

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้การให้บริการด้านรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคารได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว เนื่องจากความแตกต่างของผู้ใช้บริการที่ต้องการความหลากหลายด้านวิธีการชำระเงินระหว่างประเทศ และเพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินระหว่างประเทศที่มักจะเกิดความเสี่ยงทั้งต่อผู้ซื้อ และผู้ขาย ทำให้หน่วยงานและสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องพยายามหาหนโยบายหรือกลยุทธ์ตลอดจนเร่งพัฒนาระบบและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าให้เหมาะสมกับวิธีการชำระเงินระหว่างประเทศได้ในที่สุด

ในประเทศไทยมีธนาคารพาณิชย์และหน่วยงานด้านการเงินที่เปิดให้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเผชิญกับสภาพการแข่งขันที่รุนแรง เนื่องจากผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการใช้บริการทางการเงินที่มากขึ้น ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จึงต้องปรับตัวเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันด้วยการหาวิธีการและแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและครองส่วนแบ่งตลาดให้ได้มากที่สุดเพื่อบรรลุเป้าหมายของการประกอบธุรกิจ คือ การมีกำไรนั่นเอง ธนาคารพาณิชย์ได้พยายามแข่งขันกันในการหาลูกค้าให้เพิ่มขึ้น ดังนั้น กิจกรรมด้านการตลาดจึงเข้ามามีบทบาทมากขึ้นโดยการสร้างความสัมพันธ์และปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เช่น เพิ่มผลิตภัณฑ์การเงินที่หลากหลาย บริการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นกันเอง ใช้เทคโนโลยีสูง มีความมั่นคงปลอดภัย มีภาพลักษณ์ที่ดี และมีการให้บริการธุรกิจแบบครบวงจร เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวมีส่วนช่วยดึงดูดใจลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความพอใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อธนาคารและยังกลับมาใช้บริการกับธนาคารอย่างต่อเนื่อง

จะเห็นได้จากการเติบโตของการให้บริการด้านธุรกรรมต่างประเทศของสถาบันทางการเงินและธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เช่น ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย ธนาคารธนชาติ หรือแม้แต่ Seven Eleven ต่างมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริการลูกค้า และประชาชนทั่วไป เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจในระบบการให้บริการด้านการรับชำระเงินระหว่างประเทศมากที่สุด โดยมุ่งเน้นถึงการบริการอย่างครบวงจรการทำงานอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจ และยังคงใช้บริการต่อไปในอนาคต

แต่เนื่องจากธุรกรรมด้านการเงินระหว่างประเทศโดยส่วนใหญ่ยังคงเป็นธุรกรรมที่ค่อนข้างซับซ้อนและมีมูลค่าสูง จึงจำเป็นต้องได้รับการดูแลที่ครอบคลุมในทุกรายละเอียด ทั้งนี้เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการชำระเงิน และได้รับสินค้าและบริการที่ถูกต้องตามความต้องการ ลูกค้าจึงจำเป็นต้องได้รับคำแนะนำหรือการให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว และมีความเสี่ยงน้อยที่สุด ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่ท้าทายต่อหน่วยงานและสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่จะต้องออกแบบผลิตภัณฑ์ด้านวิธีการชำระเงินระหว่างประเทศให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้มีความเหมาะสมกับรูปแบบและวัตถุประสงค์ของการทำธุรกรรมในแต่ละรายการ ซึ่งแต่ละธนาคารก็ต่างมีจุดเด่นในผลิตภัณฑ์และวิธีการชำระเงินที่แตกต่างกันไปเช่น บริการรับจ่ายเงินออนไลน์ผ่านระบบ PayPal การรับส่งเงินด่วนผ่านระบบเวสต์เทิร์นยูเนียน (Western Union) บริการโอนเงินผ่านระบบ SWIFT บริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่าน Seven Banks การชำระเงินด้วยวิธี Documentary Bill for Collection (ส่งเอกสาร และตัวเรียกเก็บเงินทางธนาคาร) และการชำระเงินด้วยวิธี Letter of Credit (การชำระค่าสินค้าผ่านธนาคาร)

โดยรูปแบบการให้บริการแต่ละวิธีต่างมีข้อดีและข้อจำกัดแตกต่างกันทั้งในด้านขั้นตอนการทำธุรกรรม อัตราค่าธรรมเนียม อัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงิน ระยะเวลาในการดำเนินการ ความถูกต้องของตัวสินค้าและบริการ ความสะดวกสบายในการใช้บริการ รวมไปถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ดังนั้นการที่จะเลือกใช้บริการรูปแบบใดก็ตาม ลูกค้าและผู้ให้บริการจำเป็นต้องศึกษาขั้นตอนของแต่ละวิธีให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ และควรคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนศึกษาความเหมาะสมของแต่ละวิธีเพื่อให้สามารถมั่นใจได้ว่าเป็นการใช้บริการที่คุ้มค่าและปลอดภัยที่สุด

สำหรับปัจจัยที่อาจมีผลต่อความเสี่ยงในการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ เป็นต้น

จากหลายปัจจัยที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ ประกอบกับการแข่งขันกันด้านการให้บริการของหน่วยงานด้านการเงินการธนาคาร ผู้ใช้บริการมีโอกาที่จะเลือกใช้บริการได้มากขึ้น จึงทำให้ปัจจุบันเกิดการแข่งขันด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์การให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย จึงเป็นหน้าที่ของผู้รับบริการที่จะต้องตัดสินใจเลือกใช้บริการให้เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อช่วยลดต้นทุนในการดำเนินการ ตลอดจนเป็นหน้าที่ของหน่วยงานด้านการให้บริการที่จะต้องพัฒนา ปรับปรุงวิธีการดำเนินการ นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ มีการนำเสนอราคาที่ดึงดูดใจลูกค้า ลดอัตราค่าธรรมเนียมพิเศษ ตกแต่งสถานที่ให้

มีความโดดเด่น มีที่นั้งระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ มีกลยุทธ์ส่งเสริมการตลาด มีโฆษณาผ่านสื่อของทางธนาคารให้ข่าวสารต่าง ๆ ทำให้ลูกค้าทราบความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ ลดความผิดพลาดของระบบ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ส่งผลให้ลูกค้าและผู้ให้บริการสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศได้อย่างเหมาะสม และไม่เปลี่ยนใจยกเลิกไปใช้บริการที่อื่น

ดังนั้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการด้านการชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร รวมทั้งปัจจุบันมีการแข่งขันกันภายในภาคธุรกิจธนาคารอย่างรุนแรง ทั้งในด้านการตลาด การคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ การให้บริการอย่างดีเลิศ และการเสนอกกลยุทธ์และส่วนลดต่าง ๆ เพื่อดึงดูดและแข่งขันฐานลูกค้ากัน จึงเป็นสาเหตุสำคัญให้เกิดการวิจัยและศึกษาจำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการและระบบการชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร
2. เพื่อวิเคราะห์จำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร
2. สามารถวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ
3. เป็นแนวทางให้กับหน่วยงานที่ให้บริการด้านการรับชำระเงินระหว่างประเทศ นำไปพิจารณาตัดสินใจ วางแผน พัฒนา ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบันได้

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ มีการศึกษาขั้นตอนและวิธีการชำระเงินระหว่างประเทศหลายวิธีด้วยกัน ตลอดจนมีการศึกษาเปรียบเทียบข้อดีและข้อจำกัดของแต่ละวิธีเพื่อวิเคราะห์จำแนกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าที่ประกอบธุรกิจนำเข้าสินค้าและบริการจากต่างประเทศ รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร A จำนวน 70 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าที่ประกอบธุรกิจนำเข้าสินค้าและบริการจากต่างประเทศ รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร จำนวน 60 คน

3. ตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษามี 3 กลุ่มตัวแปรที่ผู้วิจัยคาดว่ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร

3.1 ปัจจัยภายในและพฤติกรรม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ท่านรู้จักและเลือกใช้วิธีการชำระเงินระหว่างประเทศวิธีใดบ้าง ท่านมีวัตถุประสงค์ความถี่ และจำนวนเงินในการทำธุรกรรมรับชำระเงินระหว่างประเทศอย่างไร และท่านใช้บริการด้านการรับชำระเงินระหว่างประเทศอยู่กับธนาคารใดบ้าง

3.2 ปัจจัยจำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร ด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์

3.3 ปัจจัยด้านปัญหาที่พบจากการใช้บริการและความคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ พนักงานผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจ ขั้นตอนหรือเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคารมีจำนวนมากเกินไป การให้บริการไม่มีความหลากหลายและตอบสนองลูกค้าได้ไม่ครบวงจร เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย ระบบการบริการไม่มีคุณภาพเพียงพอ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูง ต้นทุนอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงิน ระบบการจัดส่งและการรับเอกสารล่าช้า

โดยตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริการด้านการค้าระหว่างประเทศ หมายถึง บริการที่ธนาคารพาณิชย์จัดให้มีขึ้น เพื่อให้ความสะดวกต่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในการชำระค่าสินค้าและดำเนินธุรกรรมทางการค้ากับประเทศคู่ค้าในต่างประเทศ โดยให้บริการแก่ลูกค้าทั้งในด้านนำเข้าและส่งออก

การตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจเลือกวิธีการที่เหมาะสมที่สุดบนทางเลือกที่มีอยู่ภายใต้พื้นฐานการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบคอบถี่ถ้วน

ธนาคารพาณิชย์ คือ สถาบันการเงินที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ และหมายความถึงสาขาของธนาคาร

บริการด้านรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร หมายถึง บริการที่ธนาคารพาณิชย์จัดให้มีขึ้น เพื่อให้บริการในการชำระเงินไปยังต่างประเทศ โดยให้บริการแก่ลูกค้าทั้งในด้านนำเข้า

เวสเทิร์นยูเนียน หมายถึง บริการทางการส่งหรือรับเงินโอนต่างประเทศ โดยไม่ต้องมีบัญชีธนาคารหรือต้องการโอนเงินด่วนภายในไม่กี่นาที

PayPal หมายถึง วิธีที่บุคคลธรรมดาและภาคธุรกิจใช้เพื่อส่งและรับเงินออนไลน์ เป็นวิธีชำระและรับเงินออนไลน์ที่รวดเร็ว ปลอดภัย และง่ายดาย โดยผู้ซื้อและผู้ขายสามารถชำระและรับชำระด้วยบัตรเครดิต/ บัตรเดบิตหลัก ๆ ด้วยการโอนเงินผ่านธนาคารหรือโอนเข้ายอดคงเหลือในบัญชี PayPal ได้อย่างรวดเร็ว

Seven Bank หมายถึง บริการในการโอนเงินที่สามารถส่งเงินไปต่างประเทศได้ตลอดเวลาโดยใช้บริการโอนเงินระหว่างประเทศของ Seven Bank

SWIFT Transfer หมายถึง การโอนเงินไปต่างประเทศโดยใช้ SWIFT Code หรือรหัสธนาคารของผู้รับเงินในต่างประเทศ

Advance Payment หมายถึง การชำระเงินล่วงหน้า เป็นการตกลงระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย โดยผู้ซื้อจะโอนเงินหรือส่งดราฟ (Draft) ไปให้ผู้ขายพร้อมกับการสั่งซื้อสินค้า เมื่อผู้ขายได้รับชำระค่าสินค้าแล้วจะส่งสินค้ามาให้ผู้ซื้อ วิธีการนี้ผู้ซื้อมีความเสี่ยงและเป็นฝ่ายเสียเปรียบเพราะต้องจ่ายเงินไป ก่อนที่จะได้รับสินค้าและไม่แน่ว่าจะได้รับสินค้าตรงตามที่สั่งซื้อ

Open Account หมายถึง การซื้อขายแบบเปิดบัญชี เป็นการตกลงระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย โดยที่ผู้ขายยินยอมให้ผู้ซื้อชำระเงินค่าสินค้าภายหลังจากได้รับสินค้า ผู้ขายมีความเสี่ยงและเป็นฝ่าย

เสียเปรียบ เพราะต้องส่งสินค้าไปให้ผู้ซื้อก่อนโดยไม่มีหลักประกันว่าจะได้รับการชำระเงินตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันได้

Documentary Bill for Collection วิธีการชำระเงินแบบนี้มี 2 ประเภท คือ

D/ P (Document Against Payment) เป็นวิธีที่ผู้ขายจะส่งสินค้าไปให้ผู้ซื้อและนำเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการออกสินค้าไปยื่นต่อธนาคารของตนให้ส่งเอกสารไปเรียกเก็บเงินจากผู้ซื้อผ่านธนาคารในประเทศของผู้ซื้อเมื่อผู้ซื้อจะไปขอรับเอกสารที่ใช้ในการออกสินค้าจากธนาคาร ผู้ซื้อจะต้องชำระค่าสินค้าให้ธนาคารก่อน ธนาคารจึงจะมอบเอกสารให้

D/ A (Document Against Acceptance) หมายถึง วิธีการชำระเงินที่ผู้ซื้อจะต้องชำระเงินให้ธนาคารก่อน ธนาคารจึงจะมอบเอกสารที่ใช้ในการออกสินค้าให้ ส่วนวิธี D/ A มีกำหนดระยะเวลาการชำระเงินเช่น 30, 60 หรือ 90 วัน หลังจากรับรองตัวเงิน เมื่อผู้ซื้อไปขอรับเอกสารที่ใช้ในการออกสินค้าจากธนาคาร ผู้ซื้อเพียงแต่รับรองตัวเงินธนาคารจะมอบเอกสารให้

Documentary Letter of Credit (LC) หมายถึง วิธีการชำระเงินที่มีธนาคารเป็นสื่อกลางในการชำระเงิน ถ้าหากผู้ขายไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขใน L/ C ธนาคารจะเป็นผู้รับผิดชอบในการติดต่อประนีประนอม หรือต้องร้องเรียกของเสียหายจากผู้ขายให้ ในทางตรงกันข้าม ผู้ขายก็มั่นใจว่า ถ้าขนส่งสินค้าไปให้ผู้ซื้อตามเงื่อนไขที่ระบุใน L/ C ที่ผู้ซื้อเปิดมานั้นครบทุกประการ ผู้ขายจะไปรับเงินได้จากธนาคารในประเทศของตน