ 90 และ เบิกถอนเงินสดร้อยละ 30 ต่อการใช้ชำระค่าสินค้าและบริการร้อยละ 70 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ถือครองบัตรเดบิตส่วนใหญ่ใช้บัตรเดบิตในการเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มมากกว่าที่จะใช้ควบคู่ไปกับการใช้ซื้อสินค้าและบริการ ทำให้ไม่ใช้ประโยชน์จากบัตรเท่าที่ควร ทั้งนี้อาจเนื่องมากรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากบัตรไม่มากเท่าที่ควร หรือจาก

การที่บัตรเดบิตจะต้องมีเงินในบัญชีจึงจะสามารถซื้อสินค้าและบริการได้ซึ่งแตกต่างจากการใช้บัตรเครดิต ในส่วนของบัตรเครดิตก็เช่นกัน มีการใช้บัตรเครดิตในการใช้ชำระค่าสินค้าและบริการเพียงอย่างเดียวเป็นส่วนใหญ่ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจมาจากการคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมทุกครั้งที่มีการเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มทำให้ผู้ถือครองบัตรเครดิตส่วนใหญ่ไม่นิยมใช้บัตรเครดิตในการเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม

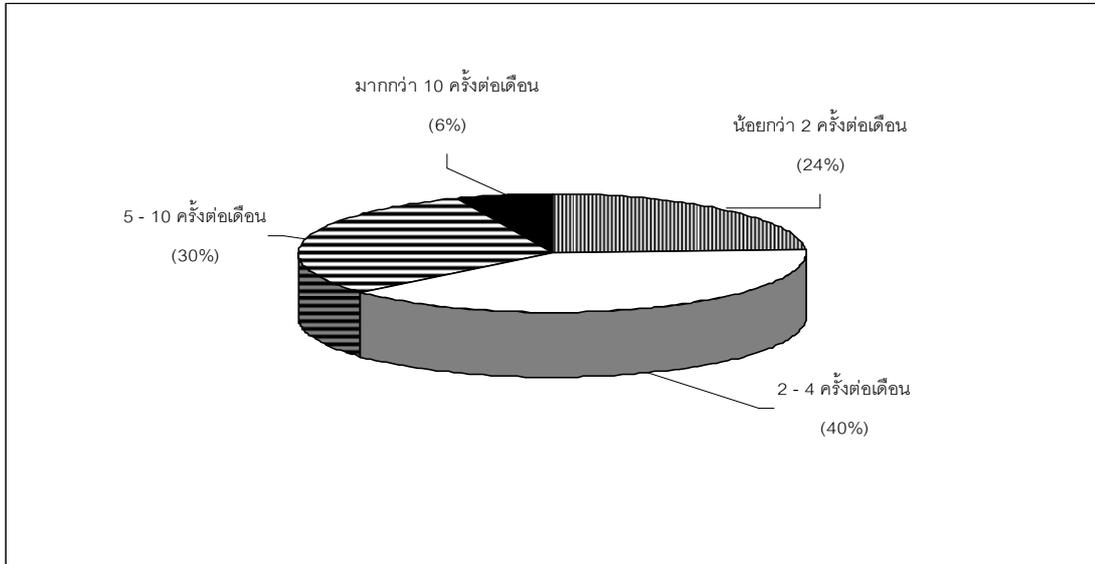
**7) สถานที่และสินค้าที่ใช้บัตรในการชำระค่าสินค้าบ่อยที่สุด** ผู้วิจัยได้กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างจัดลำดับสถานที่และประเภทสินค้าที่ผู้ถือครองบัตรเดบิตนิยมใช้บัตรในการชำระค่าสินค้าและบริการบ่อยที่สุดสามลำดับ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่นิยมใช้บัตรเดบิตในการชำระค่าสินค้าและบริการ แต่สำหรับผู้ที่ใช้บัตรเดบิตในการชำระค่าสินค้าและบริการ จะเลือกใช้ซื้อของใช้ประจำชีวิตเป็นอันดับหนึ่ง เสื้อผ้า/เครื่องประดับ อาหารและเครื่องดื่ม เรียงมาตามลำดับสถานที่ที่นิยมใช้บัตรเดบิตในการชำระค่าสินค้าเป็นอันดับหนึ่งได้แก่ ห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาร์เก็ต สถานีบริการน้ำมัน และ ร้านอาหาร ตามลำดับ

ส่วนสถานที่และประเภทสินค้าที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตนิยมใช้บัตรในการชำระค่าสินค้าและบริการบ่อยที่สุดสามลำดับ พบว่า ส่วนใหญ่สถานที่ที่นิยมใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้ามากเป็นอันดับหนึ่งได้แก่ ห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาร์เก็ต รองมาได้แก่ ร้านอาหาร และ สถานีบริการน้ำมัน ตามลำดับ ในส่วนของสินค้าและบริการที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากที่สุดคือ ของใช้ประจำชีวิต อาหารและเครื่องดื่ม และน้ำมันรถ ตามลำดับ

**8) พฤติกรรมในการใช้บัตรเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม** จากผู้ถือครองบัตรเดบิต 264 ราย มีพฤติกรรมในการเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มเดือนละ 2 - 4 ครั้งต่อเดือนและจำนวนเงินที่เบิกถอนจากเครื่องเอทีเอ็มแต่ละครั้งอยู่ที่ 501 - 1,500 บาท มากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 40 และ 42 ของจำนวนผู้ถือครองบัตรเดบิตทั้งหมด อันดับสองมีพฤติกรรมในการเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มเดือนละ 5 - 10 ครั้งต่อเดือนหรือร้อยละ 30 และจำนวนเงินที่เบิกถอนจากเครื่องเอทีเอ็มแต่ละครั้งอยู่ที่ 1,501 - 3,000 บาท หรือร้อยละ 31 ในส่วนของผู้ถือครองบัตรเครดิต 245 ราย ไม่มีพฤติกรรมในการเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มคิดเป็นร้อยละ 85.31 ในส่วนของผู้ที่มีพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตเบิกถอนเงินสดมีเพียงร้อยละ 14.69 โดยร้อยละ 8.98 มีพฤติกรรมเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือนและจำนวนเงินที่เบิกถอนจากเครื่องเอทีเอ็มแต่ละครั้งอยู่ที่ 1,001 - 5,000 บาท

ภาพที่ 4.7

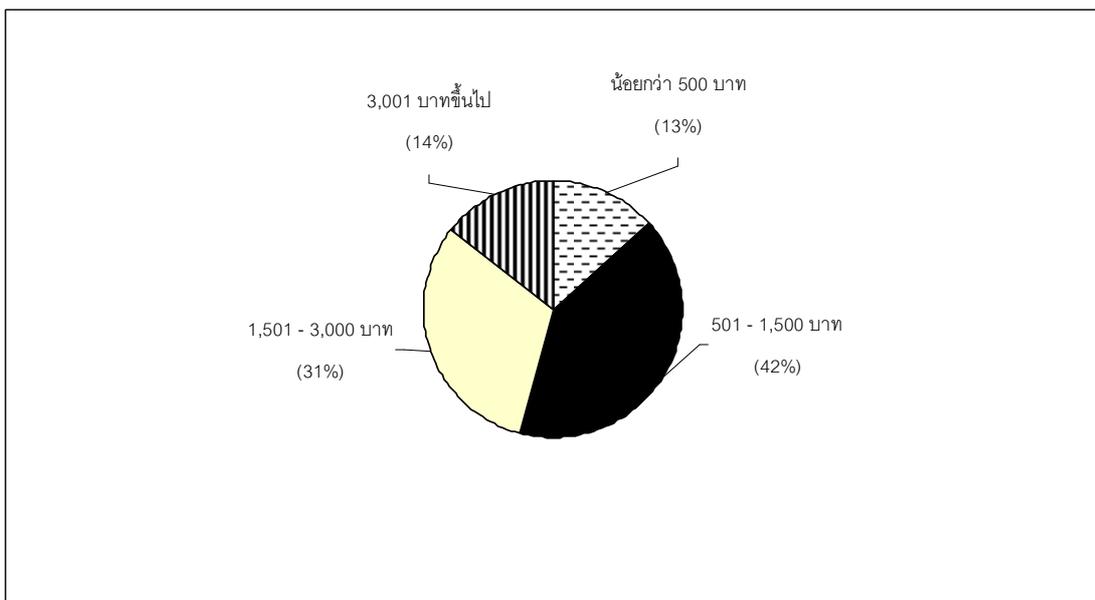
พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม (ครั้งต่อเดือน)



ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

ภาพที่ 4.8

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม (บาทต่อครั้ง)



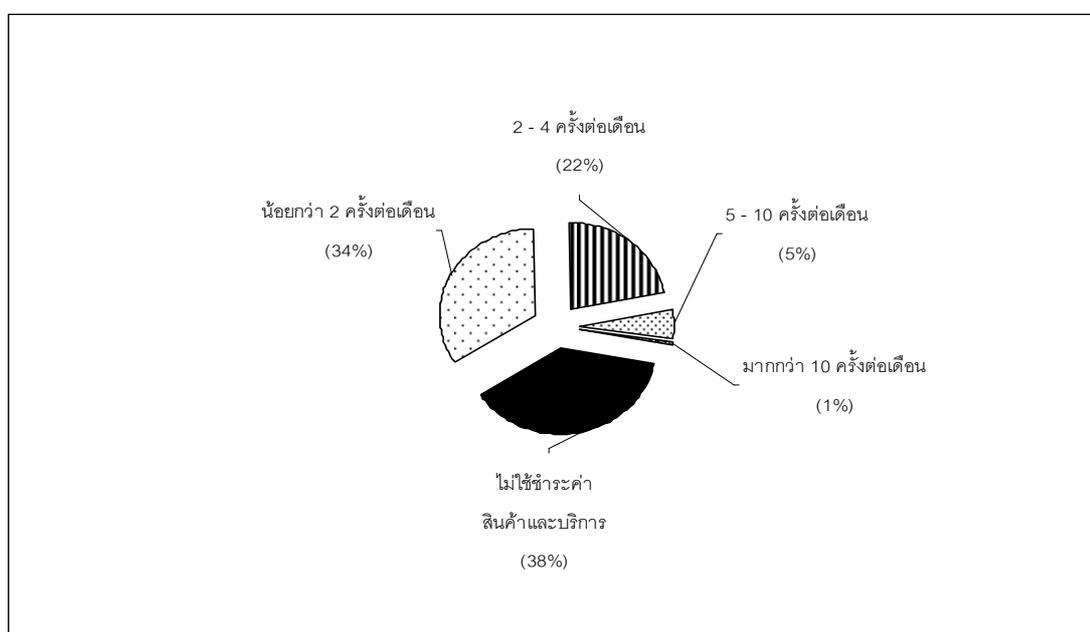
ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

9) พฤติกรรมในการใช้บัตรเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ จากผู้ถือครองบัตรเดบิตจำนวน 264 ราย ไม่มีพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการเป็นจำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 38 ถือเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง หากพิจารณาในส่วนของผู้ที่มีพฤติกรรมในการใช้บัตรเดบิตเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการเฉลี่ย พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือนหรือร้อยละ 34 และจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละครั้งอยู่ที่ 501 – 1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 31

ส่วนพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ จากผู้ถือครองบัตรเครดิตจำนวน 245 ราย มีการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ 1 - 5 ครั้งต่อเดือนมากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 56 ของจำนวนผู้ถือครองบัตรเครดิตทั้งหมดและจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละครั้งอยู่ที่ 1,001 – 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46

#### ภาพที่ 4.9

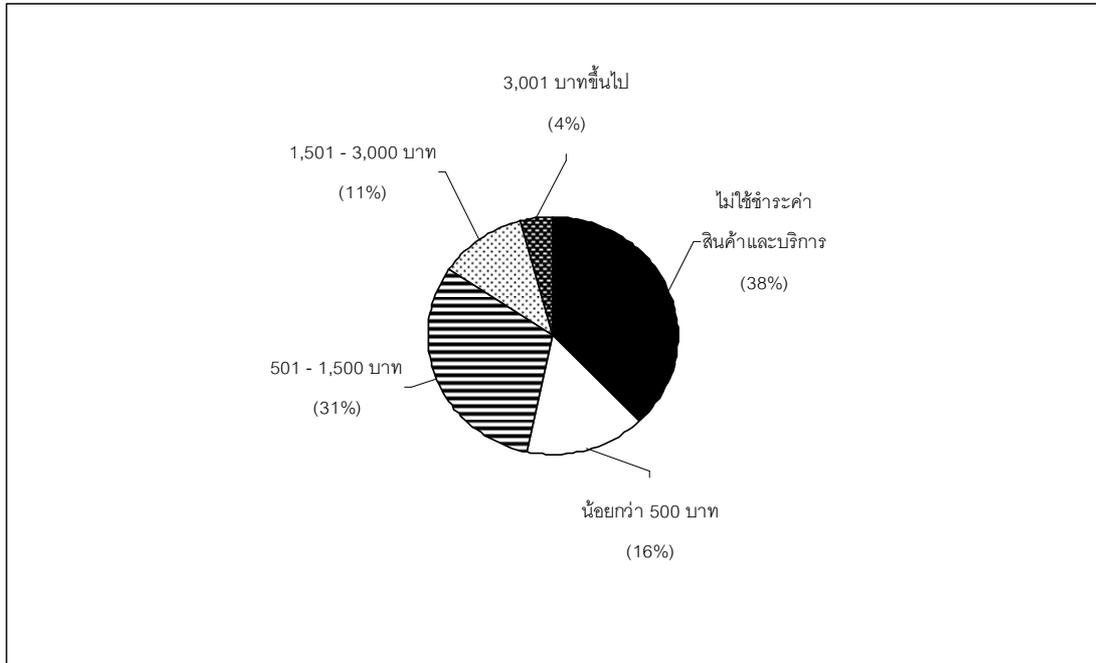
พฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ (ครั้งต่อเดือน)



ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

ภาพที่ 4.10

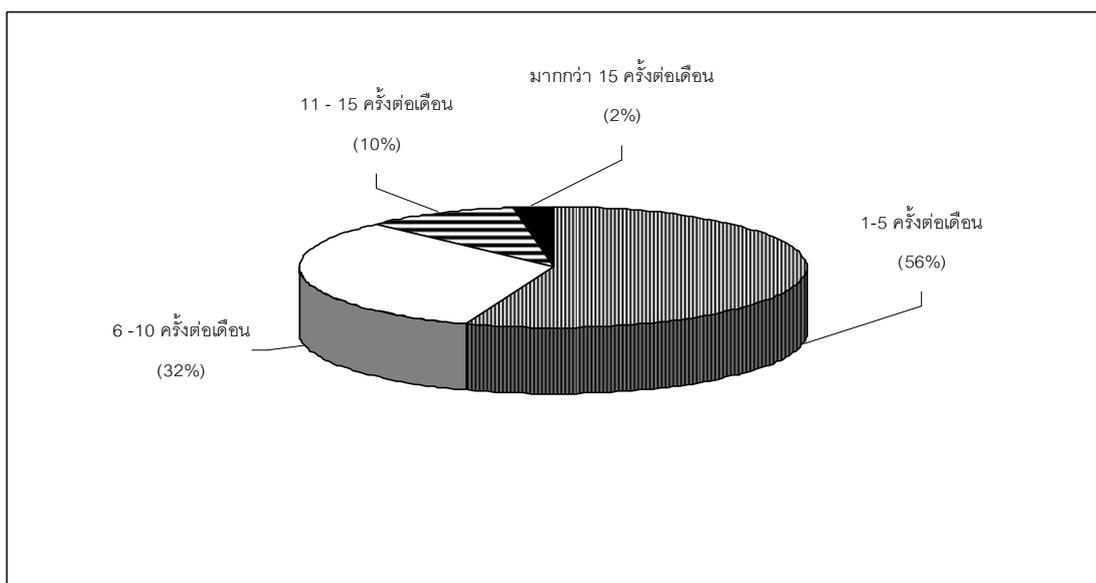
พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ (บาทต่อครั้ง)



ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

ภาพที่ 4.11

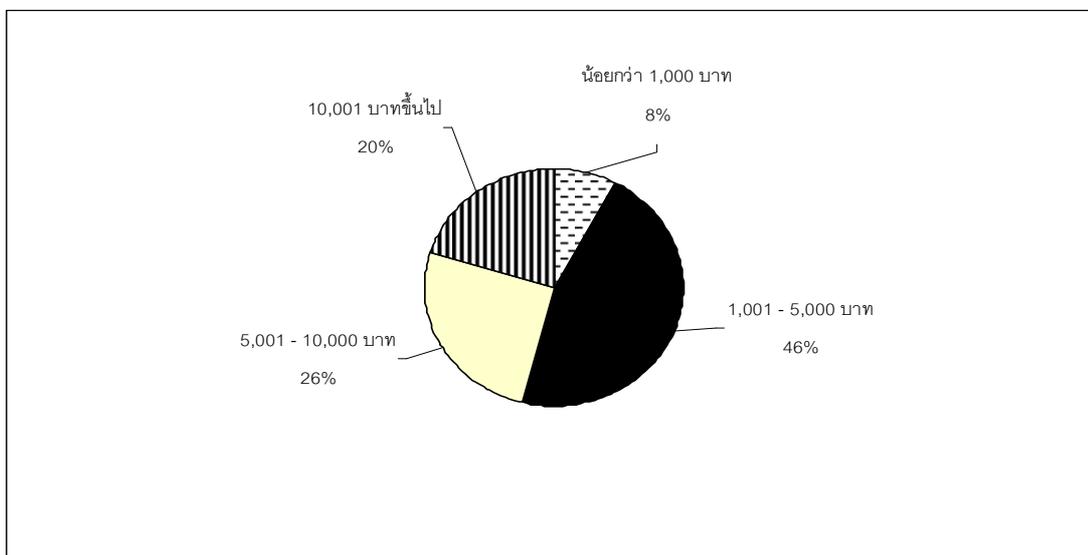
พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ (ครั้งต่อเดือน)



ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

ภาพที่ 4.12

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ (บาทต่อครั้ง)



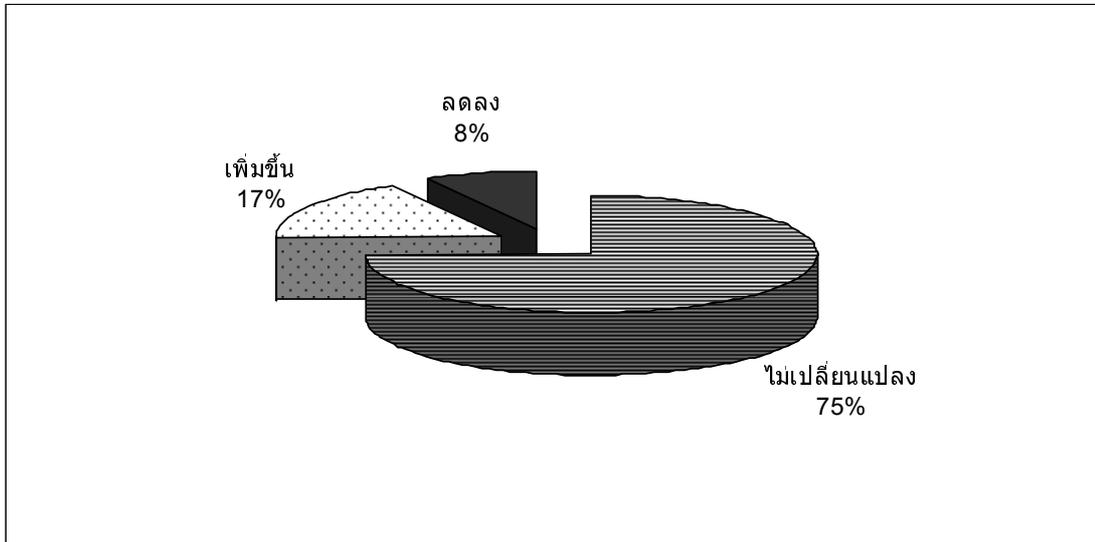
ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

10) การถือครองบัตรต่อพฤติกรรมการใช้จ่าย จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ถือครองบัตรเดบิตร้อยละ 75 พบว่า การถือครองบัตรเดบิตไม่มีผลทำให้พฤติกรรมในการใช้จ่ายเปลี่ยนแปลงไป ร้อยละ 17 การถือครองบัตรเดบิตทำให้มีพฤติกรรมการใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น และร้อยละ 8 มีพฤติกรรมการใช้จ่ายลดลง

ในส่วนของผู้ถือครองบัตรเครดิตจำนวน 245 ราย พบว่า ร้อยละ 54 การถือครองบัตรเครดิตมีผลทำให้พฤติกรรมในการใช้จ่ายเปลี่ยนแปลงโดยมีการใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และร้อยละ 45 เห็นว่าการถือครองบัตรเครดิตไม่มีผลทำให้พฤติกรรมการใช้จ่ายเปลี่ยนแปลงไป

ภาพที่ 4.13

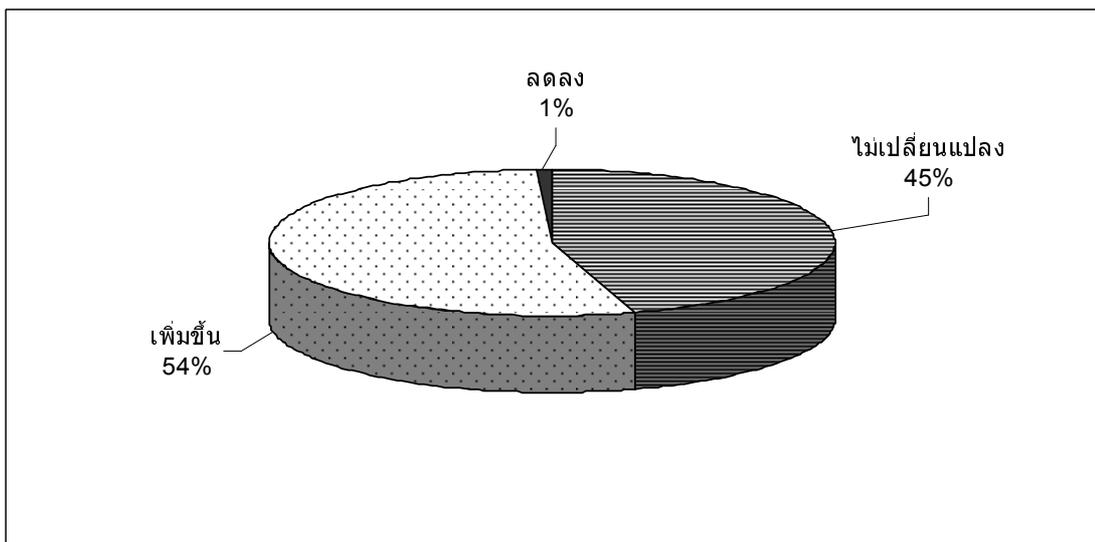
การถือครองบัตรเครดิตต่อพฤติกรรมการใช้จ่าย



ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

ภาพที่ 4.14

การถือครองบัตรเครดิตต่อพฤติกรรมการใช้จ่าย



ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

11) **ค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปในการถือครองบัตร** จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ถือครองบัตรเดบิตพบว่า ร้อยละ 49.62 เสียค่าใช้จ่ายในการถือครองบัตรเดบิตจำนวนเงิน 100 - 200 บาท เป็นค่าธรรมเนียมรายปีของบัตรเดบิตมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง แต่สำหรับผู้ถือครองบัตรเครดิต ร้อยละ 80.41 ไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้นในการถือครองบัตร รองมาร้อยละ 8.16 เสียค่าใช้จ่ายในการถือครองบัตรจำนวนเงินต่ำกว่า 100 บาท โดยระบุว่าเป็นค่าธรรมเนียมในการชำระ

12) **ความพึงพอใจในการถือครองบัตรและข้อจำกัดในการถือครองบัตร** จากผู้ถือครองบัตรเดบิตทั้งสิ้นจำนวน 264 ราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการถือครองบัตรเดบิตถึงร้อยละ 91.67 ส่วนข้อจำกัดในการถือครองบัตรเดบิตเป็นเรื่องของการที่จะต้องมีเงินในบัญชีเงินฝากหากต้องการจะซื้อสินค้าและบริการมากเป็นอันดับหนึ่งหรือร้อยละ 40 รองมาเห็นว่าไม่มีข้อจำกัดใดในการถือครองบัตรเดบิตคิดเป็นร้อยละ 37 และข้อจำกัดในเรื่องของการที่จะต้องเสียค่าธรรมเนียมมีเพียง 58 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 22 ส่วนผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในการถือบัตรเดบิตมีเพียงร้อยละ 1 เนื่องจากหลายสาเหตุได้แก่ ไม่มีความจำเป็น ไม่ได้ใช้ประโยชน์ ไม่อยากเสียค่าธรรมเนียม เป็นต้น

ส่วนความพึงพอใจในการถือครองบัตรเครดิตและข้อจำกัดในการถือครองบัตรเครดิตจากผู้ถือครองบัตรเครดิตทั้งสิ้นจำนวน 245 ราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการถือครองบัตรเครดิตถึงร้อยละ 93 อีกร้อยละ 7 ไม่พอใจในการถือครองบัตรเครดิตเนื่องจากสิทธิประโยชน์ที่ได้รับไม่น่าพอใจ ไม่อยากเสียค่าธรรมเนียมในการชำระ ไม่ค่อยจัดรายการส่งเสริมการขาย คะแนนสะสมแลกของรางวัลน้อย ดอกเบี้ยสูง ไม่ปลอดภัย เป็นต้น

13) **ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บัตรและปัจจัยที่มีผลต่อการถือครองบัตร** ผู้วิจัยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเลือกลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรเดบิตและการถือครองบัตรเดบิต พบว่า ความสะดวกในการพกพาเป็นปัจจัยสำคัญอันดับหนึ่งในการถือครองบัตรเดบิต รองลงมาได้แก่ เป็นบัตรที่สามารถเบิกถอนเงินสดได้ มีความสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการโดยไม่ต้องพกเงินสด สะดวกเมื่อต้องการใช้เงินในเวลาฉุกเฉิน และไม่ทำให้เกิดหนี้จากการใช้บัตรในการซื้อสินค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตและการถือครองบัตรเครดิต พบว่า ในด้านราคาการไม่เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเป็นปัจจัยสำคัญอันดับหนึ่งในการถือครองบัตรเครดิต ใน

ด้านการจัดจำหน่าย ความสะดวกในการใช้บัตรเป็นปัจจัยสำคัญอันดับหนึ่ง ในด้านผลิตภัณฑ์ ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเป็นปัจจัยสำคัญอันดับหนึ่ง และในด้านการส่งเสริมการขาย การได้รับส่วนลดร้านค้าจากการใช้บัตรถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด

#### 4.4 ต้นทุนธุรกรรมของการให้บริการบัตรเดบิต : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

ต้นทุนธุรกรรม (Transaction Cost) ตามความหมายในทางเศรษฐศาสตร์หมายถึง ต้นทุนด้านเวลาและราคา ค่าใช้จ่ายในการค้นหาผู้ซื้อและผู้ขายสินค้า ค่าใช้จ่ายในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ฯลฯ

ต้นทุนด้านเวลา หมายถึง เวลาที่ลูกค้าธนาคารใช้ไปในการติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคาร ยิ่งลูกค้าใช้เวลาเนิ่นนานเท่าไรก็ยิ่งมีต้นทุนมากขึ้น ถือเป็นต้นทุนค่าเสียโอกาสที่ลูกค้าต้องเสียไปแทนที่จะนำเวลาไปทำอย่างอื่นแทน

ต้นทุนด้านราคา หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องเสียไปในการทำธุรกรรมกับธนาคาร เช่น ค่าเดินทางในการมาธนาคาร ค่าบริการในการทำธุรกรรมต่างๆ เป็นต้น

##### 4.4.1 ต้นทุนธุรกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคาร

###### 1) ต้นทุนด้านราคา

โดยปกติการทำธุรกรรมที่ธนาคารลูกค้ามักจะเลือกใช้บริการสาขาที่ใกล้และสะดวกมากที่สุด แต่ไม่ว่าอย่างไรก็ย่อมมีต้นทุนเกิดขึ้นซึ่งจะมากหรือน้อยก็แตกต่างกันในแต่ละบุคคล

จากงานวิจัยในอดีต (บุญลือ เทียนทองผาติกุล, 2548, น.50) ที่ทำศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ต้นทุนธุรกรรมในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ได้ทำการศึกษาในเรื่องของต้นทุนธุรกรรมของลูกค้าธนาคารที่ใช้บริการสาขาพบว่า ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยของลูกค้าธนาคารในการทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคารจะอยู่ที่ประมาณ 19 บาทต่อครั้ง โดยแต่ละคนมีต้นทุนที่แตกต่างกันออกไปตามแต่วิธีการเดินทาง เช่น การโดยสารรถประจำทางสาธารณะ รถแท็กซี่ หรือรถยนต์ส่วนตัว เป็นต้น

## 2) ต้นทุนด้านเวลา

ในการติดต่อทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคาร นอกจากลูกค้าธนาคารจะเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางหรือต้นทุนด้านราคาแล้ว ยังจะต้องเสียต้นทุนด้านเวลาด้วย ไม่ว่าจะเป็นเวลาในการเดินทางไปธนาคาร เวลาในการรอคิวเข้าใช้บริการ เวลาในการรอทำธุรกรรมทางการเงิน จากผลการศึกษาในอดีต (บุญลือ เทียนทองผาติกุล, 2548, น.50) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ต้นทุนธุรกรรมในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ได้ทำการศึกษาในเรื่องของต้นทุนธุรกรรมของลูกค้าธนาคารที่ใช้บริการสาขาพบว่า ลูกค้าของธนาคารต้องเสียเวลาในการทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคารแตกต่างกันไปในแต่ละคนซึ่งขึ้นอยู่กับระยะทางในการเดินทาง การจราจร และการรอคิวในการใช้บริการซึ่งเฉลี่ยแล้วลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาจะมีต้นทุนธุรกรรมเวลาประมาณ 21 นาทีต่อครั้ง

### 4.4.2 ต้นทุนธุรกรรมของลูกค้าธนาคารที่ใช้บริการบัตรเดบิต

#### 1) ต้นทุนด้านราคา

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ราย มีผู้ถือครองบัตรเดบิตจำนวนทั้งสิ้น 264 ราย มีต้นทุนด้านราคาเป็นค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรหรือค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี โดยเสียค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 101 – 200 บาท มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งหรือร้อยละ 49.62 ส่วนผู้ถือครองบัตรเครดิตจำนวนทั้งสิ้น 245 ราย ร้อยละ 80.41 ไม่มีต้นทุนธุรกรรมด้านราคา เนื่องจากไม่เสียค่าธรรมเนียมในการถือบัตรและการใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.16 โดยเป็นการเสียค่าธรรมเนียมในการจ่ายชำระ ณ จุดที่ให้บริการรับชำระ ค่าธรรมเนียมเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม และดอกเบี้ยจ่ายจากการค้างชำระ สามารถพิจารณาได้จากตารางที่ 4.5

## ตารางที่ 4.5

ค่าใช้จ่ายต่อปีของลูกค้าในการใช้บริการบัตรเครดิตและบัตรเครดิต

ค่าใช้จ่าย (บาท)	การใช้บริการบัตรเครดิต		การใช้บริการบัตรเครดิต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เสียค่าใช้จ่าย	-	-	197	80.41
น้อยกว่า 100 บาท	82	31.06	20	8.16
101 – 200 บาท	131	49.62	16	6.53
201 – 300 บาท	45	17.05	8	3.27
301 บาทขึ้นไป	6	2.27	4	1.63
รวม	264	100.00	245	100.00
ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย (บาทต่อครั้ง) *	4.16		0.68	

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

หมายเหตุ : ในรอบ 1 ปี มีการใช้บัตรเครดิตและเครดิตโดยเฉลี่ย 3 ครั้งต่อเดือนหรือเท่ากับ 36 ครั้งต่อปี

เราสามารถหาค่าเฉลี่ยค่าใช้จ่ายของลูกค้าธนาคารในการใช้บริการบัตรเครดิตและบัตรเครดิตได้โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\mu$ ) สำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มจากสมการ

$$\mu = \sum X_i f_i/n$$

โดยที่  $X_i$  = ค่ากึ่งกลางชั้นที่  $i$

$f_i$  = ความถี่ของชั้นที่  $i$

$n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

หากพิจารณาจากผลการสำรวจตามตารางที่ 4.5 ลูกค้าเสียค่าใช้จ่าย 101 – 200 บาท มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งเป็นค่าธรรมเนียมนายปี และจากการที่ลูกค้าใช้บริการบัตรเครดิตเดือนละ 2 - 4 ครั้ง (เฉลี่ยเดือนละ 3 ครั้ง) จากวิธีการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มจะได้ค่าเฉลี่ยค่าใช้จ่ายของลูกค้าธนาคารที่ใช้บริการบัตรเครดิตประมาณ 4.16 บาทต่อครั้ง ในส่วนของบัตรเครดิต ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตรเครดิตและลูกค้ามีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต 1-5 ครั้งต่อเดือน ค่าเฉลี่ยค่าใช้จ่ายของลูกค้าธนาคารที่ใช้บริการบัตรเครดิตจะอยู่ที่ประมาณ 0.68 บาทต่อครั้ง

## 2) ต้นทุนด้านเวลา

ผู้ถือครองบัตรเดบิตจำนวนทั้งสิ้น 264 ราย ร้อยละ 67.80 มีต้นทุนด้านเวลาอยู่ที่ 1 - 3 นาที เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา 4 – 6 นาที คิดเป็นร้อยละ 23.11 โดยเป็นการเสียเวลาไปในการทำรายการหรือการประมวลผลข้อมูลของเครื่องเอทีเอ็ม ในส่วนของผู้ถือครองบัตรเครดิตจำนวนทั้งสิ้น 245 ราย ร้อยละ 54.70 มีต้นทุนธุรกรรมด้านเวลาอยู่ที่ 1 - 3 นาที เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา 4 – 6 นาที คิดเป็นร้อยละ 38.78 โดยเป็นการเสียเวลาไปในการทำรายการหรือการประมวลผลข้อมูลของเครื่องรูดบัตร สามารถพิจารณาได้จากตารางที่ 4.6

## ตารางที่ 4.6

เวลาที่ลูกค้าธนาคารใช้ไปในการทำธุรกรรมผ่านบัตรเดบิตและบัตรเครดิตต่อครั้ง

เวลา (นาที)	การใช้บริการบัตรเดบิต		การใช้บริการบัตรเครดิต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 3 นาที	179	67.80	134	54.70
4 – 6 นาที	61	23.11	95	38.78
7 – 10 นาที	10	3.78	14	5.71
10 นาทีขึ้นไป	2	0.76	2	0.81
อื่นๆ	12	4.55	-	-
รวม	264	100.00	245	100.00
ค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ (นาทีต่อครั้ง)	3		3	

ที่มา : จากการสำรวจกลุ่มประชากรในห้างสรรพสินค้าจำนวน 5 แห่ง ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

จากตารางที่ 4.6 จะพบว่า ลูกค้าแต่ละคนจะเสียเวลาในการทำธุรกรรมผ่านบัตรเดบิตและเครดิตแตกต่างกันไป เราสามารถหาค่าเฉลี่ยเวลาที่ลูกค้าจะต้องเสียไปในการทำธุรกรรมผ่านบัตรเดบิตโดยเฉลี่ย 3 นาทีต่อครั้ง และค่าเฉลี่ยเวลาที่ลูกค้าจะต้องเสียไปในการทำธุรกรรมผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ย 3 นาทีต่อครั้งเช่นเดียวกัน

#### 4.4.3 ต้นทุนธุรกรรมของธนาคารในการให้บริการที่สาขา

การศึกษาต้นทุนธุรกรรมของทางธนาคารในการให้บริการที่สาขา ผู้วิจัยได้ทำการ สัมภาษณ์และรวบรวมข้อมูลจากสาขาของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งซึ่งอยู่ในย่านธุรกิจ ค่ำสง ตั้งแต่วันที่ 24 กันยายน ถึง 2 ตุลาคม 2550 เป็นเวลา 7 วันทำการ พบว่า มีลูกค้าเข้ามาทำธุรกรรมที่ธนาคารจำนวน 5,569 รายการ ถ้าคิดเป็นระยะเวลา 1 เดือน หรือ 22 วันทำการ จะมีลูกค้าเข้ามาทำธุรกรรมที่ธนาคารทั้งสิ้น 17,503 รายการ โดยสมมติให้ในแต่ละวันมีปริมาณ การทำธุรกรรมคงที่ และธนาคารสาขานี้มีพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ทั้งสิ้น 6 คน เงินเดือน ของแต่ละคนเฉลี่ยอยู่ที่ 15,000 บาท เท่ากับใน 1 เดือน ธนาคารมีต้นทุนที่จะต้องจ่ายให้พนักงาน เท่ากับ 90,000 บาท สามารถหาต้นทุนธุรกรรมของธนาคารจากการให้บริการที่สาขาได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ต้นทุนการให้บริการ} &= \text{ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายใน 1 เดือน} \div \text{ธุรกรรมที่เกิดขึ้นภายใน 1 เดือน} \\ &= (90,000) \div (17,503) \\ &= 5.14 \text{ บาท} \end{aligned}$$

จากสมการข้างต้น จะสามารถหาได้ว่าธนาคารจะมีต้นทุนธุรกรรมของการให้บริการ ผ่านสาขาเท่ากับ 5.14 บาทต่อครั้ง

#### 4.4.4 ต้นทุนธุรกรรมของธนาคารในการให้บริการบัตรเดบิต

จากงานศึกษาในอดีต (เคนเนท เลาดอนและจิ้นส์ เลาดอน แปลโดย สัลยุทธิ์ สว่าง วรณ, 2546, น.62-63) มีผลการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของธนาคารผ่านช่องทางต่างๆ ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7

ค่าใช้จ่ายโดยประมาณของแต่ละช่องทางการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2546

ช่องทางการให้บริการของธนาคารพาณิชย์	ค่าใช้จ่ายโดยประมาณ (USD)
สาขาธนาคาร	1.01
ธนาคารทางโทรศัพท์	0.52
เอทีเอ็ม	0.27
อินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง	0.10

ที่มา : Booz – Allen & Hamilton, JP Morgan

เนื่องจากบัตรเดบิตเปรียบเสมือนเป็นบัตรเอทีเอ็มประเภทหนึ่ง จึงขอเปรียบเทียบการให้บริการด้านบัตรเดบิตของธนาคารเสมือนการให้บริการด้านเอทีเอ็ม และนำสัดส่วนตัวเลขในตารางที่ 4.7 มาเป็นข้อสมมติฐานในการกล่าวถึงค่าใช้จ่ายในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยให้ค่าใช้จ่ายการบริการผ่านช่องทางสาขาของธนาคารพาณิชย์อยู่ที่รายการละ 5.14 บาท การให้บริการผ่านบัตรเดบิตคิดเป็นร้อยละ 27 ของค่าใช้จ่ายผ่านการให้บริการทางสาขา ฉะนั้นการให้บริการผ่านบัตรเดบิตจะมีค่าใช้จ่ายประมาณรายการละ 1.39 บาท

ดังนั้นสามารถสรุปค่าใช้จ่ายโดยประมาณของธนาคารพาณิชย์ไทยในการให้บริการผ่านสาขาและการให้บริการบัตรเดบิตได้ตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8

ค่าใช้จ่ายต่อรายการโดยประมาณในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ผ่านสาขา  
เปรียบเทียบกับการให้บริการบัตรเดบิต

ช่องทางการให้บริการ	ค่าใช้จ่ายโดยประมาณ (บาท)
สาขา	5.14
บัตรเดบิต	1.39

ที่มา : คำนวณจากข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน 2550

#### 4.4.6 ผลของการใช้บัตรเดบิตต่อต้นทุนธุรกรรม

##### 1) ต้นทุนธุรกรรมของลูกค้าและธนาคารในการให้บริการสาขาและบัตรเดบิต

จากงานวิจัยในอดีต (บุญลือ เทียนทองผาติกุล, 2548, น.50) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ต้นทุนธุรกรรมในการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ได้ทำการศึกษาในเรื่องของต้นทุนธุรกรรมของลูกค้าธนาคารที่ใช้บริการสาขาพบว่า ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยของลูกค้าธนาคารในการทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคารโดยเฉลี่ย 19 บาทต่อครั้ง และใช้เวลาเฉลี่ย 21 นาทีต่อครั้ง ในส่วนของต้นทุนธุรกรรมของธนาคารในการให้บริการลูกค้าที่สาขาเท่ากับ 5.14 บาทต่อรายการ ส่วนต้นทุนธุรกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเดบิตพบว่า มีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 4.16 บาทต่อครั้ง ต้นทุนด้านเวลาที่เสียไปอยู่ที่ประมาณ 3 นาที โดยในส่วนของธนาคารมีต้นทุนธุรกรรมในการให้บริการบัตรเดบิต 1.39 บาทต่อรายการ สามารถสรุปต้นทุนธุรกรรมออกมาได้ตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9

## ต้นทุนธุรกรรมของลูกค้าและธนาคาร

ช่องทางการให้บริการ	ธนาคาร	ลูกค้า	
	ค่าใช้จ่ายต่อรายการ (บาท)	ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง โดยเฉลี่ย (บาท)	เวลาที่ใช้ต่อครั้ง โดยเฉลี่ย (นาที)
สาขา	5.14	19	21
บัตรเดบิต	1.39	4.16	3

ที่มา :1) บุญลือ เทียนทองผาติกุล, การวิเคราะห์ต้นทุนธุรกรรมในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง, 2548, น.60

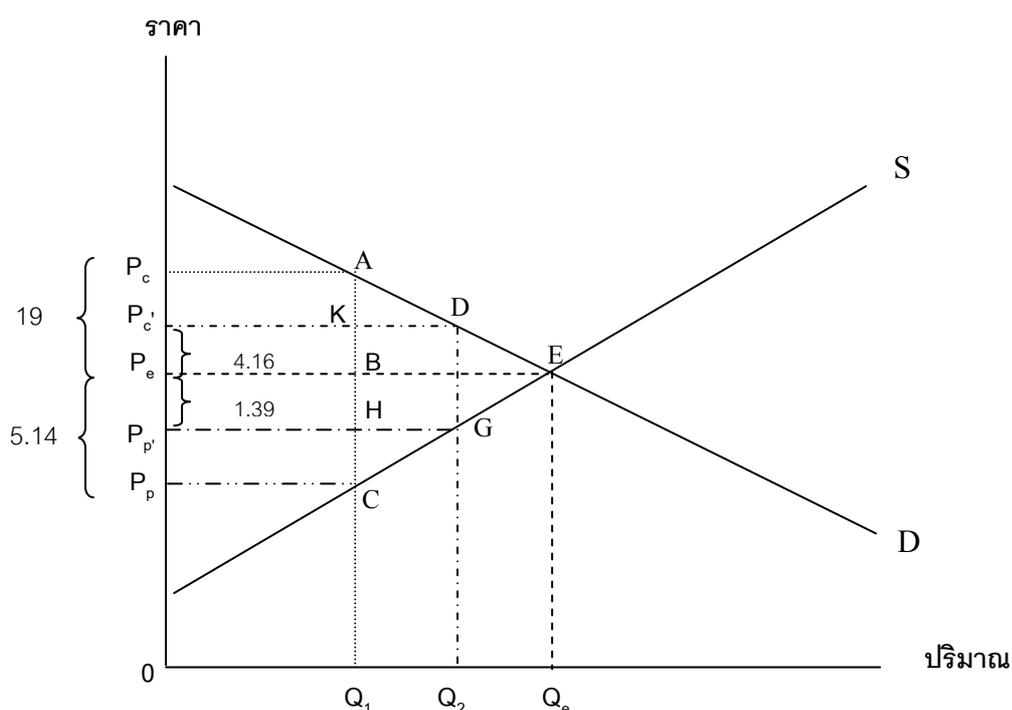
2) คำนวณจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน สิงหาคม - กันยายน 2550

## 2) การศึกษาต้นทุนธุรกรรมของบัตรเดบิต

เราสามารถนำต้นทุนธุรกรรมที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการผ่านสาขาและผ่านบัตรเดบิต มาแสดงความสัมพันธ์กับส่วนเกินผู้ผลิตและส่วนผู้บริโภคได้ดังภาพที่ 4.15

ภาพที่ 4.15

ต้นทุนธุรกรรม ส่วนเกินผู้บริโภค และส่วนเกินผู้ผลิตของลูกค้าและธนาคาร



จากภาพที่ 4.15 กำหนดให้เส้น D คือ เส้นอุปสงค์ในการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารของลูกค้า เส้น S คือ เส้นอุปทานในการให้บริการทางการเงินของธนาคาร สมมติให้ลูกค้าและธนาคารไม่มีต้นทุนธุรกรรมเกิดขึ้นจากการไปใช้บริการและการให้บริการ จะทำให้จุดดุลยภาพของตลาด ณ จุดที่เส้นอุปสงค์และอุปทานตัดกันเท่ากับจุด E โดยราคาดุลยภาพเท่ากับ  $P_e$  และปริมาณดุลยภาพเท่ากับ  $Q_e$  หากแต่ความเป็นจริงต้นทุนธุรกรรมทั้งทางด้านลูกค้าและธนาคารย่อมเกิดขึ้น ซึ่งหากเอาต้นทุนธุรกรรมมาคิดด้วยแล้วจะทำให้ทั้งธนาคารและลูกค้าต่างไม่ได้ทำธุรกรรมต่อกัน ณ ระดับราคา  $P_e$  จริงๆ

โดยในส่วนของธนาคารจะมีต้นทุนธุรกรรมในการให้บริการผ่านสาขาต่อรายการเท่ากับ  $P_e P_p$  หรือเท่ากับ 5.14 บาท หรือมีต้นทุนธุรกรรมเท่ากับพื้นที่สี่เหลี่ยม  $P_e B C P_p$  โดยส่วนเกินผู้ผลิตจะเสียไปเท่ากับพื้นที่สี่เหลี่ยม  $P_e E C P_p$

ในส่วนของลูกค้าธนาคารจะมีต้นทุนในการไปใช้บริการที่สาขาต่อครั้งเท่ากับ  $P_e P_c$  หรือเท่ากับ 19 บาท หรือมีต้นทุนธุรกรรมเท่ากับพื้นที่สี่เหลี่ยม  $P_e A B P_e$  โดยส่วนเกินผู้บริโภคที่เสียไปเท่ากับพื้นที่สี่เหลี่ยม  $P_e A E P_e$  โดยในต้นทุนธุรกรรมนี้รวมเอาเวลาที่ลูกค้าต้องเสียไปในการทำธุรกรรมที่สาขานั้นคือ 21 นาทีต่อครั้งด้วย

ดังนั้น ต้นทุนธุรกรรมทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการใช้และการให้บริการผ่านสาขาของลูกค้าและธนาคารจึงมีค่าเท่ากับ  $P_e P_p$  หรือเท่ากับ

$$\begin{aligned} \text{ต้นทุนธุรกรรมผ่านสาขาทั้งหมด} &= \text{ต้นทุนธุรกรรมของธนาคาร} + \text{ต้นทุนธุรกรรมของลูกค้า} \\ &= 5.14 + 19 \\ &= 24.14 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ต่อมาเมื่อมีการนำเอาบัตรเดบิตเข้ามาให้บริการ ทำให้ธนาคารสามารถลดต้นทุนธุรกรรมลงได้ โดยต้นทุนธุรกรรมต่อรายการลดลงเหลือเพียง  $P_e P_p$  หรือเท่ากับ 1.39 บาท ธนาคารจะสามารถลดต้นทุนธุรกรรมต่อรายการลงได้เท่ากับ

$$\begin{aligned} \text{ต้นทุนที่เปลี่ยนแปลงหลังการให้บริการบัตรเดบิตของธนาคาร} &= 5.14 - 1.39 \\ &= 3.75 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ซึ่งกราฟพื้นที่สี่เหลี่ยม  $P_pCHP_p$  คือ พื้นที่ต้นทุนธุรกรรมที่ธนาคารสามารถลดลงได้ โดยส่วนเกินผู้ผลิตที่ธนาคารจะได้รับเพิ่มขึ้นเท่ากับพื้นที่สี่เหลี่ยม  $P_pCGP_p$

ในส่วนของลูกค้าธนาคารเมื่อหันไปใช้บริการบัตรเครดิตแทนการไปทำรายการที่สาขา ก็จะทำให้ต้นทุนธุรกรรมลดลงได้เหลือเพียง  $P_cP_c$  หรือเท่ากับ 4.16 บาท และยักรวมถึงเวลาที่ใช้ก็น้อยลงจาก 21 นาที เหลือเพียง 3 นาที นั่นคือ ลูกค้าจะสามารถลดต้นทุนธุรกรรมลงได้เท่ากับ

$$\begin{aligned} \text{ต้นทุนที่เปลี่ยนแปลงหลังการใช้บริการบัตรเครดิตของลูกค้า} &= 19 - 4.16 \\ &= 14.84 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ซึ่งกราฟพื้นที่สี่เหลี่ยม  $P_cAKP_c$  คือพื้นที่ต้นทุนธุรกรรมที่ลูกค้าธนาคารสามารถลดลงได้ โดยส่วนเกินผู้บริโภคที่ลูกค้าธนาคารได้รับเพิ่มมาเท่ากับพื้นที่สี่เหลี่ยม  $P_cADP_c$

ดังนั้น เมื่อมีบริการบัตรเครดิตจะทำให้ต้นทุนธุรกรรมรวมเหลือเพียง  $P_cP_p$  หรือเท่ากับ

$$\begin{aligned} \text{ต้นทุนธุรกรรมบัตรเครดิตทั้งหมด} &= \text{ต้นทุนธุรกรรมของธนาคาร} + \text{ต้นทุนธุรกรรมของลูกค้า} \\ &= 1.39 + 4.16 \\ &= 5.55 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ฉะนั้น การใช้บริการบัตรเครดิตแทนการให้บริการธนาคารที่สาขาจะทำให้สามารถประหยัดต้นทุนธุรกรรมรวมลงได้เท่ากับ

$$\begin{aligned} \text{ต้นทุนที่เปลี่ยนแปลงหลังการใช้บริการบัตรเครดิตทั้งหมด (บาทต่อครั้ง)} &= 24.14 - 5.55 \\ &= 18.59 \text{ บาท} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{ต้นทุนที่เปลี่ยนแปลงหลังการใช้บริการบัตรเครดิตทั้งหมด (นาทีต่อครั้ง)} &= 21 - 3 \\ &= 19 \text{ นาที} \end{aligned}$$