

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันบัตรเครดิตได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตของคนในสังคมมากขึ้น และกระจายลงไปในกลุ่มบุคคลที่มีฐานะปานกลาง ซึ่งต่างจากอดีตที่ฐานลูกค้าบัตรเครดิตของธนาคารจะเป็นลูกค้าที่มีรายได้สูง อันเนื่องมาจากข้อจำกัดจากหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยออกมาควบคุมการให้สินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงิน ทั้งธนาคารพาณิชย์และสถาบันประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เพื่อรักษาเสถียรภาพของเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ รวมถึงการป้องกันปัญหาอันเกิดจากการขาดวินัยทางการเงินของประชาชน

บัตรเครดิตโดยทั่วไปสามารถจำแนกตามสถาบันที่ออกบัตรได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ บัตรเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ออก (bank) เช่น บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นต้น และบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (non-bank) เป็นผู้ออก บัตรเครดิตประเภทนี้มีความได้เปรียบมากกว่าบัตรเครดิตประเภทแรกหรือบัตรเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ออก เนื่องจากขั้นตอนในการดำเนินการจะน้อยกว่า การอนุมัติและสรุปผลจะเร็วกว่า ตลอดจนโอกาสของการสร้างฐานลูกค้าจะง่ายกว่าธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ที่มีการให้บริการบัตรเครดิตในประเทศไทยมีทั้งหมด 10 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารยูโอบีรีตน์สิน ธนาคารแอสตันดาร์ดชาร์เตอร์ด นครธน และธนาคารเอเซีย ดังตารางที่ 1.1 จะเห็นว่า สำนักงานของธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 1,336 สาขา และ 1,256 สาขา ตามลำดับ รองลงมาคือภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 526 สาขา และ 513 สาขา ตามลำดับ โดยที่ธนาคารไทยพาณิชย์มีจำนวนของสำนักงานสาขามากที่สุด จำนวน 721 สาขา รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทย จำนวน 699 สาขา และ 652 สาขา ตามลำดับ เป็นต้น

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนสำนักงานของธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

ธนาคาร	ภาค					
	กรุงเทพฯ*	กลาง	ตะวันออก เฉียง เหนือ	เหนือ	ใต้	รวม
กรุงเทพ	183	202	108	116	90	699
กรุงไทย	158	191	110	103	90	652
กสิกรไทย	159	156	69	71	47	502
ไทยพาณิชย์	234	237	78	84	88	721
กรุงศรีอยุธยา	174	167	56	51	57	505
ทหารไทย	154	123	47	53	53	430
นครหลวงไทย	136	138	33	38	46	391
ยูโอบี	91	35	10	9	10	155
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย)	30	7	2	1	1	41
สาขาธนาคารต่างประเทศ	17	0	0	0	0	17
<b>รวม</b>	<b>1,336</b>	<b>1,256</b>	<b>513</b>	<b>526</b>	<b>482</b>	<b>4,113</b>

หมายเหตุ: \* รวมสำนักงานใหญ่

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2549)

สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทยมีเพียง 2 ธนาคารที่ให้บริการบัตรเครดิต ได้แก่ ธนาคารซีทีแบงก์ ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ ส่วนบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีทั้งสิ้น 10 บริษัท ดังตารางที่ 1.2 จะเห็นได้ว่า สำนักงานของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ เป็นต้น โดยที่บริษัทเซทเทเลม (ประเทศไทย) มีจำนวนของสำนักงานสาขามากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทอออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) และบริษัทบัตรเครดิตกรุงไทย เป็นต้น

ก่อนการเปิดเสรีให้ธนาคารพาณิชย์สามารถพิจารณาออกบัตรเครดิตให้กับลูกค้าโดยไม่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของผู้ขอทำบัตรเครดิตที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2545 ธนาคารพาณิชย์มีข้อเสียเปรียบต่อสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เพราะสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์อยู่ในระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยคนละฉบับกับธนาคาร

พาณิชย์ ซึ่งมีเงื่อนไขที่ผ่อนปรนมากกว่าเงื่อนไขการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทย ทำให้ศักยภาพในการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ไทยดีกว่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2548)

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนสำนักงานของบริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน

บริษัท	สำนักงานสาขา					
	กรุงเทพฯ*	กลาง	ตะวันออก เฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	รวม
1. บัตรกรุงไทย	26	7	0	1	1	35
2. เซทเทเลม (ประเทศไทย)	63	43	9	13	7	135
3. เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย)	1	0	0	0	0	1
4. ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย)	6	0	0	0	1	7
5. อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย)	1	0	0	0	0	1
6. บัตรกรุงศรีอยุธยา	11	5	1	1	2	20
7. อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์)	18	25	9	10	8	70
8. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส	2	0	0	0	0	2
9. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเซส	2	0	0	1	1	4
10. จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) ***	6	3	1	0	1	11
11. อีซี บาย**	0	0	0	0	0	0
12. แคปปิตอล โอเค	1	4	2	3	2	12
<b>รวม</b>	<b>137</b>	<b>87</b>	<b>22</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>298</b>

หมายเหตุ: \* รวมสำนักงานใหญ่

\*\* บ.อีซี บาย ยังไม่ได้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

\*\*\* จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) เปลี่ยนเป็น ธนาคารจีอีมันนี่ เมื่อเดือน มกราคม 2549

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2548)

ต่อมากระทรวงการคลังได้ออกประกาศกระทรวงเพื่อกำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิต โดยใช้อำนาจตามกฎหมายของคณะปฏิวัติ ซึ่งสาระสำคัญของประกาศกระทรวงการคลังได้อำนาจในการรวมสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เข้ามาอยู่ภายใต้การดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ การกำหนดเพดานดอกเบี้ยผิดนัดบัตรเครดิตไว้ที่ร้อยละ 18 ต่อปี โดยทางธนาคารแห่งประเทศไทยจะเป็นผู้กำหนดรายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการกำกับ

ดูแลธุรกิจบัตรเครดิตทั้งระบบ ทั้งของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ด้วย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2548)

จากตารางที่ 1.3 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้รายงานข้อมูลปริมาณบัตรเครดิต ณ สิ้นเดือน ตุลาคม 2548 ปรากฏว่าปริมาณบัตรเครดิตทั้งระบบมีจำนวน 9,663,120 บัตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.75 หรือ 166,492 บัตร เมื่อเทียบกับเดือนกันยายน 2548 ที่มีจำนวน 9,496,628 บัตร ปริมาณบัตรเครดิตบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทย 3,750,696 บัตร เพิ่มขึ้น 100,614 บัตร หรือคิดเป็นร้อยละ 2.76 เป็นบัตรที่ออกโดยสาขาต่างประเทศ 1,044,527 บัตร เพิ่มขึ้น 15,912 บัตร หรือร้อยละ 1.55 และบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ 4,867,897 บัตร เพิ่มขึ้น 49,966 บัตร หรือร้อยละ 1.04 ขณะที่ปริมาณการใช้จ่ายรวมของเดือนตุลาคม 2548 เท่ากับ 55,007.98 ล้านบาท บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทย 29,654.32 ล้านบาท เพิ่มขึ้นถึง 2,661.35 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 9.86 บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์สาขาต่างประเทศ 6,735.72 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 292.17 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.53 และบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ 18,617.94 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 213.20 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.16

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวน บัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้นในเดือนตุลาคม 2548 เทียบกับเดือนกันยายน 2548

ปริมาณ	ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการบัตร เครดิต		สถาบันการเงินที่ ไม่ใช่ธนาคาร พาณิชย์	รวมจำนวน ทั้งหมดในเดือน ตุลาคม 2548
	สาขาในประเทศ	สาขาต่างประเทศ		
บัตรเครดิต (บัตร)	100,614	15,912	49,966	9,663,120
การใช้จ่ายผ่านบัตร (ล้านบาท)	2,661.35	292.17	213.20	55,007.98

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2548)

สำหรับภาพรวมธุรกิจบัตรเครดิต ในปี 2549 มีแนวโน้มว่าจะมีอัตราขยายตัวได้ดี เช่นเดียวกับปี 2548 ที่ผ่านมา เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่มีฐานรายได้ตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป และมีความสอดคล้องตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดยังมีอีกจำนวนมาก ซึ่งการเร่งขยายฐานบัตรเครดิตทำให้ยอดสินเชื่อคงค้างจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก ซึ่งแสดงว่าการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สมัครไม่เข้มงวด ทำให้มีผู้ที่มีรายได้ไม่น้อยเกินกว่าที่จะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตให้สามารถมีบัตรเครดิตได้ โดยเฉพาะที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีเงื่อนไขเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมรายปีสูงกว่าบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ แต่มีขั้นตอนในการ

ดำเนินการ การอนุมัติและการสรุปผลจะเร็วกว่า ตลอดจนโอกาสของการสร้างฐานลูกค้าจะง่ายกว่า ธนาคารพาณิชย์ด้วย ทำให้จำนวนบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ มากกว่าจำนวนบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์

ดังนั้น จึงเกิดหัวข้อในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของประชากรในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อที่จะได้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของผู้ถือบัตรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่สนใจ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

เพื่อประโยชน์แก่ธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่สนใจจะได้ทราบถึงโครงสร้างและลักษณะทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตและกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการบัตรเครดิตต่อไป

## 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ ทำการศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจะศึกษาถึงบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

## 1.5 นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

บัตรเครดิต (Credit Card) คือบัตรที่ผู้ประกอบการออกให้แก่ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการกำหนดเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการหรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด แต่ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าแล้ว

บัตรเครดิตธนาคาร (Bank Card) เป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินร่วมกับสถาบันบัตรเครดิตระหว่างประเทศ (international credit card) หรือสถาบันการเงินออกบัตรเครดิตเป็นของตนเอง (local credit card)

บัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (non-bank) หมายถึงบัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทเอกชนที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการในเครือข่ายหรือในสถานประกอบการที่มีข้อตกลงร่วมกัน เช่น บัตรเครดิตออนไลน์ บัตรเครดิตเทสโก้โลตัส

การถือบัตรเครดิต คือ พฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระสินค้าหรือบริการในด้านต่างๆ โดยผู้ถือบัตรเครดิตจะได้รับความสะดวกสบาย ความปลอดภัยอันเกิดจากการที่ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมาก การได้รับสิทธิพิเศษบางประการที่ร้านค้าหรือผู้ออกบัตรเครดิตจัดให้