

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าในระบบเศรษฐกิจนั้น มีองค์ประกอบหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยดำเนินการในฐานะเป็นตัวกลางอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายเงินทุนจากผู้ออม ไปยังนักลงทุนหรือผู้ที่ต้องการเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจหรือใช้ในการบริโภค ทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงินและนำไปสู่การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวนี้คือ ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยและมีบทบาทสำคัญที่สามารถระดมเงินฝากจากประชาชน หรือหน่วยธุรกิจต่างๆ และให้สินเชื่อแก่ผู้ที่ต้องการเงินทุนในรูปแบบของการกู้ยืมและการลงทุนในหลักทรัพย์ ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ

ในปัจจุบัน เศรษฐกิจของไทยถูกรุมเร้าจากปัจจัยลบต่างๆ ที่มีมาอย่างต่อเนื่อง อาทิ การปรับตัวสูงขึ้นของราคาน้ำมัน ที่ส่งผลกระทบต่อราคาสินค้าอุปโภคและบริโภค อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของการกู้ยืมประเภทที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันทรงตัวอยู่ในระดับที่สูง ปัญหาความไม่แน่นอนหรือการขาดเสถียรภาพทางการเมือง และการแข็งค่าของค่าเงินบาท รวมถึงภาวะเงินเฟ้อ ซึ่งส่งผลให้ค่าครองชีพมีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้น ทำให้ผู้บริโภคบางกลุ่มเกิดปัญหาสภาพคล่อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความต้องการกู้ยืมในรูปแบบของสินเชื่อเพิ่มมากขึ้นซึ่งสามารถแสดงปริมาณเงินให้สินเชื่อของสถาบันการเงินในปี 2549 และ 2550 ได้ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงปริมาณเงินให้สินเชื่อของสถาบันการเงินในปี 2549 และ 2550

(หน่วย : ล้านบาท)

ลำดับ ที่	ธนาคาร	2549			2550		
		ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3
1	ธนาคารพาณิชย์ <sup>1/</sup>	5,610,927	5,656,768	5,706,748	5,739,280	5,782,455	5,857,703
2	ธนาคารออมสิน	434,270	453,174	460,975	530,233	514,491	519,750
3	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	526,486	541,935	560,200	570,454	578,161	587,087
4	ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร	419,254	422,210	426,076	428,586	448,140	452,000
5	ธนาคารเพื่อการส่งออกและ นำเข้าแห่งประเทศไทย	58,993	58,585	59,270	54,941	55,466	57,138
6	บริษัทเงินทุน <sup>1/</sup>	75,869	71,516	58,972	37,333	33,906	33,998
7	บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1,040	1,015	1,042	565	566	560
8	บริษัทประกันชีวิต	54,730	54,094	55,562	60,254	61,683	....
9	บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย <sup>1/</sup>	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
10	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	45,185	47,199	45,982	46,137	44,575	44,959
	รวม	7,226,754	7,306,496	7,374,827	7,467,783	7,519,443	....

1/ ธนาคารทหารไทย ควบรวมกิจการกับธนาคารดีบีเอส ไทยทุน และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตั้งแต่เดือนกันยายน 2547, รวมธนาคาร โซซีเยเต้ เจเนราล สาขากรุงเทพฯ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2548 บง.ไทยเพิ่มทรัพย์ ควบรวมกับ บง.ทิสโก้ และยกระดับเป็น ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2548

บง.รัตนทุน ควบรวมกับ บง.เกียรตินาคิน และยกระดับเป็น ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2548  
ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2550)

จากตารางที่ 1.1 จะเห็นได้ว่า ภาพรวมการให้เงินสินเชื่อ ในแต่ละไตรมาสนับตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา ของสถาบันการเงินทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เช่น บริษัทเงินทุนต่างๆ มีปริมาณการให้เงินสินเชื่อเพิ่มขึ้น จากเดิมสิ้นสุดในไตรมาสที่สี่ 2549 มีปริมาณ 7,374,827 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเป็น 7,519,443 ล้านบาท ในไตรมาสที่สอง ปี 2550 ซึ่งจาก

ปริมาณเงินให้สินเชื่อทั้งหมดนั้น เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีปริมาณการให้สินเชื่อมากเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีปริมาณการให้สินเชื่อจากเดิมในไตรมาสที่สี่ปี 2549 จำนวน 5,706,748 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเป็น 5,857,703 ล้านบาท ในไตรมาสที่สาม ในปี 2550

การให้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เป็นการให้บริการสินเชื่อบุคคลซึ่งแบ่งออกเป็น สินเชื่อขนาดใหญ่ สินเชื่อขนาดกลางและขนาดย่อมสินเชื่อที่อยู่อาศัย หรือสินเชื่อเพื่อการเกษตร สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อเช่าซื้อรถ ซึ่งสินเชื่อบุคคลนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ สินเชื่อบุคคลแบบมีหลักประกัน (Secured Loan) ซึ่งสินเชื่อประเภทนี้ผู้ขอสินเชื่อจะต้องมีสังหาริมทรัพย์ หรืออสังหาริมทรัพย์เป็นหลักประกัน เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเช่าซื้อ เป็นต้น สินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน (Unsecured Loan) เป็นสินเชื่อซึ่งสถาบันการเงินให้แก่ผู้ขอสินเชื่อ โดยไม่ต้องนำเอาสังหาริมทรัพย์ หรืออสังหาริมทรัพย์มาเป็นหลักประกัน เช่นสินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อบัตรเครดิต เป็นต้น ซึ่งสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ เงินกู้ตามระยะเวลา ซึ่งเป็นสินเชื่อเงินก้อนหรือเงินสดที่ปล่อยให้ลูกค้าในคราวเดียว โดยมีกำหนดระยะเวลาและจำนวนเงินที่ต้องชำระแน่นอน นอน โดยอาจมีระยะเวลาในการผ่อนชำระ เช่น 3 ปี 5 ปี เป็นต้น ซึ่งเงินกู้ตามระยะเวลาส่วนใหญ่จะถูกกำหนดวัตถุประสงค์ในการใช้ที่แน่นอน เช่นเพื่อการปลูกสร้างบ้าน เพื่อการศึกษา อีกประเภทคือ วงเงินเบิกเกินบัญชี เป็นวงเงินสินเชื่อหมุนเวียนที่ให้แก่ลูกค้าในการเบิกถอนเงินภายในวงเงินที่กำหนด ซึ่งเงื่อนไขระยะเวลาการชำระคืนและวัตถุประสงค์ในการใช้ไม่ได้เจาะจง และโดยลักษณะเป็นเหมือนวงเงินเพิ่มเติม เพื่อเสริมสภาพคล่องชั่วคราว ซึ่งในปัจจุบันสถาบันการเงินได้ให้สินเชื่อในลักษณะนี้เพิ่มขึ้น โดยแสดงจำนวนสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกันดัง ตาราง 1.2

ตารางที่ 1.2 แสดงสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย<sup>1/</sup> ยอดคงค้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550

หน่วย : ล้านบาท

ประเภทสถาบันการเงิน	จำนวนบัญชี <sup>2/</sup>	ยอดสินเชื่อคงค้าง <sup>3/</sup>	สินเชื่อผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไป <sup>4/</sup>
ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย	1,834,168	87,879	3,397
สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทย	772,583	23,023	1,678
สถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ <sup>5/</sup>	8,174,222	93,612	4,155
รวม	10,780,973	204,514	9,230

หมายเหตุ :

- 1/ สินเชื่อส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน โดยให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อ และการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ในสินค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจมิได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ทั้งนี้ ไม่รวมสินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อ และการให้เช่าแบบลีสซิ่งในสินค้าที่เป็นรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล และสินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงานที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล
- 2/ จำนวนบัญชี หมายถึง จำนวนบัญชีผู้บริโภคนสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเฉพาะที่มียอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นเดือนที่รายงาน
- 3/ ยอดสินเชื่อคงค้าง หมายถึง ยอดสินเชื่อคงค้าง (Outstanding Balance) เฉพาะต้นเงิน (หลังหักรายได้การตัดบัญชี) ณ วันสิ้นเดือนที่รายงาน
- 4/ สินเชื่อผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไป หมายถึง ลูกหนี้ที่ค้างชำระต้นเงินหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลาเกิน 3 เดือนขึ้นไป นับตั้งแต่วันที่ถึงกำหนดชำระ โดยรายงานเฉพาะเดือนสิ้นไตรมาส
- 5/ บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ  
ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2550)

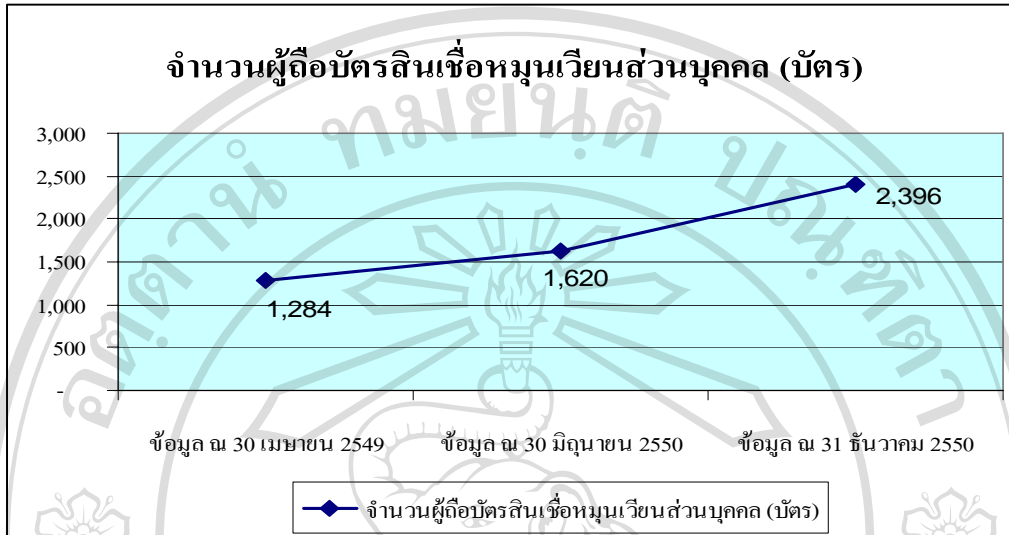
ในปัจจุบันการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินนั้น มุ่งเน้นให้บริการในสินเชื่อในกลุ่มลูกค้าบุคคลรายย่อยเพื่อลดความเสี่ยงและหลีกเลี่ยงปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สถาบันการเงินส่วนใหญ่ให้ความสนใจ คือ สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล หรือสินเชื่อบัตรเครดิตเงินสด ซึ่งเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทหนึ่งซึ่งไม่มีหลักประกัน และเป็นลักษณะวงเงินเบิกเกินบัญชี ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อพร้อมใช้หรือเงินกู้ชนิดหนึ่งที่ผู้ประกอบการได้มีการปรับรูปแบบให้เข้ากับความต้องการของผู้บริโภค สินเชื่อประเภทนี้จะไม่มีกำหนดระยะเวลา ซึ่งเมื่อได้รับอนุมัติวงเงินแล้ว ผู้ขอสินเชื่อสามารถใช้บัตรเครดิตเงินสดจากเครื่อง เอทีเอ็ม และจะคิดดอกเบี้ยเมื่อมีการเบิกถอน และจะคิดดอกเบี้ยเฉพาะเงินส่วนที่ถูกลบออกไปจากบัญชี นับจากวันที่มีการถอนออกไปจนถึงวันที่ชำระ โดยอัตราดอกเบี้ยของแต่ละผู้ประกอบการจะแตกต่างกันไปแต่ไม่เกินร้อยละ 28 ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ หากมีการชำระสินเชื่อตามจำนวนวงเงินที่เบิกถอน วงเงินสินเชื่อจะเพิ่มขึ้น จุดเด่นของสินเชื่อประเภทนี้คือ สามารถเพิ่มความคล่องตัว และอำนวยความสะดวกเมื่อยามจำเป็นหรือฉุกเฉินในชีวิตประจำวันให้แก่ลูกค้า หรือการดำเนินธุรกิจที่ต้องการสำรองวงเงินไว้ใช้สำหรับหมุนเวียน โดยให้วงเงินเบิกเกินบัญชี ซึ่งเป็นวงเงินสินเชื่อหมุนเวียนที่สามารถเบิกเงินสดภายในวงเงินที่กำหนดได้ทันทีที่ต้องการผ่านตู้เอทีเอ็ม ทั้งนี้ ดอกเบี้ยของสินเชื่อประเภทนี้จะสูงกว่าสินเชื่อทั่วไป ในขณะที่วงเงินที่ได้จะน้อยกว่าสินเชื่อประเภทอื่นๆเช่นกัน

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้สังเกตเห็นถึงความสามารถในการเข้าร่วมในตลาดธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งในธุรกิจสินเชื่อหนี้ มีทั้งสินเชื่อเพื่อการเคหะ สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อเพื่อ

การเช่าซื้อรถยนต์ รวมถึงสินเชื่อในรูปแบบของบัตร โดยเฉพาะสินเชื่อในรูปแบบของบัตรนั้น สามารถสมัครเพื่อขอใช้ได้ง่าย การอนุมัติที่รวดเร็ว และสะดวกต่อการใช้งาน จึงได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อรูปแบบใหม่ เพื่อให้ทันกับยุคสมัย ค่านิยม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการออกผลิตภัณฑ์บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ซึ่งเป็นสินเชื่อประเภทหนึ่งในรูปแบบของบัตร เพื่อเป็นอีกช่องทางในการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าของธนาคาร และเป็นการขยายขนาดธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล โดยบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลนั้น เป็นสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน โดยผู้ขอใช้บริการจะได้รับบัตร ซึ่งมีวงเงินให้แก่ลูกค้าเพื่อใช้ในการเบิกเงิน ซึ่งวงเงินที่จะได้รับขึ้นอยู่กับรายได้และยอดเงินคงเหลือในบัญชีของผู้ขอใช้บริการ โดยมีกำหนดสูงสุด 3.5 เท่าของรายได้ แต่ไม่เกินเจ็ดแสนห้าหมื่นบาท ซึ่งผู้ให้บริการสามารถใช้บัตรกดเบิกเงินได้ตามวงเงินที่ได้รับจากตู้เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ทั่วประเทศ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกด และไม่มีค่าธรรมเนียมรายปีจากการถือบัตร ซึ่งผู้ใช้นี้สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลนี้จะเสียดอกเบี้ยในอัตราดอกเบี้ยจากการใช้บริการคือ ร้อยละยี่สิบแปดต่อปี ซึ่งคำนวณอัตราดอกเบี้ยเป็นรายวัน จากยอดเงินที่ได้ทำการกดใช้ โดยผู้ให้บริการจะได้รับใบแจ้งยอดหนี้จากการกดใช้บริการ รวมถึงดอกเบี้ยในแต่ละเดือน โดยผู้ให้บริการสามารถชำระหนี้คืนได้ที่จุดรับชำระของธนาคารไทยพาณิชย์ รวมถึงช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ในใบแจ้งยอดการใช้บริการ ซึ่งการชำระหนี้ นั้นสามารถชำระคืนทั้งหมด บางส่วน หรือขั้นต่ำก็ได้ ซึ่งการสมัครหรือขอใช้บริการนั้นทำได้โดยการยื่นเอกสารใบคำขอ เอกสารแสดงตนและเอกสารการเดินทางบัญชีย้อนหลังหกเดือน ซึ่งการอนุมัติบัตรนั้นจะใช้เวลาประมาณหนึ่งสัปดาห์ จึงแจ้งผลให้แก่ผู้ขอใช้บริการทราบ โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือ ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการลูกค้า หรือผู้ประกอบการที่ต้องอาศัยเงินทุนในการหมุนเวียนธุรกิจ หรือเพื่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน รวมถึงความต้องการใช้เงินด่วนเมื่อยามฉุกเฉิน

บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้นมีปริมาณการถือครองบัตรเพิ่มมากขึ้น จาก 1,284 บัตรในปี 2549 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2549) เพิ่มขึ้นเป็น 4,016 บัตรในปี 2550 ( ข้อมูล ณ 30 ธันวาคม 2550 ) โดยแบ่งเป็นช่วงเดือน มกราคมถึงมิถุนายน 2550 มีผู้ถือบัตร 1,620 ราย และช่วงเดือนกรกฎาคม ถึงธันวาคม 2550 มีผู้ถือบัตร 2,396 ราย แสดงดังรูปที่ 1.1

**รูปที่ 1.1** แสดงการเพิ่มขึ้นของบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2550



ที่มา: ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) (2550)

จากปริมาณการถือครองบัตรที่เพิ่มสูงขึ้น จึงทำให้ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มีความต้องการขยายฐานลูกค้าบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลให้เพิ่มมากขึ้น โดยได้ทำการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งเป็นลูกค้าที่มีบัญชีกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) และได้เดินบัญชีอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีเงินคงเหลือในบัญชีอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม สามารถอนุมัติวงเงินบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลได้ โดยไม่ต้องพิจารณาตามเงื่อนไขทั่วไป รวมถึงกลุ่มแพทย์ และพนักงานบริษัทที่มีรายได้ประจำซึ่งได้รับเงินเดือนผ่านระบบโอนเงินอัตโนมัติ (ATS) ผู้ที่มีเงินฝากออมทรัพย์ประเภทระยะยาว ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)เป็นต้น ซึ่งได้รับการลดหย่อนเอกสารในการใช้สมัครบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จะเห็นได้ว่าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีแนวทางในการขยายฐานลูกค้าบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ในระดับล่างหรือกลุ่มผู้มีรายได้ประจำ ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมากขึ้น แต่ทั้งนี้ต้องมียอดเงินคงเหลือในบัญชีในเกณฑ์ที่เหมาะสม ซึ่งเป็นการบ่งบอกถึงความสามารถในการชำระหนี้ ซึ่งลูกค้าในส่วนนี้ เป็นผู้ที่มีความเสี่ยงต่ำเพียงพอที่จะสามารถให้บริการทางด้านสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลได้ โดยการอนุมัติวงเงินนั้นอาจจะลดวงเงินที่ได้รับลง เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน หรือในยามฉุกเฉินเท่านั้น และเพื่อไม่ให้เกิดหนี้ค้างของครัวเรือนเพิ่มมากขึ้น และยังเป็น การลดปริมาณการกู้ยืมสินเชื่อระบบอีกทางหนึ่ง

เนื่องจากความหลากหลายของกลุ่มลูกค้า และกลุ่มเป้าหมาย ในการที่จะขยายฐานลูกค้าใหม่ รวมถึงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการอยู่เดิมนั้น จึงเป็น

เหตุผลที่ควรจะทำการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทราบถึงพฤติกรรม และสภาพการใช้ รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของลูกค้าในแต่ละระดับรายได้ อาชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและ สภาพการใช้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.2.3 เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

เพื่อเป็นข้อมูลแก่ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ในการใช้กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดในการขยายฐานลูกค้า และเพิ่มกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์และการบริการ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ เน้นศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเลือกศึกษาเฉพาะลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ในรูปแบบของบัตรเครดิตเงินสด ของธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยสาขาทั้งหมด 23 สาขา โดยการศึกษาครั้งนี้เลือก 5 สาขา ได้แก่ สาขาย่อยสี่แยกหนองหอย(เชียงใหม่) สาขาย่อยเซ็นทรัลแพอรต์ เชียงใหม่ สาขาย่อยโชตนา สาขาประตูช้างเผือก และสาขาย่อยเซ็นทรัลลาดสวนแก้ว ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ กลุ่มผู้ที่มี

รายได้ประจำและไม่ได้ประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งเป็นผู้ที่ให้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูลในการศึกษารุ่นนี้ ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2551 ถึง 31 กรกฎาคม 2551 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

### 1.5 นิยามศัพท์

**บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล** หมายถึง บัตรซึ่งผู้ให้กู้ออกและมอบให้กับผู้กู้ เพื่อใช้ในกู้ยืม โดยวิธีการกดเบิกใช้วงเงินสินเชื่อหมุนเวียน ซึ่งสามารถกดเบิกเงินได้จากตู้เอ.ที.เอ็ม.ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ทั่วประเทศโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกดเบิกเงินสด แต่ทั้งนี้ ผู้กู้จะต้องเสียดอกเบี้ยจากการกดเบิกเงิน โดยดอกเบี้ยจะคำนวณเป็นรายวันตามระยะเวลา และจากจำนวนเงินที่ผู้กู้ได้กดเบิกใช้ ตามอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารได้กำหนดไว้

**สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล** หมายถึง วงเงินกู้ยืมในลักษณะหมุนเวียนซึ่งผู้กู้มีสิทธิเบิกใช้จากผู้ให้กู้ได้หลายครั้งภายในวงเงินที่ผู้ให้กู้อนุมัติให้แก่ผู้กู้และแจ้งให้ผู้กู้ทราบ

**อัตราดอกเบี้ย** หมายถึง อัตราร้อยละที่ธนาคารคิดดอกเบี้ยจากผู้มาขอกู้โดยนำอัตราดอกเบี้ยคูณจำนวนเงินต้นคงเหลือเป็นฐานเพื่อคำนวณหาดอกเบี้ยต่องวดที่ต้องชำระ ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจากการกดเบิกเงินสด จากบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล คือร้อยละ 28 ต่อปี

**พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียน** หมายถึง การกระทำใดๆเกี่ยวกับการใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินกู้ยืม รวมถึงการกระบวนกรตัดสินใจที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและหลังการกระทำดังกล่าว รวมถึงความพึงพอใจในการใช้บริการ

**ระยะเวลาเฉลี่ยในการถือเงินก่อนการชำระหนี้** หมายถึง ช่วงระยะเวลาจากวันที่ทำการกดเบิกเงินจนถึงวันที่นำเงินไปชำระหนี้คืน ณ จุดบริการรับชำระ

**ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง** หมายถึง ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)