



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

โดยเหตุที่เวลานี้เศรษฐกิจของประเทศได้มีการขยายตัว ประชาชนนิยมเดินทางท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศมากขึ้น นักธุรกิจชาวไทยก็มีความจำเป็นต้องเดินทางเพื่อติดต่อทำธุรกิจทั้งในและนอกประเทศ แม้แต่ประชาชนทั่วไป ตลอดจนร้านค้าก็เริ่มมีความเข้าใจและยอมรับบัตรเครดิตมากขึ้น ทำให้เป็นที่คาดหมายได้ว่า บัตรเครดิตจะมีแนวโน้มที่เป็นสิ่งจำเป็นและเป็นที่ยอมรับในสังคมไทยมากขึ้นตามลำดับ

สำหรับหลักการดำเนินงานและการควบคุมทางบัญชีที่ใช้อยู่ในธุรกิจบัตรเครดิต ปัจจุบันนี้มีวิวัฒนาการตลอดมาไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งวิวัฒนาการนี้จะยึดถือความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมเป็นสำคัญ โดยเน้นให้มีแผนการจัดแบ่งส่วนงาน วิธีการปฏิบัติงานที่ประสานงานกัน และมาตรการต่าง ๆ ที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการบัญชี

ดังนั้น การศึกษาถึงกระบวนการดำเนินงาน ตลอดจนหลักการควบคุมและตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จก้าวหน้าของธุรกิจประเภทนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการของบัตรเครดิตโดยสังเขป
2. เพื่อศึกษาถึงหลักและวิธีการดำเนินงานสำหรับธุรกิจประเภทนี้ รวมถึงวิธีการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร้านค้าและสมาชิกผู้ถือบัตร
3. เพื่อให้ทราบถึงวิธีการบัญชีที่กิจการเหล่านี้ยึดถือปฏิบัติอยู่ อาทิ การควบคุมทางด้านลูกหนี้ เจ้าหนี้ มาตรการในการคัดเลือกผู้ถือบัตรและร้านค้าผู้รับบัตร

4. พิจารณาถึงระบบการควบคุมภายในที่ดี เพื่อให้ได้มาซึ่งวิธีการบริหารงานด้านบัญชีที่มีประสิทธิภาพ และเทคนิคที่ใช้ในการตรวจสอบ

5. เพื่อศึกษาถึงอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อหลักการดำเนินงานของธุรกิจประเภทนี้ พร้อมทั้งแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ข้อจำกัดและขอบเขตของการศึกษา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นการศึกษาถึงกระบวนการดำเนินงาน และการควบคุมทางบัญชีสำหรับธุรกิจบัตรเครดิตทั่ว ๆ ไปในประเทศไทย มิใช่ของธุรกิจบัตรเครดิตแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งในรายละเอียดปลีกย่อยแล้ว ลักษณะการดำเนินงานของกิจการแต่ละแห่งย่อมแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับตัวผู้บริหารในระดับสูง หรืออาจกล่าวได้ว่าขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้บริหารนั้น ๆ แต่ส่วนใหญ่จะดำเนินการไปตามหลักการคล้ายคลึงกัน

ทั้งนี้ การศึกษาจะมุ่งทางด้านหลักการที่สำคัญ ๆ โดยแยกเป็นหัวข้อใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

- การดำเนินงาน และวิธีการทางบัญชี
- ระบบทางเดินของเอกสาร
- ระบบการรายงาน
- การควบคุมและ เทคนิคการตรวจสอบ

การพิจารณาศึกษา แยกเป็นหัวข้อดังกล่าว เพื่อชี้แนะให้เห็นถึงหลักการในแง่มุมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจในฐานะตัวกลาง หรือร้านค้าและสมาชิกผู้ถือบัตรในฐานะเจ้าหนี้ และลูกหนี้ของกิจการ ทั้งนี้เพื่อจะได้พิจารณาวิธีการบัญชี และหลักการควบคุมแยกจากกัน เป็นการง่ายต่อการศึกษาและเข้าใจ

นอกจากนี้ ยังมีเนื้อหาครอบคลุมถึงวิธีการในด้านต่าง ๆ เช่น วิธีการในการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร วิธีการจัดการหนี้ที่มีปัญหา ตลอดจนพิจารณาถึงวิธีการควบคุมภายใน และแนวการตรวจสอบที่ดี ซึ่งรายละเอียดเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญที่จะกระทบต่อผล

การดำเนินงาน ไม่ใช่เฉพาะกับธุรกิจบัตรเครดิต เท่านั้น แต่จะกระทบต่อธุรกิจทั่ว ๆ ไป ด้วย

ธุรกิจบัตรเครดิตซึ่งอยู่ในฐานะที่เป็นตัวกลางระหว่างลูกค้าสมาชิกผู้ถือบัตรและร้านค้าผู้รับบัตร จำต้องมีหลักและนโยบายการบริหารงานที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ในทางปฏิบัติ ข้อมูลบางประการ เป็นความลับที่ธุรกิจไม่พึงเปิดเผย ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจบัตรเครดิตอยู่ในวงการที่มีการแข่งขันกันมาก ดังนั้นการวิเคราะห์ถึงปัญหาการดำเนินงาน ปัญหาทางการบัญชี และอุปสรรคต่าง ๆ จึงเป็นการวิเคราะห์จากข้อมูลที่พึงเปิดเผยได้ของธุรกิจประเภทนี้เท่านั้น

อนึ่ง คำว่า "บัตรเครดิต เชื้อ (Credit Card)" นั้น นิยมใช้เรียกกันทับศัพท์ว่า "บัตรเครดิต" ในที่นี้จึงใช้คำว่าบัตรเครดิตแทนคำว่าบัตรเครดิต เชื้อ

๕

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการค้นคว้า

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ขั้นแรก เป็นการศึกษาระบบงานที่แท้จริง โดยวิธีการสัมภาษณ์จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเหล่านี้ เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารแห่งอเมริกา ธนาคารกรุงเทพ บริษัทโตเนอรัลคลับ(ประเทศไทย) จำกัด บริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรส(ไทย) จำกัด เป็นต้น

ขั้นที่สอง ได้จากการสังเกตการณ์และประสบการณ์จากการฝึกงานด้วยตนเองในหน่วยงานด้านนี้โดยตรง นอกจากนี้ยังได้ทำการสัมภาษณ์สมาชิกผู้ถือบัตรเครดิต และร้านค้าที่รับบัตรประเภทต่าง ๆ ซึ่งคัดเลือกจากตัวอย่างที่น่าจะเป็นตัวแทนที่ดีของข้อมูล เพื่อศึกษาถึงอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นในแง่ต่าง ๆ กัน ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจบัตรเครดิต เหล่านี้ด้วย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลทุติยภูมิได้จากการรวบรวม ค้นคว้า จากวารสาร เอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ ด้านตัวอย่าง เอกสารต่าง ๆ และข้อมูลที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์ รวบรวมได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ความสำคัญหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ด้านวิชาการ

สำหรับผู้ที่สนใจสามารถค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมจะรวมถึงการบริหารงานด้านบัญชีทางภาคปฏิบัติและรู้จักกับธุรกิจประเภทนี้มากยิ่งขึ้น

2. ด้านประยุกต์

2.1 สำหรับธุรกิจบัตรเครดิตจะสามารถนำไปปรับปรุงการดำเนินงานและการควบคุมให้รัดกุมยิ่งขึ้น เพื่อให้ธุรกิจขยายขอบเขตออกไป

2.2 เป็นการชี้ให้เห็นถึงระบบการควบคุมทางการบัญชีที่ดี หากธุรกิจประเภทนี้เป็นที่ยอมรับก็จะเป็นการลดภาระทางสังคมลงได้มาก เพราะกลไกของการควบคุมจะมีส่วนกำหนดให้เกิดความมีหรือไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน อันอาจส่งผลกระทบต่อถึงเศรษฐกิจและการเงินของประเทศได้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย