

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

จากภาระของการที่ต้องเข้าไปชำระเงินค่าบริการรายเดือน หรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในอดีต ไม่ว่าจะเป็นค่าบริการสาธารณูปโภค การชำระหนี้สินเชื่อเงินผ่อนจากการซื้อสินค้า การชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยสร้างความยุ่งยากให้กับผู้บริโภคอย่างมาก เนื่องจากต้องไปชำระเงินที่สถานที่รับชำระเงินของหน่วยงานที่ให้บริการนั้น โดยตรง ซึ่งส่วนใหญ่มีจุดรับชำระเงินน้อย ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ทั้งในเรื่องการเดินทางไปยังสถานที่รับชำระเงิน รวมถึงปัญหาเรื่องการเสียเวลาค่อนข้างนานในการรอชำระเงิน แม้ว่าจะระยะหลังจะมีการเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินมากขึ้น ทั้งการเปิดสาขาย่อยของแต่ละหน่วยงาน และการเปิดให้ชำระเงินผ่านธนาคารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หักบัญชีธนาคาร หรือชำระผ่านบัตรเครดิต ถึงกระนั้นก็ยังมิข้อจำกัดในด้านเวลา ที่ต้องเข้ามาใช้บริการเฉพาะในช่วงเวลาทำการปกติของธนาคารหรือหน่วยงานนั้น ๆ แต่ปัจจุบันปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้เริ่มลดน้อยลง เนื่องจากผู้บริโภคมีทางเลือกใหม่ โดยการชำระเงินผ่านตัวแทนที่ให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งมีเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึง รวมทั้งไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาในการเข้าไปใช้บริการ ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ง่าย จึงได้รับความสะดวกมากขึ้น และผู้นำในธุรกิจด้านการบริการรับชำระเงิน ซึ่งเป็นที่รู้จักกันเป็นอย่างดี ก็คือ บริษัท เคนันเตอร์เซอร์วิส จำกัด

บริษัท เคนันเตอร์เซอร์วิส จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2537 เพื่อดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ตลอดจนจำหน่ายตัวชมการแสดงต่าง ๆ แต่เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนสูง อีกทั้งในช่วงเริ่มต้นยังมีจำนวนสาขาน้อย จึงมีผู้ใช้บริการน้อยตามไปด้วย ส่งผลให้รายได้ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย จนประสบปัญหาด้านสภาพคล่อง ต่อมาในปี พ.ศ.2539 หลังจากถูกโอนเข้ามาอยู่ในเครือเจริญโภคภัณฑ์ การดำเนินธุรกิจและการขยายสาขาจึงมีความคล่องตัวมากขึ้น ทำให้ธุรกิจมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากความได้เปรียบด้านจำนวนสาขาของร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่นที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจในเครือเดียวกัน ซึ่งมีสาขากระจายครอบคลุมทุกพื้นที่ รวมถึงการไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาในการใช้บริการ ทำให้ปี พ.ศ.2548 ที่ผ่านมาสามารถสร้างรายได้กว่า 810 ล้านบาท จากจำนวนผู้ใช้บริการ 81 ล้านบิล โดยมีส่วนแบ่งการตลาดถึงร้อยละ 71 ของตลาดรวม บริษัทได้วางเป้าหมายที่จะขยายสาขา จากต้นปี พ.ศ.2549 ที่มีอยู่ 4,300 สาขา ให้ได้เป็น 5,000 สาขา ภายในสิ้นปี โดยแบ่งเป็นสาขาในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น 3,600 สาขา และสาขานอกร้าน

เซเว่นอีเลฟเว่น 1,400 สาขา ตลอดจนเพิ่มจำนวนสาขาที่เป็นเคาน์เตอร์เซอร์วิสพลัส ซึ่งเป็นสาขาที่สามารถให้บริการออนไลน์ให้ได้เป็น 3,000 สาขา นอกจากนั้นยังได้เตรียมเปิดให้บริการรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอีกกว่า 100 รายการ จากที่มีอยู่เดิม 160 รายการ โดยคาดว่า จะมีอัตราการขยายตัวของปริมาณการใช้บริการเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 (บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด, 2549 : ออนไลน์)

ในปัจจุบันบริษัทฯ มีการบริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ 12 หมวดหลัก ได้แก่ บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ไฟฟ้า น้ำประปา ค่าโทรศัพท์ บริการรับชำระภาษีอากรผ่านอินเทอร์เน็ต บริการรับชำระเงินในธุรกิจเช่าซื้อสินค้าเงินผ่อน บริการรับชำระเงินค่าบริการอินเทอร์เน็ต บริการรับชำระเงินค่าบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) บริการรับชำระบัตรเครดิต บริการฝากชำระค่าเบี้ยประกันภัย ประกันชีวิต บริการรับชำระค่าบริการเดลิเวอรี่ บริการรับชำระค่าสินค้าในธุรกิจขายสินค้า บริการรับชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการรับชำระค่าตั๋วโดยสารสายการบิน บริการรับเงินบริจาคการกุศล และบริการใหม่ ๆ ได้แก่ บริการรับส่งเงินผ่านบัตรเอเอ็มวี (บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด, 2549 : ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นศูนย์กลางด้านธุรกิจการค้าและการท่องเที่ยวที่สำคัญของภาคเหนือ จึงเป็นเมืองที่กำลังมีการขยายตัวทั้งการลงทุนและจำนวนประชากร อีกทั้งลักษณะการดำเนินชีวิตของผู้คน โดยเฉพาะในสังคมเมือง มีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย โดยมีแนวโน้มที่ต้องการการบริการที่สะดวก รวดเร็ว หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย ทำให้การบริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ของเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้รับความนิยมมากขึ้นเป็นลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากปริมาณสาขา ทั้งที่อยู่ในร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น ซึ่งเป็นจุดให้บริการหลักของเคาน์เตอร์เซอร์วิสและจุดให้บริการอื่นตามห้างหรือร้านค้าต่าง ๆ มีอยู่ค่อนข้างมากและกระจายอย่างทั่วถึง ทำให้สะดวกต่อการเข้ามาใช้บริการ จากข้อมูลบริษัทฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2549 พบว่า มีสาขาที่ให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 74 สาขา โดยเป็นสาขาในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น 55 สาขา ไทเกอร์มาร์ท 3 สาขา สำนักงานทีทีแอนด์ที 2 สาขา และที่เหลืออีก 14 สาขา กระจายอยู่ตามร้านค้าต่าง ๆ (บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด, 2549 : ออนไลน์)

ถึงแม้ว่าบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและสามารถครอบครองส่วนแบ่งการตลาดอันดับหนึ่งไว้ได้ แต่จากมูลค่าตลาดที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นทำให้มีคู่แข่งทั้งทางตรงและทางอ้อมหลายรายพยายามเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดนี้ด้วยเช่นกัน จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมและปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการสาขาของ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเล็งเห็นว่าการศึกษานี้จะเป็นตัวแทนของผู้บริโภคในจังหวัดอื่น ๆ ที่มีศักยภาพในการขยายตัว

ในอนาคต เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการที่จะนำผลการศึกษานี้ไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรม และสามารถเลือกใช้กลยุทธ์ทางการตลาดหรือหาพันธมิตรทางธุรกิจในท้องถิ่นที่เหมาะสมมาสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจนี้ต่อไปได้

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### นิยามศัพท์

บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง จุดให้บริการของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ที่ตั้งสาขาอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีทั้งหมด 74 สาขา โดยเป็นสาขาในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น 55 สาขา ไทเกอร์มาร์ท 3 สาขา สำนักงานที่ทีแอนด์ที 2 สาขา และที่เหลืออีก 14 สาขา กระจายอยู่ตามร้านค้าต่าง ๆ เช่น บริษัท เชียงใหม่สยามทีวี จำกัด บริษัท เขตลานนา จำกัด ร้านพรเพ็ญพาณิชย์ เป็นต้น

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง พฤติกรรมการใช้บริการรับชำระเงินค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ทั้งในและนอกเขตอำเภอเมืองที่มาใช้บริการจุดให้บริการของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่