

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นโลกแห่งเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร พร้อมๆกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของรูปแบบทางการเงิน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและให้ความปลอดภัยต่อผู้บริโภค การใช้จ่ายของผู้บริโภค ก็เช่นกันซึ่งได้มีการพัฒนาจากการใช้จ่ายเงินสดเป็นบัตรเครดิต ซึ่งมีความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ บัตรเครดิตมีความสะดวกต่อผู้บริโภค คือไม่ต้องถือเงินสดเป็นจำนวนมากๆ ทำให้เกิดความปลอดภัย ไม่เพียงแต่ผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์เท่านั้น แต่ร้านค้าและสถาบันการเงินก็ได้รับประโยชน์ด้วยเช่นกันคือ บัตรเครดิตทำให้ผู้บริโภคมีการตัดสินใจที่ง่ายขึ้นในการใช้จ่าย เนื่องจากไม่ได้เห็นตัวเงินเป็นเงินสด ทำให้ร้านค้าได้รับประโยชน์คือสามารถขายสินค้านั้นได้ และสถาบันการเงินก็ได้ค่าธรรมเนียมจากการซื้อสินค้าของผู้บริโภคเป็นต้น ปัจจุบันสถาบันการเงินต่างๆที่เป็นผู้อนุมัติบัตรเครดิตของตนเอง (บัตรเครดิตภายในประเทศ) และบัตรเครดิตที่ได้รับสิทธิจากสถาบันการเงินต่างประเทศ (วีซ่า, มาสเตอร์การ์ด ฯลฯ) ต่างก็มีการแข่งขันกันสูง เนื่องจากยิ่งลูกค้ามาใช้บริการในบัตรเครดิตของตนมากขึ้นเท่าไร บริษัทก็จะได้ผลตอบแทนในรูปของกำไรมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นสถาบันการเงินต่างๆ ที่เป็นผู้อนุมัติบัตรเครดิตจึงหันมาสนใจผู้ใช้บริการด้วยการยกเว้นค่าธรรมเนียมเป็นรายปีให้แก่ผู้ใช้บริการตลอดชีพ (ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตตลอดไป トラバโดที่ยังเป็นสมาชิกบัตรเครดิตอยู่) ข้อดีของบัตรเครดิตฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพก็คือ เป็นการลดภาระทางด้านการเงินให้แก่ผู้บริโภคได้ในระดับหนึ่ง และผลประโยชน์ที่สถาบันการเงินจะได้รับคือ การมีฐานของลูกค้าที่กว้างขึ้น โดยปกติร้านค้าจะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมให้แก่สถาบันการเงิน ในอัตรา 3% ต่อการใช้จ่ายของลูกค้าทุกๆ 100 บาท ซึ่งรายได้ค่าธรรมเนียมจากร้านค้านี้สถาบันการเงินจะนำไปชดเชยรายได้ที่สูญเสียไปจากการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บริการบัตรเครดิตของลูกค้า นอกจากนี้สถาบันการเงินยังมีรายได้ด้านอื่นๆที่ได้รับจากลูกค้าคือ ค่าธรรมเนียมจากการเบิกเงินสดของลูกค้า (cash advance) ดอกเบี้ยที่สถาบันการเงินได้รับจากลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าผ่อนชำระหนี้แก่สถาบันการเงิน ค่าธรรมเนียมปรับกรณีลูกค้ามาชำระเงินจากการใช้จ่ายบัตรเครดิตล่าช้า เป็นต้น นอกจากนี้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เศรษฐกิจของประเทศมีการชะลอตัว ทำให้สถาบันการเงินมีความเสี่ยงที่จะให้เงินกู้แก่ลูกค้า ซึ่งการที่สถาบันการเงินอนุมัติเงินกู้ให้แก่ลูกค้ารายใหญ่เมื่อลูกค้าประสบ

ปัญหาทางการเงินทำให้ไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้ให้แก่สถาบันการเงิน เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือ NPL (Non performing loan) ทำให้เป็นภาระแก่สถาบันการเงินในการที่จะกันสำรองหนี้สูญ ซึ่งเป็นมาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทยในการรักษาเสถียรภาพ และความมั่นคงให้แก่สถาบันการเงิน ดังนั้นสถาบันการเงินจึงมีการกระจายความเสี่ยง โดยการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อยในรูปของบัตรเครดิต และในการที่จะเจาะตลาดบัตรเครดิตนั้น สถาบันการเงินต่างหากลยุทธ์ในการขยายสินเชื่อลูกค้ารายย่อยของตน ด้วยการจัดการการสมนาคุณพิเศษแก่ลูกค้าที่สมัครบัตรเครดิตสถาบันการเงินของตน เช่นการสมัครบัตรเครดิตแล้วให้ของกำนัลต่างๆ แต่ปัจจัยที่ดึงดูดใจลูกค้าที่สุดก็คือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ยกเว้นค่าธรรมเนียมให้แก่ผู้ถือบัตรตลอดชีพเพราะเป็นการช่วยลดภาระทางการเงินให้แก่ลูกค้าได้ในระดับหนึ่ง การที่ธนาคารขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตออกไปยังมีประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจคือ ทำให้เงินสะพัดในระบบเศรษฐกิจมากขึ้น การที่ประชาชนมีการใช้จ่ายใช้สอยมากขึ้น จะทำให้มีเงินไหลเวียนในระบบเศรษฐกิจมากขึ้น เป็นการช่วยบรรเทาปัญหาการชะลอตัวทางเศรษฐกิจ แต่รัฐบาลจะต้องมีมาตรการในการควบคุมการใช้จ่ายบัตรเครดิตให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง เนื่องจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นการใช้จ่ายโดยผู้บริโภค มีอำนาจซื้อที่ไม่จริง อาจจะเป็นการซ้ำเติมปัญหาเศรษฐกิจให้หนักขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันก็ได้ นอกจากนี้การที่ผู้บริโภคใช้จ่ายบัตรเครดิตที่ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพเป็นการพัฒนาระบบการเงินของประเทศไปสู่ระดับสากล คือมีมาตรฐานที่ใกล้เคียงกับต่างประเทศ ในต่างประเทศผู้บริโภคจะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายบัตรเครดิตเช่นกัน จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงมีความสนใจใคร่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภค ในการใช้บัตรเครดิตตลอดค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ

ตารางที่ 1.1 จำนวนบัตรเครดิตและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของประเทศไทยตั้งแต่เดือน
ธันวาคม 2541 - กันยายน 2545 เป็นดังนี้คือ

หน่วย : พันบาท

ระยะเวลา ข้อมูล	ประเภท ธนาคาร	จำนวนบัตร เครดิต	ยอดสินเชื่อ คงค้าง	ปริมาณการใช้จ่ายในประเทศ			ปริมาณการ ใช้จ่ายใน ต่าง ประเทศ	ปริมาณการใช้ จ่าย รวม
				คนไทย	คนต่าง ประเทศ	รวม		
ธันวาคม 2541	ธนาคาร พาณิชย์ไทย	1,432,378	25,809,266	5,510,196	5,644,706	11,154,902	427,733	11,582,635
	สาขาธนาคาร พาณิชย์ต่าง ประเทศใน ประเทศไทย	474,267	19,174,422	2,039,095	3,931	2,043,026	153,803	2,196,829
	รวมทั้งระบบ	1,906,645	44,983,688	7,549,291	5,648,637	13,197,928	581,536	13,779,464
ธันวาคม 2542	ธนาคาร พาณิชย์ไทย	1,131,940	19,591,593	5,659,728	5,965,038	11,624,766	415,522	12,040,288
	สาขาธนาคาร พาณิชย์ต่าง ประเทศใน ประเทศไทย	497,361	14,053,281	2,565,352	2,957	2,568,309	194,576	2,762,885
	รวมทั้งระบบ	1,629,301	33,644,874	8,225,080	5,967,995	14,193,075	610,098	14,803,173
ธันวาคม 2543	ธนาคาร พาณิชย์ไทย	1,292,727	20,186,357	7,210,407	7,681,716	14,892,123	465,576	15,357,699
	สาขาธนาคาร พาณิชย์ต่าง ประเทศใน ประเทศไทย	472,913	12,410,253	2,839,557	1,844	2,841,401	181,586	3,022,987
	รวมทั้งระบบ	1,765,640	32,596,610	10,049,964	7,683,560	17,733,524	647,162	18,380,686

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

หน่วย : พันบาท

ระยะเวลา ข้อมูล	ประเภท ธนาคาร	จำนวนบัตร เครดิต	ยอดสินเชื่อ คงค้าง	ปริมาณการใช้จ่ายในประเทศ			ปริมาณการ ใช้จ่ายใน ต่างประเทศ	ปริมาณการใช้ จ่าย รวม
				คนไทย	คนต่าง ประเทศ	รวม		
ธันวาคม 2544	ธนาคาร พาณิชย์ไทย	1,942,082	27,668,018	10,322,307	8,950,601	19,272,908	476,787	19,749,695
	สาขาธนาคาร พาณิชย์ต่าง ประเทศใน ประเทศไทย	625,879	13,350,441	3,637,386	4,171	3,641,557	187,824	3,829,381
	รวมทั้งระบบ	2,567,961	41,018,459	13,959,693	8,954,772	22,914,465	664,611	23,579,076
กันยายน 2545	ธนาคาร พาณิชย์ไทย	2,559,054	37,029,090	11,487,441	7,150,210	18,637,651	686,619	19,324,270
	สาขาธนาคาร พาณิชย์ต่าง ประเทศใน ประเทศไทย	709,083	14,635,728	3,687,651	1,538	3,689,189	263,218	3,952,407
	รวมทั้งระบบ	3,268,137	51,664,818	15,175,092	7,151,748	22,326,840	949,837	23,276,677

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2545: ออนไลน์)

จากตารางที่ 1.1 จำนวนบัตรเครดิตและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของประเทศไทย ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2541 - กันยายน 2545 จะเห็นว่า ปริมาณบัตรเครดิตลดลงในเดือนธันวาคม 2542 เนื่องจากเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ หลังจากนั้นจำนวนบัตรและปริมาณการใช้จ่ายรวมมียอดสูงขึ้นทุกปี ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน ต่างก็พยายามเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด เนื่องจากรายได้จากบัตรเครดิตมีปริมาณสูง ซึ่งเป็นช่องทางในการเพิ่มรายได้ให้แก่ธนาคารและสถาบันการเงิน ข้อมูลล่าสุดจำนวนบัตรเครดิตและปริมาณการใช้จ่ายรวม ณ เดือนกันยายน 2545 เป็นดังนี้

ธนาคารพาณิชย์ไทยมีจำนวนบัตรเครดิตรวมทั้งสิ้น 2,559,054 บัตร มียอดสินเชื่อคงค้าง จำนวน 37,029,090,000 บาท ปริมาณการใช้จ่ายภายในประเทศของคนไทย จำนวน 11,487,441,000 บาท คนต่างประเทศ จำนวน 7,150,210,000 บาท รวมปริมาณการใช้จ่ายภายในประเทศ จำนวน

18,637,651,000 บาท ปริมาณการใช้จ่ายในต่างประเทศ จำนวน 686,619,000 บาท คิดเป็นปริมาณการใช้จ่ายรวม 19,324,270,000 บาท

สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทย มีจำนวนบัตรเครดิตรวมทั้งสิ้น 709,083 บัตร มียอดสินเชื่อคงค้าง จำนวน 14,635,728,000 บาท ปริมาณการใช้จ่ายภายในประเทศของคนไทยจำนวน 3,687,651,000 บาท คนต่างประเทศ จำนวน 1,538,000 บาท รวมปริมาณการใช้จ่ายภายในประเทศ จำนวน 3,689,189,000 บาท ปริมาณการใช้จ่ายในต่างประเทศ จำนวน 263,218,000 บาท คิดเป็นปริมาณการใช้จ่ายรวม 3,952,407,000 บาท

ทั้งระบบ มีจำนวนบัตรเครดิตรวมทั้งสิ้น 3,268,137 บัตร มียอดสินเชื่อคงค้างจำนวน 51,664,818,000 บาท ปริมาณการใช้จ่ายภายในประเทศของคนไทย จำนวน 15,175,092,000 บาท คนต่างประเทศ จำนวน 7,151,748,000 บาท รวมปริมาณการใช้จ่ายภายในประเทศจำนวน 22,326,840,000 บาท ปริมาณการใช้จ่ายในต่างประเทศ จำนวน 263,218,000 บาท คิดเป็นปริมาณการใช้จ่ายรวม 23,276,677,000 บาท

ปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ประมาณ 500,000 ราย สำหรับในจังหวัดลำปางมีผู้ใช้บริการบัตรเครดิตตลอดค่าธรรมเนียมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาลำปาง และสาขาย่อยถนนบุญวาทย์ประมาณ 2,478 ราย

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาถึงปริมาณผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดลำปาง
- 1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจ ใช้บัตรเครดิตตลอดค่าธรรมเนียมของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดลำปาง
- 1.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดลำปาง
- 1.2.4 เพื่อค้นหาแนวทางในการเพิ่มฐานลูกค้าบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดลำปาง
- 1.2.5 เพื่อค้นหามาตรการที่จะให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจสูงสุด ในการใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดลำปาง

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภค ในการใช้บัตรเครดิตตลอดค่าธรรมเนียมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) จะศึกษาผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดลำปาง จำนวน 2 สาขา คือ

1.3.1 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขา ลำปาง อ.เมือง จ.ลำปาง จำนวน 75 ราย

1.3.2 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยถนนบุญวาทย์ ลำปาง อ.เมือง จ.ลำปาง จำนวน 75 ราย

1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา

1.4.1 เพื่อทราบปริมาณหรือจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

1.4.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของธนาคาร ทางด้านบัตรเครดิต ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้เป็นที่ยอมรับและให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เพื่อสามารถขยายฐานลูกค้าได้กว้างขึ้น

1.4.3 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของบัตรเครดิตให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1.4.4 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในการหากกลยุทธ์ใหม่ เพื่อดึงดูดลูกค้าบัตรเครดิต ซึ่งปัจจุบันมีการแข่งขันอย่างรุนแรงเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่ว่า "ปักแผ่นเป็นแก่นสาร บริการเป็นกันเอง"

1.5 นิยามศัพท์

บัตรเครดิต หมายถึง บัตรที่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ออกให้ผู้ถือบัตร แบ่งเป็น 2 ประเภทคือบัตรเครดิตกรุงศรีวิซ่า และบัตรเครดิตกรุงศรีมาสเตอร์การ์ด

ผู้ถือครองบัตร หมายถึง ผู้ที่ธนาคารได้อนุมัติให้เป็นสมาชิกบัตรเครดิต

ค่าธรรมเนียมรายปี หมายถึง ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บจากลูกค้าเป็นค่าใช้จ่ายบริการบัตรเครดิตในรอบระยะเวลา 1 ปี