

**นโยบายภาครัฐในการกำกับดูแลความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตการเงิน
การบริหารจัดการขององค์การสถาบันการเงินในประเทศไทย**
**Government Policies to Monitor Market Readiness of Credit and
Debit Cards and the Management of Banking Institutes in Thailand**

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) นโยบายภาครัฐในการกำกับดูแลความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตทั้งความพร้อมของประชาชน ความพร้อมของธนาคาร ความพร้อมของตลาดและความพร้อมของกฎหมาย (2) การบริหารจัดการขององค์การสถาบันการเงินในด้านการบริหารการตลาด การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารงานด้านความเสี่ยง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีและการบริหารงานองค์กร (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตกับการบริหารจัดการสถาบันการเงิน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,050 คน สุ่มจากผู้บริหารและพนักงาน ในองค์กรธนาคารพาณิชย์ ที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจำนวน 22,500 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาใช้ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แคโนนิคอลหาความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตกับการบริหารจัดการสถาบันการเงิน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในองค์กรธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตมีความเห็นว่า ความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพร้อมของประชาชนมากที่สุด รองลงมาคือความพร้อมของตลาด ความพร้อมของธนาคาร โดยมีความพร้อมทางกฎหมายน้อยที่สุด ในด้านการบริหารบัตรเครดิต พนักงานในองค์กรธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต มีความเห็นต่อระดับการบริหารบัตรเครดิตในภาพรวมในระดับมาก มีการบริหารบัตรเครดิต ด้านเทคโนโลยีมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงานองค์กรและการบริหารการตลาด โดยเห็นว่า การบริหารบัตรเครดิตในด้านการบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตกับการบริหารจัดการสถาบันการเงินโดยรวมมีความสัมพันธ์กัน

คำสำคัญ: บัตรการเงิน, สถาบันการเงิน

Abstract

This survey research aimed to study: (1) the state of general preparedness of the consumer credit market in Thailand and the readiness of consumers, banks, the market, and the law; (2) the administration of credit cards in terms of marketing, human resources, risk management, technological and organizational management as they related to consumer credit cards; and (3) the relationships between the

* นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹ ส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2550

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. สรศักดิ์ สร้อยสนธิ์

state of readiness of consumer credit cards market, and the financial organizational management. Questionnaires were used for data collection of a random sampling of 2,050 persons from 22,500 administrative staff. The research results showed that the samples of the commercial banks offering consumer credit cards believed that the state of readiness of the consumer credit card market in general was moderate and that people were in a higher state of readiness than the market and the banks. Detailed analysis revealed that consumers and banks were in a high state of readiness, while the market was moderately ready. The state of readiness of the law ranked lowest. The staff of commercial banks offering consumer credit cards believed that the management of consumer credit cards was highly effective in general. The state of readiness as regards technology was especially high, followed by human resources, organizational, and marketing management respectively. In testing hypothesis, it revealed the relationships between the state of readiness of consumer credit cards market, and the financial organizational management.

Keywords: credit card, debit card, banking institute

ความนำ

การดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจผ่านทางบัตรเครดิตในปัจจุบันกำลังเป็นที่นิยมแพร่หลายและมีการขยายตัวสูงขึ้นมาก โดยเฉพาะในประเทศที่พัฒนาแล้วซึ่งประชาชนมีความรู้และ ความเข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับการถือบัตรเครดิต สำหรับในประเทศไทยบัตรเครดิตได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น เนื่องจากการเติบโตทางเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคทำให้สังคมไทยมีการแข่งขันกันมากขึ้น ทั้งในเรื่องของเวลา สถานที่ และรูปแบบการดำเนินธุรกิจสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่ ๆ จึงเป็นที่ต้องการมากยิ่งขึ้น รวมทั้งได้รับการยอมรับจากประชาชนและผู้ประกอบธุรกิจโดยทั่วไป บัตรเครดิตในฐานะที่เป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงินและการดำเนินธุรกิจจึงเริ่มเป็นที่นิยมและแพร่หลายอย่างรวดเร็วจากการขยายตัวของเศรษฐกิจตลอดจนการพัฒนาของเทคโนโลยีสมัยใหม่และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้จ่ายใช้สอยของประชาชน ทำให้ตลาดบัตรเครดิตภายในประเทศขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากสามารถใช้แทน

เงินสดได้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมาธนาคารพาณิชย์ภายในประเทศต่างใช้วิธีการที่จะผลักดันบริการบัตรเครดิตของตนออกแข่งขันแย่งชิงลูกค้ากันอย่างแพร่หลาย ส่วนหนึ่งเกิดจากผลประโยชน์ที่จะได้รับในแง่ของรายได้จากค่าธรรมเนียม บริการ และดอกเบี้ย และอีกส่วนหนึ่งจากการที่บัตรเครดิตต่างประเทศได้ขยายตัวเข้าแย่งชิงส่วนแบ่งในตลาดเงินภายในประเทศมากขึ้น ตามการขยายตัวของธุรกิจบัตรเครดิต ทำให้ธนาคารพาณิชย์ภายในประเทศต้องแข่งขันให้บริการบัตรเครดิตเพื่อรักษาส่วนแบ่งในตลาดเงินของตนไว้ด้วยการแข่งขันในธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นไปอย่างรุนแรง ส่งผลให้มีการพัฒนารูปแบบให้บริการใหม่ ๆ การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ ลดเงื่อนไขผ่อนปรนหลักเกณฑ์การใช้บริการเพื่อเป็นการจูงใจลูกค้า ทำให้บัตรเครดิตสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือบัตรได้มากขึ้นภายใต้เงื่อนไขที่ลดลงอย่างมากในปัจจุบัน มีบัตรเครดิตมากประเภทขึ้น มีผู้ถือบัตรจำนวนมาก

ขึ้นตามไปด้วย มีร้านค้าหรือสถานบริการที่รับบัตร
กระจายออกไปกว้างขวางหลายประเภทในทุก
ภูมิภาคของประเทศ แต่ในขณะที่กลไกการควบคุม
ป้องกันความเสียหายหรือความผิดพลาดยัง
ครอบคลุมได้ไม่ทั่วถึง ทำให้เกิดช่องว่างในการ
ทุจริตหาประโยชน์จากบัตรเครดิตโดยมิชอบ ซึ่ง
รูปแบบการทุจริตมีหลายวิธี เช่นการขโมยบัตร
เครดิต การลักลอบนำบัตรของผู้อื่นไปใช้ การปลอม
แปลงบัตรเครดิต การใช้เอกสารปลอมในการสมัคร
เป็นสมาชิกบัตรเครดิต การมีเจตนาใช้บัตรซื้อสินค้า
เกินวงเงินเป็นจำนวนมาก การมีเจตนาไม่ชำระเงิน
ตามบัตรในภายหลัง การรับใช้รับหนี้ (Credit
runaway) เป็นต้น

ปัญหาการทุจริตในการใช้บัตรเครดิตตาม
รูปแบบต่าง ๆ ข้างต้น ย่อมมีผลเสียต่อระบบ
การเงินและเศรษฐกิจของประเทศโดยส่วนรวมเป็น
อย่างมาก การศึกษานโยบายภาครัฐในการกำกับดูแล
ความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตการบริหารจัดการ
ขององค์การสถาบันการเงินในประเทศไทย เป็น
การศึกษาถึงสาเหตุแห่งปัญหา ในด้านความพร้อม
ของประชาชน ความพร้อมของธนาคาร ความพร้อม
ของตลาด ความพร้อมของกฎหมาย กับการศึกษา
การบริหารบัตรเครดิตในด้านการบริหารการตลาด
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารด้านความ
เสี่ยง การบริหารด้านเทคโนโลยี และการบริหาร
องค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษานโยบายภาครัฐในการกำกับดูแล
สถาบันการเงินเกี่ยวกับความพร้อมของตลาดบัตร
การเงิน และการบริหารจัดการขององค์การสถาบัน
การเงินโดยใช้ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์นโยบาย
ภาครัฐประยุกต์ใช้ในการศึกษาเรื่องนโยบายภาครัฐ
ในการกำกับดูแล ความพร้อมตลาดบัตรเครดิตใน

การบริหารจัดการของสถาบันการเงินในประเทศ
ไทย

2. การบริหารจัดการขององค์การสถาบัน
การเงินในด้านการบริหารการตลาด การบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ การบริหารงานด้านความเสี่ยง การ
บริหารงานด้านเทคโนโลยีและการบริหารงาน
องค์กร

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมของตลาด
บัตรเครดิต กับการบริหารจัดการสถาบันการเงิน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างความ
พร้อมของตลาดบัตรเครดิต ประกอบด้วย ความ
พร้อมของประชาชน ความพร้อมของธนาคาร ความ
พร้อมของตลาด และความพร้อมของกฎหมาย มี
ความสัมพันธ์กับการบริหารการตลาด

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความ
พร้อมของตลาดบัตรเครดิต ประกอบด้วย ความ
พร้อมของประชาชน ความพร้อมของธนาคาร ความ
พร้อมของตลาดและความพร้อมของกฎหมายมี
ความสัมพันธ์กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความ
พร้อมของตลาดบัตรเครดิต ประกอบด้วย ความ
พร้อมของประชาชน ความพร้อมของธนาคาร ความ
พร้อมของตลาดและความพร้อมของกฎหมายมี
ความสัมพันธ์กับการบริหารงานด้านความเสี่ยง

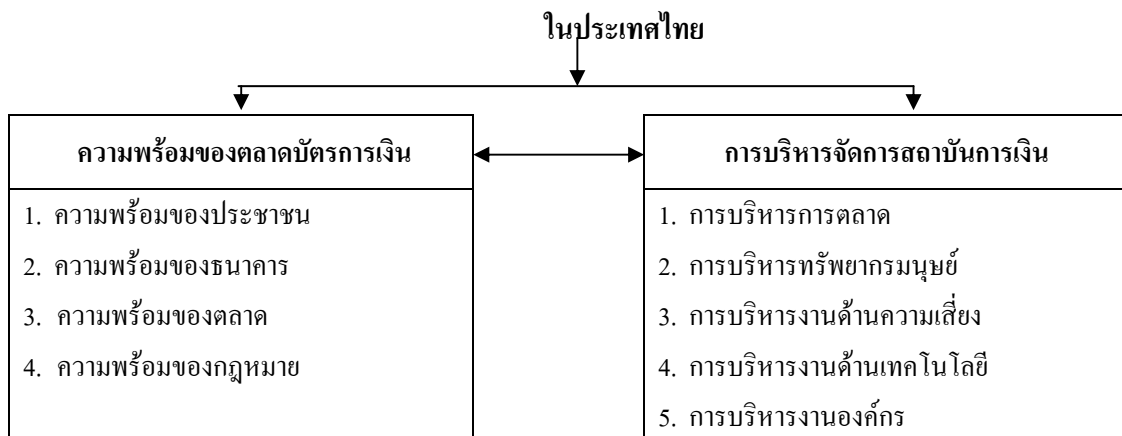
สมมติฐานที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความ
พร้อมของตลาดบัตรเครดิต ประกอบด้วย ความ
พร้อมของประชาชน ความพร้อมของธนาคาร ความ
พร้อมของตลาดและความพร้อมของกฎหมายมี
ความสัมพันธ์กับการบริหารงานด้านเทคโนโลยี

สมมติฐานที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความ
พร้อมของตลาดบัตรเครดิตเงิน ประกอบด้วย ความ
พร้อมของประชาชน ความพร้อมของธนาคาร ความ

พร้อมของตลาดและความพร้อมของกฎหมายมี
ความสัมพันธ์กับการบริหารองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

นโยบายภาครัฐในการกำกับดูแลความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตเงินในการบริหารจัดการขององค์การสถาบันการเงิน



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตเงิน

ธุรกรรมบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์
ไทยได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว มาจากหลายสาเหตุ
ด้วยกัน ทั้งภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเอื้ออำนวย
ต่อการขยายตัว กอปรกับความต้องการความ
คล่องตัวสะดวกสบายในการซื้อสินค้าหรือบริการ
ของผู้บริโภค ในลักษณะซื้อก่อนผ่อนทีหลัง
ผสมผสานกับความต้องการขยายบริการของสถาบัน
ผู้ออกบัตรโดยกลยุทธ์การส่งเสริมการขาย
หลากหลายรูปแบบทั้งการขยายฐานลูกค้าเป้าหมาย
และการรณรงค์กระตุ้นให้มีการใช้จ่ายผ่านบัตร
เครดิต ในปริมาณมากขึ้น นับเป็นตัวเร่งอัตราการ
เติบโตให้ตลาดบัตรเครดิตอย่างชัดเจนในการ
พิจารณาองค์ประกอบความพร้อมของตลาดบัตร
การเงิน ธนาคารพาณิชย์ผู้เป็นสถาบันผู้ออกบัตร

จำเป็นต้องพิจารณามูลเหตุสำคัญของความพร้อม
ของตลาดบัตรเครดิตเงินอันได้แก่ ความพร้อมของ
ประชาชน ความพร้อมของธนาคารความพร้อมของ
ตลาดและความพร้อมของกฎหมาย เพื่อสามารถ
ควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับเหมาะสมกับอัตรา
ผลตอบแทนที่ธนาคารพึงจะได้รับในการประกอบ
ธุรกิจบัตรเครดิต (ชมรมธุรกิจบัตรเครดิต โครงการ
ป้องกันปราบปรามการทุจริต, 2536)

ความพร้อมของประชาชน

รายได้ของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน เช่น
อายุ การศึกษา อาชีพ ตลอดจนคุณสมบัติเฉพาะตัว
อื่น ๆ ซึ่งแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันออกไป ใน
เรื่องความสามารถ (abilities) ความชำนาญ (skills)
บุคลิกภาพ (personalities) แรงกระตุ้น (drive)
ทัศนคติ (aptitude) ขวัญกำลังใจ

(motivation) ตลอดจนค่านิยมต่างๆ (value Systems) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อการกำหนดรายได้ ของบุคคลได้ทั้งสิ้น (วารสาร E-Commerce Life with chip card, 2548)

แหล่งรายได้ต่าง ๆ ของบุคคล (sources of personal incomes) การทำงานของแต่ละบุคคลแต่ละอาชีพ ย่อมมีผลตอบแทน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่าง ๆ ไม่เหมือนกันสำหรับข้าราชการจะมีเงินเดือน เงินบำเหน็จ บำนาญ สำหรับเอกชน มีเงินเดือน โบนัส ค่านายหน้า และสวัสดิการต่าง ๆ การพิจารณารายได้ของบุคคล นอกจากจะคำนึงถึงรายได้ที่เป็นตัวเงิน ซึ่งบุคคลได้รับเงิน เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส ค่านายหน้า แล้วยังต้องคำนึงถึงสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ (วารสารธนาคารแห่งประเทศไทย, 2548)

ความพร้อมของธนาคาร

ปัจจุบันธนาคารมีความพร้อมในการให้สินเชื่อ บัตรเครดิต รวมทั้งการวางแผนนโยบายด้านการบริการ ให้สินเชื่อบัตรเครดิต การใช้ระบบเทคโนโลยี ให้บริการทั้งรูปแบบ และการจัดการแบบมีอาชีพ (วารสารธนาคารทหารไทย, 2548)

บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์จะให้สิทธิประโยชน์กับผู้ถือบัตรเครดิต คล้ายคลึงกันในส่วนของการประกันสินค้าที่ได้รับความเสียหาย จากอุบัติเหตุ หรือสูญหาย การประกันชีวิตและคุ้มครองอุบัติเหตุ การเดินทางเมื่อใช้บัตรเครดิตในการชำระสินค้า หรือค่าเดินทาง (สุรวิทย์ ไชยพงศาวิ, 2548)

การบริการที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อบัตรเครดิต ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นด้านการบริการรับชำระค่าใช้จ่าย และข้อมูลอื่น ๆ เช่น อัตราค่าธรรมเนียม บริการ รายการส่งเสริมการจำหน่ายรวมทั้งการให้คำปรึกษา เมื่อผู้ใช้บริการบัตรเครดิตมีปัญหาในการใช้บริการ หรือมีข้อสงสัย ราคาค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ ที่

ธนาคารพาณิชย์สามารถเรียกเก็บจากลูกค้า การให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ (วารสารธนาคารแห่งประเทศไทย, 2548)

ความพร้อมของตลาด

ความพร้อมของตลาดคือ ความพร้อมการให้บริการสมาชิกบัตรเครดิต ทั้งในร้านค้า ในประเทศและต่างประเทศ กับสมาชิกบัตรเครดิต และการให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต สมัยในการใช้บริการในด้านการเบิกถอนเงินระบบอัตโนมัติ ระบบข้อมูลเครือข่าย อินเทอร์เน็ต (internet)

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีบริการบัตรเครดิต สถาบัน ผู้ออกบัตรเครดิตที่จะให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า แต่ละกลุ่มมากที่สุด เพื่อเป็นการรักษาจำนวนลูกค้าเดิมในปัจจุบันและเพิ่มลูกค้าใหม่ให้มากขึ้น การนำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ให้บริการแก่ลูกค้าจึงเป็นความสำเร็จประการหนึ่งของสถาบันการเงิน คือการให้บริการ Electronic Banking แก่ลูกค้าเพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วและครบวงจร (วารสารธนาคารแห่งประเทศไทย, 2548)

ความพร้อมของกฎหมาย

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นเรื่องของการแสดงเจตนาของบุคคล เมื่อบุคคลได้แสดงเจตนาถูกต้องตรงกัน คือ มีคำเสนอ คำสนองตรงกัน สัญญาจึงเกิดขึ้นเมื่อเกิดสัญญาคู่สัญญาที่ต้องปฏิบัติตนให้เป็นไปตามข้อตกลงใน สัญญา และเป็นไปตามกฎหมายที่มีใช้บังคับในเรื่องนั้น ๆ ด้วยกฎหมายจึงเป็นการระงับรักษาผลประโยชน์ของบุคคล และไม่ต้องการให้มีการเอาเปรียบซึ่งกันและกัน การใช้บัตรเครดิตก็ต้องใช้สัญญา ต่อกัน ซึ่งตามสัญญานี้เป็นความไว้วางใจที่คู่สัญญามีให้ต่อกัน เมื่อฝ่ายใดไม่ซื่อสัตย์กฎหมาย

ก็ปรับให้เป็นผู้เสียผลประโยชน์ไป และเมื่อมีการใช้สิทธิ โดยไม่สุจริตจะถือว่าเป็นการใช้สิทธิโดยไม่ชอบ ซึ่งกระทบกระเทือนต่อบุคคลอื่นแล้ว

ธุรกิจบัตรเครดิตจึงมีสัญญาเกิดขึ้น โดยในการนำสัญญาไม่ว่าจะเป็นผู้ออกบัตร หรือผู้ถือบัตร ถือได้ว่ามีการทำสัญญากัน ด้วยเจตนาที่ตรงกันแน่ว่าเงื่อนไขในสัญญาจะมีการเอาเปรียบ ซึ่งกันและกัน ก็ตามก็ต้องถือว่าคำเสนอคำสนองตรงกัน

สัญญาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสัญญาที่เกิดจากผู้ออกบัตรจัดพิมพ์เป็นสัญญาเรียบร้อยแล้ว เพียงแต่ให้ผู้ถือบัตรหรือผู้รับบัตรลงนามในสัญญาเท่านั้น ซึ่งสัญญานี้มักเป็นที่นิยมใช้กันกับคู่สัญญา ที่มีจำนวนมาก ๆ โดยไม่ต้องมาเสียเวลา ต่อรองกัน ผู้เข้าทำสัญญาต้องยอมรับเงื่อนไขในสัญญาที่จัดพิมพ์เรียบร้อยแล้ว ที่เรียกว่า สัญญาสำเร็จรูป (นิคยา ชินวงศ์, 2530)

ความหมายตามประมวลกฎหมายอาญา

จากสภาพบัตรเครดิตที่เห็นด้วยตาเปล่าจะเห็นว่า ทำด้วยวัสดุพลาสติกแข็งเป็นแผ่น มีรูปตราและสีเป็นที่สะดุดตา มีชื่อนามสกุลเจ้าของบัตรมีหมายเลขบัตรวันที่ออกและวันที่บัตรหมดอายุ รวมทั้งแถบเรืองแสง ภาพถ่ายเจ้าของบัตรส่วนด้านหลังมีลายมือชื่อของเจ้าของบัตรปรากฏอยู่ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับประมวลกฎหมายอาญาแล้วตรงกับมาตรา 1 (7) บัญญัติว่า (พินัย ณ. นกร, 2548)

“เอกสาร” หมายความว่า กระดาษหรือวัตถุอื่นใดซึ่งทำให้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลข หรือแผ่นแบบอย่างอื่น จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพ หรือวิธีอื่นอันเป็นหลักฐานแห่งความหมายนั้น ในมาตรา 1(7) ความสำคัญที่คำว่า “ทำให้ปรากฏความหมาย” ซึ่งหมายถึงคนได้ทำขึ้น เพื่อให้เกิดความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งจึงขึ้นอยู่ที่ความต้องการของบุคคลที่ทำนั้นว่ามีความประสงค์จะให้มีความ

ความหมายทั้งใช้ในความหมายอย่างนั้นด้วย ถือว่าเป็นเอกสาร แต่หากขีดเขียนหรือทำขึ้นแล้ว แม้จะมีตัวหนังสือหรือตัวเลข อ่านได้ ความหมายแล้ว แต่ผู้ทำไม่ต้องการให้มีความหมายอันใดเลย ย่อมไม่ใช่เอกสาร ดังนั้นจึงถือว่าบัตรเครดิตเป็นเอกสารตามมาตรา 1 (7) แห่งประมวลกฎหมายอาญา

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการธนาคารในการประกอบธุรกิจ การธนาคารของธนาคารแห่งประเทศไทย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับชำระหนี้ เช่น กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายเกี่ยวกับบัตรเครดิต เงิน กฎหมายสหรัฐอเมริกา กฎหมายสหราชอาณาจักร กฎหมายฮ่องกง และกฎหมายเกี่ยวกับ พ.ร.บ.บัตรเครดิต

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการธนาคาร

พระราชบัญญัติการธนาคารของธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 มาตรา 5, 6, 7, 10, 18 และมาตรา 47 ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องการประกอบกิจการวิเทศธุรกิจของธนาคารพาณิชย์พระราชกำหนดให้อำนาจ กระทรวงการคลังกู้เงินและจัดการเงินกู้ เพื่อช่วยเหลือกองทุน เพื่อการฟื้นฟูและพัฒนา ระบบสถาบันการเงินพระราชกำหนดโอนสินทรัพย์บางส่วนในบัญชีสำรองพิเศษ ตามกฎหมายว่าด้วยเงินตรา พระราชกำหนดบรรษัทบริหารสินทรัพย์ และพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติเงินตรา พ.ศ. 2501 (ฉบับที่ 2)

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับชำระหนี้ประมวลกฎหมายอาญาความผิดฐานลักทรัพย์ ความผิดฐานยักยอกทรัพย์ ความผิดฐานฉ้อโกง ความผิดฐานปลอมและใช้เอกสารปลอม และใช้เอกสารสิทธิ์ปลอม ความผิดฐานเอาไปเสียซึ่งเอกสารของผู้อื่น และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในเรื่องนิติกรรมและสัญญา

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต

กฎหมายต่างประเทศประมวลกฎหมาย
สหรัฐอเมริกา ความผิดตามพระราชบัญญัติ หลัก
สุจริตในการกู้ยืม ความผิดต่อโกงทางไปรษณีย์
ความผิดเกี่ยวกับการฉ้อฉลโดยใช้โทรศัพท์
ความผิด พ.ร.บ.บัตรเครดิต กฎหมาย
สหราชอาณาจักร ความผิด Thort Act 1968/1979
ความผิดภายใต้ The Mercury Counter feits Act
1981 กฎหมายฮ่องกง ความผิดด้วยการกระทำ
ความผิด ความผิดฐานลักทรัพย์ ร่างพระราชบัญญัติ
บัตรเครดิต สารสำคัญของร่างพระราชบัญญัติ
หมวดประกอบกิจการบัตรเครดิต หมวดการกำกับ
ดูแลการประกอบกิจการบัตรเครดิต หมวดการเพิก
ถอนใบอนุญาต และเลิกประกอบกิจการ และหมวด
บทกำหนดโทษ (สุรเชษฐ ชีรวินิจ, 2544)

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การศึกษาด้านการจัดการที่เป็น
ต้นแบบของการจัดการสมัยปัจจุบันนั้น ได้เริ่มต้นขึ้น
ประมาณช่วงปลายของ ศตวรรษที่ 19 ถึงต้นศตวรรษ
ที่ 20 ที่สังคมอุตสาหกรรมได้เติบโตและขยายตัว
อย่างมากในประเทศต่าง ๆ ในยุโรปตะวันตก ทำให้
การบริหารธุรกิจเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการที่เจ้าของ
หรือผู้บริหารระดับสูงสะสมความรู้ ทักษะ และ
ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานและการลองผิดลอง
ถูก มาเป็นการหาแนวทางในการบริหารงานเพื่อให้
ถึงเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากอิทธิพล
จากการขยายตัวทางการค้า การแข่งขัน และข้อจำกัด
ของทรัพยากรใน การดำเนินงานที่ผู้บริหารจะต้อง
ตัดสินใจเลือกวิธีการปฏิบัติอย่างเหมาะสม ไม่ส่งผล
เสียต่อการดำเนินงานและอนาคตขององค์กร
(ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2548, หน้า 34)

การบริหารจัดการของสถาบันการเงิน

การบริหารบัตรเครดิตเป็นกระบวนการที่มี
ความสลับซับซ้อนในการบริหารธุรกิจบัตรเครดิต
เป้าหมายของธุรกิจคือ กำไร และลดความสูญเสียที่
อาจเกิดขึ้น และการลดอัตราเสี่ยงในการ
ดำเนินงาน ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจึงมีมาตรการ
เพิ่มการแข่งขันในด้านคุณภาพขึ้นเพื่อรองรับความ
ต้องการของลูกค้า การพัฒนารูปแบบของการ
ให้บริการบัตรเครดิตโดยเฉพาะผู้บริหารธนาคาร
พาณิชย์ไทย ต่างเล็งเห็นถึงความสำคัญของบัตร
เครดิต และมีความเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการเติบโต
ของธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยว่า สังคมไทย
ในอนาคตจะกลายเป็นยุคซึ่งการใช้เงินสดในการซื้อ
สินค้าหรือบริการลดความสำคัญลงเรื่อย ๆ รวมทั้งมี
การพัฒนาความนิยมใช้บัตรเครดิตเพิ่มสูงขึ้น ใน
ปริมาณที่ใกล้เคียงกับต่างประเทศ การบริหารบัตร
เครดิตในยุคแห่งการแข่งขัน การศึกษากระบวนการ
ของการบริหารบัตรเครดิตจึงต้องพิจารณา
องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันใน
กระบวนการการบริหารบัตรเครดิต ซึ่งได้แก่ การ
บริหารการตลาด การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การ
บริหารด้านความเสี่ยง การบริหารงานด้าน
เทคโนโลยีและการบริหารองค์กร

1. การบริหารการตลาด

การวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดของ
บัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ จำแนกส่วนแบ่ง
การตลาดในด้านกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (product) ให้
สิทธิประโยชน์กับผู้ถือบัตรในด้านประกันสินค้า
ได้รับความเสียหายจากอุบัติเหตุ หรือสูญหาย การ
ประกันชีวิต และคุ้มครองอุบัติเหตุจากการเดินทาง
เมื่อใช้บัตรเครดิตในการชำระสินค้า หรือค่าเดินทาง
ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ของสินเชื่อบัตร
เครดิต คำนึงถึงปัจจัยด้านความแตกต่าง ของ
ผลิตภัณฑ์ของสินเชื่อบัตรเครดิต เป็นการสร้าง

ภาพลักษณ์ คุณลักษณะผลิตภัณฑ์ และสิทธิ

ประโยชน์ของบัตรเครดิต เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ต้องการให้มากที่สุด

การบริการที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อบัตรเครดิต มุ่งเน้นด้านบริการรับชำระค่าใช้จ่าย บัตรเครดิต รายการส่งเสริมการจำหน่ายให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า รวมทั้งกลยุทธ์ด้านราคา (price) ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ กลยุทธ์ด้านยอดทางการจัดจำหน่าย (place) ตลอดจนกลยุทธ์ด้านส่งเสริม การจำหน่าย (promotion) เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้ค้า และผู้ร่วมค้า การบริหารการตลาด หมายถึง การวางแผนนโยบายด้านการตลาดของบัตรการเงินการวางแผนในเชิงกลยุทธ์ ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และผู้ร่วมค้าสมาชิกตลอดจน การประเมินประสิทธิภาพ ด้านการตลาด (ฟิลิป คอตเลอร์, 2542)

2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การสรรหาบุคลากรเข้ามาทำงานในหน่วยงาน รวมถึง การเลื่อนตำแหน่งการประเมินผลงานของพนักงานในการทำงาน การส่งเสริมพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ในการทำงาน ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าประสงค์

หลักการที่สำคัญในการบริหารงานบุคคล ภายในองค์กรก็คือ ความพยายามที่จะดึงดูดใจให้คนที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาทำงานให้ได้ พร้อม ๆ กับการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากรขององค์กร อยู่ตลอด หรือกล่าวสั้น ๆ คือ ภารกิจหลักที่สำคัญในการบริหารบุคลากร คือ การสรรหาคนที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาทำงาน การบำรุงรักษาคนไว้กับองค์กร การส่งเสริมคนและสนับสนุนจูงใจให้คนที่ทำงานได้อย่างเต็มที่ และเต็มใจ (ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2542)

3. การบริหารงานด้านความเสี่ยง

การบริหารงานด้านการเสี่ยง หมายถึง การบริหารงานในด้านความเสี่ยงอันเกิดจากการให้บริการบัตรการเงิน จากการปลอมแปลงธนบัตร การไม่ชำระหนี้ตามกฎหมาย การจัดมาตรการ การอนุมัติบัตร การตรวจสอบข้อมูลทางบัญชีของลูกค้า และมาตรฐานการรับสมัครสมาชิกของบัตร

ปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวกำหนดความมั่นคงของธุรกิจ คือ อัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของธุรกิจ ซึ่งหมายถึง โอกาสที่จะสูญเสียอย่างใดอย่างหนึ่งอันจะนำความเสียหายมาสู่ธุรกิจโดยเฉพาะในส่วนของเบิกเงินธนาคาร จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เหมาะกับอัตราผลตอบแทนที่ธนาคารพึงได้รับ

ซึ่งแต่ละธนาคารควรบริหารมาตรการเหล่านั้นเป็นอย่างดี เพื่อความมั่นคงสูงสุดของธุรกิจ (วารสารธนาคารแห่งประเทศไทย, 2549)

4. การบริหารงานด้านเทคโนโลยี

การบริหารงานด้านเทคโนโลยี หมายถึง การให้บริการในด้านเทคโนโลยี ของธนาคารเกี่ยวกับเทคโนโลยีของแถบแม่เหล็ก เทคโนโลยีของไมโครชิพ ระบบเครือข่ายของบัตรการเงิน การเงินของธนาคารระหว่างสาขาสมาชิก และศูนย์ควบคุมบัตรการเงิน

เทคโนโลยีช่วยให้ตลาดบัตรเครดิตขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถใช้บัตรแทนเงินสดได้อย่างกว้างขวางโดยเฉพาะ อย่างยิ่งใน 10 ปี ที่ผ่านมารธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ต่างใช้วิธีต่าง ๆ ในการผลักดันบริการบัตรเครดิตของตนให้เข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวก ทำให้บัตรเครดิตสามารถอำนวยความสะดวกได้มากขึ้น ร้านค้าและสถานบริการก็ขยายกว้างออกไป เพื่อรองรับ

บัตรเครดิตจากการพัฒนาการของเทคโนโลยี (วิทยุ
ฤทธิ์รงค์, 2532)

5. การบริหารงานองค์กร

การบริหารงานองค์กร หมายถึง การกำหนด
เป้าหมาย ทิศทางวิสัยทัศน์ขององค์กร การจัด
โครงสร้างองค์กรในการนำนโยบายสู่ภาคปฏิบัติ
และตลอดจนส่งเสริมพัฒนาองค์กรให้สู่ความเป็น
เลิศ ในการปฏิบัติงาน

การบริหารองค์กรควรกำหนดทิศทาง และ
สร้างองค์กรที่มุ่งเป็นการตลาด ค่านิยมที่มีความ
ชัดเจน และเป็นรูปธรรมรวมถึง การกำหนดความ
คาดหวังให้สูงทิศทางค่านิยม และความคาดหวังของ
องค์กรทำให้เกิดความสมดุลของความต้องการของ
ผู้ที่มีส่วนได้เสียทั้งหมด ทำให้มีความมั่นใจว่า มีการ
จัดทำกลยุทธ์ระบบและวิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุผล
การดำเนินการที่เป็นเลิศ กระตุ้นให้มีความรับผิดชอบสร้าง
ความรู้ ความสามารถและทำให้มั่นใจว่าองค์กรมี
ความยั่งยืน ค่านิยมและกลยุทธ์ ควรชี้นำการ
ดำเนินการกิจกรรม และการตัดสินใจขององค์กร
สร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นให้พนักงานทุก
คนมีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรประสบ
ความสำเร็จมีการพัฒนาและเรียนรู้ มีนวัตกรรมและ
มีความคิดสร้างสรรค์มีความรับผิดชอบต่อการ
ปฏิบัติการและผลการดำเนินการขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการศึกษาเชิงสำรวจความคิดเห็น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ

พนักงานจากธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจบริหาร
การเงิน จำนวน 2,250 คน ได้มาจากการสุ่มอย่างมี
สัดส่วนจากประชากรทั้งหมด 22,500 คน โดย
แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติงานตามสัดส่วน
ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามมี
ลักษณะคำถามทั้งปลายเปิด(open-ended response
questions) และคำถามปลายปิด (close-ended
questions) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 องค์กร และส่วนบุคคลของ
องค์กรธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจบริหารการเงิน
ส่วนที่ 2 ความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตการเงิน
ส่วนที่ 3 การบริหารจัดการสถาบันการเงิน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา หาลักษณะทั่วไปของ
กลุ่มตัวอย่างโดยใช้การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิง
อนุมานใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน
ระหว่างความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตกับการ
บริหารสถาบันการเงินจากสูตรสหสัมพันธ์
คาโนนิคัล (Canonical Correlation Analysis)

ผลการวิจัย

นโยบายภาครัฐในการกำกับดูแลความ
พร้อมของตลาดบัตรเครดิต การบริหารจัดการของ
องค์กรสถาบันการเงินในประเทศไทยสามารถสรุป
ผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่
เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุไม่เกิน 30 ปี มี
การศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อายุงาน
ไม่เกิน 10 ปี และมีรายได้และค่าตอบแทนไม่เกิน

15,000 บาท ขณะที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานใน
หน่วยงานสังกัดฝ่ายการเงินรองลงมาคือ ฝ่ายสินเชื่อ
และฝ่ายบริหารโดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานใน
หน่วยงานสังกัดฝ่ายสมาชิกบัตรและฝ่ายการตลาด/
ฝ่ายขาย น้อยที่สุด

ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมของตลาดบัตร การเงิน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าความพร้อม
ของตลาดบัตรการเงินมีความพร้อมในภาพรวมใน
ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาคือ มี
ความพร้อมระดับมากอีกร้อยละ 36.3 และมีความ
พร้อมในระดับน้อยเพียงร้อยละ 2.8 ขณะที่ไม่มีกลุ่ม
ตัวอย่างที่เห็นว่าความพร้อมของตลาดบัตรการเงินมี
ความพร้อมในระดับน้อยมากอยู่เลย เมื่อพิจารณา
ความพร้อมของตลาดบัตรการเงินในแต่ละด้านยัง
พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความพร้อมของตลาดบัตร
การเงินมีความพร้อมของประชาชนมากที่สุด
รองลงมาคือความพร้อมของตลาด ความพร้อมของ
ธนาคาร โดยมีความพร้อมทางกฎหมายน้อยที่สุด

ความพร้อมของประชาชน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าความพร้อม
ของตลาดบัตรการเงิน มีความพร้อมของประชาชน
ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา
องค์ประกอบรายด้าน พบว่า ตลาดบัตรการเงินมี
ความพร้อมของประชาชนด้านรายได้มากที่สุด
รองลงมา คือ ด้านการศึกษา ขณะที่มีความพร้อมของ
ประชาชนในด้านวินัยน้อยที่สุด

ความพร้อมของธนาคาร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าตลาดบัตร
การเงิน มีความพร้อมของธนาคารในภาพรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้าน

พบว่า ตลาดบัตรการเงินมีความพร้อมของธนาคาร
ด้านเทคโนโลยีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการ
จัดการ ด้านการให้บริการ ด้านนโยบาย ขณะที่
ความพร้อมของธนาคารในด้านบัตรการเงินน้อย
ที่สุด

ความพร้อมของตลาด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าความพร้อม
ของตลาดบัตรการเงิน มีความพร้อมของตลาดใน
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
องค์ประกอบรายด้าน พบว่าความพร้อมของตลาด
บัตรการเงินมีความพร้อมของตลาดด้านร้านค้าใน
ประเทศมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านร้านค้า
ต่างประเทศ ขณะที่มีความพร้อมของตลาดในด้าน
เทคโนโลยีน้อยที่สุด

ความพร้อมทางกฎหมาย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าความพร้อม
ของตลาดบัตรการเงิน มีความพร้อมทางกฎหมายใน
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
องค์ประกอบรายด้าน พบว่า ความพร้อมของตลาด
บัตรการเงินมีความพร้อมทางด้านกฎหมายด้านการ
บังคับชำระหนี้มากที่สุด รองลงมาคือ กฎหมาย
เกี่ยวกับบัตรการเงิน ขณะที่มีความพร้อมทาง
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธนาคารน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการของ สถาบันการเงิน

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อระดับการ
บริหารจัดการสถาบันการเงินภาพรวมในระดับมาก
คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาคือระดับปานกลางร้อยละ 36.9 ขณะที่มีความเห็นในเรื่องดังกล่าวในระดับ
น้อยอีกร้อยละ 2.2 เมื่อพิจารณาการบริหารบัตร
การเงินในแต่ละด้านยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า

การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงานขององค์กร และการบริหารการตลาด โดยเห็นว่าการบริหารบัตรเครดิตเงินในด้านการบริหารความเสี่ยง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

การบริหารการตลาด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การบริหารจัดการของสถาบันการเงินในด้านการบริหารการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าความพร้อมของบัตรเครดิตเงินมีการบริหารการตลาดด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์มากที่สุด รองลงมาคือการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ร่วมค้าและนโยบายด้านการตลาดของบัตรเครดิตเงินใกล้เคียงกันขณะที่มีการบริหารการตลาดด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการบริหารจัดการของสถาบันการเงินในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตเงินมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในงานมากที่สุด รองลงมาคือ การส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ การประเมินผลงานของพนักงาน ใกล้เคียงกัน การเลื่อนตำแหน่ง และการจัดสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน ขณะที่มีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาบุคคลน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

การบริหารงานด้านความเสี่ยง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการบริหารจัดการของสถาบันการเงินในด้านการบริหารด้านความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าความพร้อมของบัตรเครดิตเงินมีการบริหารความเสี่ยง ด้านมาตรฐานการรับสมัครสมาชิกบัตรมากที่สุด รองลงมาคือ มาตรการอนุมัติบัตร การไม่ชำระหนี้ตามกฎหมาย และการปลอมธนบัตร ขณะที่มีการบริหารความเสี่ยงด้านการตรวจสอบข้อมูลทางบัญชีลูกค้า น้อยกว่าด้านอื่น ๆ

การบริหารงานด้านเทคโนโลยี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการบริหารจัดการของสถาบันการเงินในด้านการบริหารด้านเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าความพร้อมของบัตรเครดิตเงินมีการบริหารเทคโนโลยี ด้านศูนย์ควบคุมบัตรเครดิตเงินมากที่สุด รองลงมาคือ เครือข่ายบัตรเครดิตเงินระหว่างธนาคาร ขณะที่มีการบริหารเทคโนโลยีด้านเทคโนโลยีของแถบแม่เหล็กน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

การบริหารงานขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการบริหารจัดการของสถาบันการเงินในด้านการบริหารงานองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ความพร้อมของบัตรเครดิตเงินมีการบริหารงานองค์กรด้านการส่งเสริมองค์กรมากที่สุดรองลงมาคือ การนำนโยบายไปปฏิบัติ การกำหนดเป้าหมายขององค์กร และโครงสร้างขององค์กร ขณะที่มีการบริหารงานองค์กรด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ความพร้อมของประชาชน

1.1 ด้านวิวุฒิ จากผลการวิจัยพบว่ามีผลต่อการบริหารจัดการสถาบันการเงินด้านการบริหารงานขององค์กรในองค์ประกอบการกำหนดเป้าหมายขององค์กรในระดับสูง เช่น การกำหนดอายุสมาชิกผู้ถือบัตรการเงิน การแบ่งประเภทบัตรตามสถานภาพผู้ถือบัตรให้มีความสอดคล้องกับการวางแผนดำเนินการในธุรกิจบัตร ซึ่งในขั้นตอนแรกของการวางแผนดำเนินการธุรกิจบัตรดังกล่าวความพร้อมด้านวิวุฒิจะเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจให้แก่ผู้ประกอบการ ในการกำหนดเป้าหมายขององค์กรก่อนว่ามีนโยบายหรือแนวทางในการดำเนินการอย่างไร มีศักยภาพในการจัดการระบบได้แค่ไหน ขณะเดียวกันวิวุฒิยังมีส่วนต่อการบริหารจัดการสถาบันการเงินด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์ประกอบการส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ในระดับปานกลาง การส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้เป็นเรื่องการฝึกอบรมให้แก่พนักงานเพื่อพยายามสร้างให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น การจัดห้องสมุด การค้นคว้าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งสองประเด็นมีความเกี่ยวข้องกันในระดับปานกลาง คือ เมื่อการกำหนดอายุสมาชิกผู้ถือบัตรการเงิน การแบ่งประเภทบัตรตามสถานภาพผู้ถือบัตรมีการเปลี่ยนแปลง องค์กรต้องจัดการฝึกอบรมพนักงานผู้ปฏิบัติให้มีความรู้ในเรื่องดังกล่าวด้วย เพราะจะเป็นฐานในการกำหนดทิศทางในการดำเนินธุรกิจบัตรนั่นเอง นอกจากนี้ การกำหนดอายุสมาชิกผู้ถือบัตรการเงิน การแบ่งประเภทบัตรตามสถานภาพผู้ถือบัตรยังมีผลต่อการบริหารจัดการสถาบันการเงินด้านการบริหารงานเทคโนโลยีในองค์ประกอบศูนย์

ควบคุมบัตรการเงินในระดับปานกลาง เรื่องดังกล่าวเป็นเกณฑ์ให้องค์กรต้องควบคุมดูแลให้เกิดความสมดุล การปล่อยให้มีผู้ถือบัตรมากเกินไปจะก่อปัญหาในระบบ หรือผู้ถือบัตรมีจำนวนน้อยและไม่มีศักยภาพในการใช้จ่ายก็จะเกิดผลต่อการดำเนินธุรกิจ ศูนย์ควบคุมบัตรการเงินจึงต้องพิจารณาและควบคุมให้เหมาะสมตามสภาพแวดล้อมและกลไกของตลาดตามสถานการณ์ด้วย

1.2 ด้านการศึกษา พบว่า มี

ความสัมพันธ์ต่อการบริหารการตลาดความสัมพันธ์กับลูกค้า และด้านการบริหารงานความเสี่ยงในองค์ประกอบการไม่ชำระหนี้ตามกฎหมายอยู่ในระดับปานกลาง ความพร้อมด้านการศึกษาเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงสถานภาพส่วนบุคคลของผู้สมัคร ทำให้องค์กรสามารถกำหนดแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าตามสถานภาพการศึกษา โดยสามารถพิจารณาความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้ ขณะเดียวกันก็มีผลต่อการบริหารงานความเสี่ยงเกี่ยวกับการไม่ชำระหนี้ตามกฎหมาย เพราะองค์กรสามารถพิจารณาจากคุณสมบัติด้านการศึกษา และสถาบันที่จบ เพื่อประเมินศักยภาพในการชำระหนี้ของลูกค้าได้ทางหนึ่งด้วย

2. ความพร้อมของธนาคาร

2.1 ด้านการจัดการ ผลการวิจัยพบว่ามีแนวโน้มต่อการบริหารความเสี่ยงในองค์ประกอบมาตรฐานการรับสมัครสมาชิกในระดับสูงมาก ธนาคารที่มีความชำนาญในการดำเนินการ การบริหารจัดการธุรกิจบัตรการเงินของธนาคารในลักษณะขององค์กรที่มีความรู้และประสบการณ์ ในการดำเนินการด้านธุรกิจบัตรการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมสามารถบริหารความเสี่ยงได้ดี เนื่องจากมีมาตรการรัดกุมในการกลั่นกรอง การรับสมัคร การกำหนดสิทธิประโยชน์ตามประเภทสมาชิกผู้ถือบัตร นอกจากนี้ความพร้อมของธนาคาร

ในการจัดการ ยังมีผลต่อการบริหารจัดการสถาบันการเงินด้านการบริหารการตลาดในองค์ประกอบการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ร่วมค้าอยู่ในระดับสูง เมื่อธนาคารมีความชำนาญในการดำเนินการ การบริหารจัดการธุรกิจบัตรเครดิตการเงินของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมต้องเล็งเห็นความสำคัญของผู้ร่วมค้า และให้ความเสมอภาคในการร่วมทำธุรกิจ เพราะธนาคารกับผู้ร่วมค้าก็เป็นผู้มีส่วนทางธุรกิจ หากผู้ร่วมค้าอยู่ได้ ธนาคารก็อยู่ได้ด้วย

2.2 ด้านนโยบาย มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารจัดการสถาบันการเงินด้านการบริหารการตลาดในองค์ประกอบการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ร่วมค้า ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์ประกอบการประเมินผลพนักงาน และด้านการบริหารงานความเสี่ยงในองค์ประกอบการไม่ชำระหนี้ตามกฎหมายอยู่ในระดับปานกลาง ความพร้อมดังกล่าวมีผลต่อการบริหารจัดการสถาบันการเงินในหลายด้านกว่าความพร้อมของธนาคารในด้านอื่น ๆ เพราะเป็นเสมือนจุดเริ่มต้นในการดำเนินธุรกิจ นโยบายเป็นเหมือนแนวทางและเป้าหมายที่จะดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามที่วางไว้ นโยบายจึงมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านต่าง ๆ ที่ค่อนข้างหลากหลาย จากผลการศึกษาข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า นโยบายของธนาคารให้ความสำคัญเรื่องการบริหารธุรกิจบัตรเครดิตการเงินที่น่าจะเป็นปัจจัยหลักและมีผลต่อธุรกิจบัตรเครดิตการเงินโดยตรง ในด้าน (1) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมค้า (2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการประเมินผลพนักงานซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนและกลไกการปฏิบัติที่สำคัญ นโยบายของธนาคารต้องให้ความสำคัญกับพนักงานผู้ปฏิบัติในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ ในขณะเดียวกันก็ต้องมีแนวทางการประเมินพนักงานที่จะรักษานักงานที่ดีไว้กับองค์กร และ (3) การบริหารความเสี่ยงใน

องค์ประกอบการไม่ชำระหนี้ตามกฎหมาย ซึ่งเป็นรายได้และความอยู่รอดขององค์กร การดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตการเงินต้องกำหนดนโยบายในการชำระหนี้เป็นหลักว่าจะดำเนินการอย่างไรในสถานการณ์อย่างไร เพื่อให้เกิดความเสี่ยงน้อยที่สุด

3. ความพร้อมของตลาด

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ความพร้อมของตลาดด้านเทคโนโลยีมีผลต่อแนวโน้มการบริหารจัดการสถาบันการเงินด้านการบริหารงานความเสี่ยงในองค์ประกอบมาตรฐานการรับสมัครสมาชิกอยู่ในระดับสูง การที่ธนาคารมีเทคโนโลยีที่รองรับความต้องการของผู้ใช้บัตร ในการบริการ เพื่อความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับบัตรเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน ย่อมทำให้ลดความเสี่ยงที่จะสูญเสียเม็ดเงินในอาชญากรรมทางการเงิน และเมื่อตลาดพัฒนาระบบเครือข่ายเทคโนโลยีได้สมบูรณ์กว้างขวาง ย่อมผลักดันให้ตลาดธุรกิจบัตรเครดิตการเงินขยายตัวได้มากขึ้น

4. ความพร้อมทางกฎหมาย

จากผลการศึกษาพบว่า ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธนาคารมีผลต่อการบริหารจัดการสถาบันการเงินด้านการบริหารการตลาดในองค์ประกอบการประเมินประสิทธิภาพด้านการตลาดในระดับสูง เมื่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธนาคารมีความทันสมัย สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางการเงินและบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ธนาคารดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ประกอบการเองสามารถประเมินประสิทธิภาพด้านการตลาดได้แน่นอนยิ่งขึ้น การที่กฎหมายมีประสิทธิภาพ ย่อมลดความเสี่ยงในการทำธุรกิจและเกิดความมั่นใจในการดำเนินการของธนาคารเมื่อมีกฎหมายมารองรับ การประเมินประสิทธิภาพการตลาดจึงทำได้ง่ายขึ้น ขณะเดียวกันความพร้อม

ทางกฎหมายยังมีผลต่อการบริหารจัดการสถาบันการเงินด้านการบริหารงานขององค์กรในองค์ประกอบโครงสร้างขององค์กรในระดับปานกลางด้วย เพราะกฎหมายที่เกี่ยวกับธนาคารมีเนื้อหาครอบคลุมตั้งแต่การจัดตั้งธนาคาร ขอบเขต อำนาจหน้าที่ในการดำเนินการ ตลอดจนสิทธิประโยชน์ของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย เมื่อธนาคารต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ย่อมทำให้ธนาคารต้องปรับโครงสร้าง การปฏิบัติงานในองค์การให้สอดคล้องตามกฎหมายและข้อบังคับนั้นนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ธนาคารและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรจัดสัมมนา เพื่อระดมสมอง ในการกำหนด แก้ไขปรับปรุง กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ที่สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการ ในสภาพการณ์ปัจจุบันทั้งในประเทศและในระดับสากล ตลอดจนมีแนวทางให้ปฏิบัติที่ยืดหยุ่นด้วย
2. ธนาคารควรทำการประเมินผลการปฏิบัติงานในระบบ เพื่อพิจารณาว่านโยบายที่ธนาคารกำหนดไว้ สามารถปฏิบัติได้จริงหรือไม่เพียงใด เพื่อให้ทราบว่านโยบายใดที่อาจเป็นอุปสรรคในการพัฒนาธุรกิจบริการการเงิน และควรเร่งแก้ไขปรับปรุง

3. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจุบันมีการอนุมัติบริการเงินที่ง่ายและมีจำนวนมากเกินไป ดังนั้น ศูนย์ควบคุมบริการการเงินควรพิจารณาให้มีความเหมาะสม

4. ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ควรรวบรวมข้อมูลการร้องเรียน นำมาวิเคราะห์ข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารธนาคารทราบ เพื่อวางแผนทางแก้ไขปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

5. ควรปรับปรุงการบริการทางโทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อลดข้อผิดพลาดในปัจจุบัน

6. ทำการวิจัยเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้า และความต้องการใช้ข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (internet) เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7. ธนาคารต้องสร้างความร่วมมือกับผู้ร่วมค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนส่งเสริมให้มีความแข็งแกร่ง ในอันที่จะต่อต้านป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

8. ให้มีหน่วยงานคัดกรองข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติที่มีประสิทธิภาพ

9. ผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญในอันที่จะเสริมสร้างพัฒนาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติ เช่น การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน การจัดกิจกรรมสังสรรค์เพื่อให้มีการพบปะสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- ชมรมธุรกิจบัตรเครดิต โครงการป้องกันปราบปรามการทุจริต. (2536). *เอกสารประกอบคำบรรยายเกี่ยวกับการทุจริตบัตรเครดิต*. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2542). *การบริหารการจัดการบุคคลในธนาคาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2548). *การเงินการธนาคาร*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2548). *การบริหารธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นิตยา ชินวงศ์. (2530). *ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับบัตรเครดิต*. วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2548). *การบริหารธนาคารพาณิชย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พินัย ฦ นกร. (2545). *ร่างพระราชบัญญัติบัตรเครดิต: กรณีศึกษาหลักกฎหมายประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยและพัฒนาสถาบันพระปกเกล้า.
- ฟิลิป คอตเลอร์. (2542). *การตลาดสำหรับนักปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: เอ. อาร์. มิซิเนส เพรส.
- วิชาญ ฤทธิรงค์. (2532). การทุจริตเกี่ยวกับบัตรเครดิตการ์ด. *วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ*. 16, (1).
- วารสาร E-Commerce Life with Chip Card*. (2548). กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- วารสารธนาคารแห่งประเทศไทย*. (2548). *มุ่งเสริมสร้างสภาพแวดล้อมทางการเงินที่มั่นคง*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สุรเชษฐ ชีรวินิจ. (2544). *กฎหมายบัตรเครดิต*. ภาควิชากฎหมายปกครองและกฎหมายทั่วไป กองบังคับการวิชาการโรงเรียนนายร้อยตำรวจ.
- สุรวิทย์ ไชยพงสาวลี. (2538). *เทคนิคการใช้บัตรเครดิตและบัตรเอทีเอ็มอย่างชาญฉลาด*. กรุงเทพฯ: ธรรมชาติ.

