

หัวข้อ : การศึกษาปัญหาและความต้องการในการรับบัตรเครดิตของร้านค้าสมาชิก  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ผู้จัดทำ : นางสาวรัชฎาภรณ์ รุจิพรรณ รหัส 9138 99 36

อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา : อาจารย์ พิรพัฒน์ ตรีงรัฐพิทย

ปีการศึกษา : 2538

บทคัดย่อ

จากสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่จังหวัดเชียงราย มีธนาคารพาณิชย์หลายแห่งที่พยายามขยายตัวเพิ่มขึ้น ทั้งในด้านการให้บริการ และประสิทธิภาพในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นแง่ของการเสนออัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงกว่าธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไป หรือการให้สินเชื่อเงินฝากแก่ลูกค้ามากขึ้น เป็นต้น ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จึงเล็งเห็นผลประโยชน์ในการหารายได้เพิ่มนอกจากดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคาร โดยมุ่งประเด็นไปที่รายได้จากค่าธรรมเนียมของการขยายปริมาณร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิต ซึ่งในปัจจุบันธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงราย พบว่าปริมาณจำนวนร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตที่รองรับอยู่ ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ถือบัตรเครดิตที่ทางธนาคารออกให้แก่ผู้บริโภคในท้องถิ่น เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคหันมาให้ความสนใจที่จะถือบัตรพลาสติกแทนการถือเงินสดในมือ ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความคล่องตัวของผู้บริโภคในการใช้จ่ายใช้สอยซึ่งในอนาคตคาดว่า บัตรเครดิตหรือบัตรพลาสติก จะเป็นที่นิยมและยอมรับกันอย่างแพร่หลาย

เมื่อบัตรเครดิตดังกล่าวข้างต้นเข้ามามีบทบาทต่อลูกค้าของธนาคารในท้องถิ่นจึงเป็นสาเหตุที่ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ให้ความสำคัญต่อการแข่งขันในการเสนอให้บัตรเครดิตแก่ผู้บริโภค ตลอดจนการให้ความสนใจไปที่จุดที่ขายการให้บริการแก่ร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิต ซึ่งผู้วิจัยเป็น

บุคคลหนึ่งที่ได้มีโอกาสเข้ามาสัมผัสงานด้านการให้บริการแก่ร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ประสบกับปัญหาที่เกี่ยวกับการรับบัตรเครดิตของธนาคารและใ้กรวิจัยข้อมูลต่าง ๆ ในแง่ของปัญหาอุปสรรคและความต้องการของร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิต ในตลอดระยะเวลา 6 ปีที่ได้ทำงานกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงราย สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้ประสบจึงเป็นมูลเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการวิจัยศึกษาปัญหา และความต้องการในการรับบัตรเครดิตของร้านค้าสมาชิกธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยโดยสุ่มตัวอย่างจากร้านค้าสมาชิกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงราย และสาขาห้าแยกพ่อนเมืองราย เป็นจำนวนทั้งสิ้น 346 ร้านค้าและทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นจำนวน 150 ร้านค้าเพื่อทำการวิจัย และจากการวิเคราะห์ผลข้อมูลที่ได้รับจากร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้คือ

1. ปัญหาในการรับบัตรเครดิตของร้านค้าสมาชิกส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่มีวิธีการและขั้นตอนการใช้จ่ายที่ค่อนข้างจะยุ่งยากซับซ้อน ในด้านวิทยากรและเจ้าหน้าที่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและติดตามเอกสาร และในด้านการให้บริการบริการแก่ร้านค้าสมาชิกจะเป็นเรื่องของการให้บริการในขั้นตอนของการเรียกเก็บเงินที่ยุ่งยากและต้องใช้เวลา
2. ความต้องการของร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตเน้นเรื่องของอุปกรณ์ช่วยขายเพื่อก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ด้านการจัดวิทยากรเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานอย่างถูกต้องชัดเจน การเสนอสิทธิพิเศษในแง่ของการจ่ายคืนโบนัสพิเศษแก่ร้านค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ตามลำดับ และร้านค้าต้องการให้ธนาคารไม่จำกัดวงเงินร้านค้าทุกประเภทพร้อมยังต้องการให้เสนออัตราส่วนลดต่ำกว่าเดิมอีกด้วย
3. ส่วนเหตุผลที่ร้านค้าประเภทต่าง ๆ เลือกเป็นสมาชิกร้านค้าธนาคารเป็นผลมาจากการให้บริการที่ประทับใจของพนักงานสาขา และการให้เสนอให้อุปกรณ์เครื่องที่ทันสมัย จะเห็นได้ว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาดังกล่าว ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้วิจัย

และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมากมาย ทั้งในแง่ของปัญหาที่ร้านค้าสมาชิกได้รับและ  
ความต้องการของร้านค้าสมาชิกที่ต้องการให้ธนาคารจัดหาให้ เพื่อเป็นแนวทางการนำไป  
วิเคราะห์และเสนอแนะให้กับผู้บริหารของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และเป็นแนวทางใน  
การปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่บกพร่องของการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตเพื่อ  
สามารถสนองตอบความต้องการของร้านค้าและสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ในจังหวัด  
เชียงใหม่ได้ตามนโยบายของธนาคารต่อไป