

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บัตรเครดิตหรือบัตรสินเชื่อได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนไทยในปัจจุบันและนับวันก็จะมีคามสำคัญเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นบัตรเครดิตหรือบัตรสินเชื่อจึงเป็นบริการที่สถาบันทางการเงินต่างๆ ออกให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน การชำระค่าสินค้าและบริการ โดยใช้แทนเงินสด ทำให้เกิดความคล่องตัวในการจับจ่าย เช่น วิชา มาสเตอร์การ์ด เจซีบี อเมริกันเอ็กซ์เพรส และ ไคเนอรัสคลับ สามารถใช้ได้ตามจำนวนวงเงินบัตรที่อนุมัติหักออกด้วยค่าสินค้าและบริการที่ใช้จ่ายผ่านบัตร ค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย และหนี้สินค้างที่ยังไม่ได้ชำระ โดยคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้คือ ผู้ที่มีรายได้ประจำไม่ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน มีหลักฐานการเบิกจ่ายเงินเดือนเป็น หนังสือรับรองเงินเดือน รวมถึงเอกสารการเดินบัญชีกับธนาคาร อย่างน้อย 6 เดือนย้อนหลัง เป็นต้น ในส่วนของวงเงินสินเชื่อที่ให้แก่ผู้บริโภคในแต่ละรายได้ไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การพัฒนารูปแบบของบัตรเครดิตที่หลากหลายและการเพิ่มสิทธิประโยชน์ของผู้ถือบัตรเครดิต โดยสถาบันการเงินที่ให้บริการสินเชื่อบัตรเครดิตของประเทศไทย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในส่วนของธนาคารพาณิชย์ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ไทยจำนวน 9 ธนาคาร และธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสาขาธนาคารต่างประเทศอีกจำนวน 2 ธนาคาร สำหรับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร มีจำนวน 12 แห่ง ดังตารางที่ 1.1

เมื่อพิจารณาการถือบัตรเครดิตของประชาชนพบว่าการใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินของผู้ถือบัตรเครดิตในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาในปี 2551 มีจำนวนบัญชีผู้ถือบัตรเครดิตทั้งหมด 12,971,694 บัญชี ในปี 2552 มีจำนวนบัญชีผู้ถือบัตรเครดิตทั้งหมด 13,489,402 มีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.99 สัดส่วนการเพิ่มขึ้นของบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทยจากปี 2551 เท่ากับร้อยละ 38.67 เพิ่มขึ้นร้อยละ 40.51 ในปี 2552 มีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.93 และสัดส่วนการเพิ่มของบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จากปี 2551 เท่ากับร้อยละ 50.80 เพิ่มขึ้นร้อยละ 49.69 ในปี 2552 มีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.70 แต่สัดส่วนของบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสาขาธนาคารต่างประเทศมี

สัดส่วนที่ลดลงจากปี 2551 เท่ากับร้อยละ 10.53 ลดลงเป็นร้อยละ 9.80 ในปี 2552 อัตราการลดลงที่ 3.10 เห็นได้ว่าความนิยมในการถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทยมีอัตราการเพิ่มที่สูงกว่าบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ และธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสาขาธนาคารต่างประเทศ ตามลำดับ (ตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.1 สถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิตในประเทศไทย

ธนาคารพาณิชย์		สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร
<b>ธนาคารพาณิชย์ไทย</b> 1.ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2.ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 3.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 4.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 5.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) 6.ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) 7.ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) 8.ธนาคารยูโอบี จำกัด(มหาชน) 9.ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย)	<b>ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสาขาธนาคารต่างประเทศ</b> 1.ธนาคารซีทีแบงก์ เอ็น.เอ 2.ธนาคารเอชเอสบีซี	1. บริษัทไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) 2. บริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) 3.บริษัท เอไอจีการ์ด (ประเทศไทย) 4. บริษัท เทส โก้ การ์ด เซอร์วิสเซส 5. บริษัท อีซี บาย 6. บริษัทบัตรกรุงไทย 7.บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) 8. บริษัทแคปปิตอล 9.บริษัทบัตรกรุงศรีอยุธยา 10. โอเคบริษัทเจเนอรัล การ์ด เซอร์วิสเซส 11.บริษัทเซทเทเลม (ประเทศไทย) 12. บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย)

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 1.2 จำนวนบัตรเครดิตจำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน ในปี 2550-2552

สถาบันการเงิน	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552
<b>1. ธนาคารพาณิชย์ไทย</b>			
- จำนวนบัตรเครดิต (บัญชี)	4,735,984	5,016,032	5,464,088
- สัดส่วน (%)	-	38.67	40.51
- อัตราการเพิ่ม (%)	-	5.91	8.93
<b>2. ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสาขาธนาคารต่างประเทศ</b>			
- จำนวนบัตรเครดิต (บัญชี)	1,300,923	1,365,483	1,323,098
- สัดส่วน (%)	-	10.53	9.80
- อัตราการเพิ่ม (%)	-	4.96	-3.10
<b>3. สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์</b>			
- จำนวนบัตรเครดิต (บัญชี)	5,966,462	6,590,179	6,702,216
- สัดส่วน (%)	-	50.80	49.69
- อัตราการเพิ่ม (%)	-	10.45	1.70
<b>รวม</b>	<b>12,003,369</b>	<b>12,971,694</b>	<b>13,489,402</b>
<b>สัดส่วน</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>อัตราการเพิ่ม</b>	<b>-</b>	<b>8.06</b>	<b>3.99</b>

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าปริมาณบัตรเครดิตยังคงขยายตัวอยู่ก็ตาม แต่ยังคงขยายตัวในอัตราที่ไม่สูงนัก เนื่องจากปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจภายในและนอกประเทศ ที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและกำลังซื้อของผู้บริโภค รวมถึงความสามารถในการผ่อนชำระยอดคงค้างของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต ในปี 2552 จะเป็นปีที่ผู้ประกอบการคงต้องดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตบนพื้นฐานของความระมัดระวังมากขึ้นในการปล่อยสินเชื่อรวมถึงการปรับ

ระบบการบริหารความเสี่ยง เพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในอนาคตของผู้ถือบัตรเครดิต และขณะเดียวกันการปรับระบบการบริหารความเสี่ยงจะต้องไม่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการในการขยายวงเงินและผู้ถือที่ต้องการถือบัตรเครดิตรายใหม่ จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันหากกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อดึงดูดให้ผู้บริโภคมาใช้บริการให้มากขึ้น

จังหวัดเชียงราย เป็นจังหวัดที่มีความสำคัญแห่งหนึ่งในกลุ่มภาคเหนือตอนบน เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เป็นจังหวัดยุทธศาสตร์ในการขยายการค้ากับประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะประเทศจีน โดยเฉพาะการพัฒนาเส้นทางการค้า R3a ซึ่งเรียกกันว่า ถนนจากคุนหมิง - กรุงเทพฯ จะทำให้เกิดการพัฒนาและยกระดับการเชื่อมโยงการค้า และโลจิสติกส์ขนาดใหญ่ระหว่างไทยกับจีน ซึ่งจะทำให้เศรษฐกิจจังหวัดเชียงรายมีโอกาสเติบโตสูงมากในอนาคต ซึ่งจะทำให้กำลังการใช้จ่ายของผู้บริโภคในเชียงรายเพิ่มขึ้นอีกมาก จึงเป็นโอกาสของสถาบันการเงินต่างๆ ที่จะขยายฐานธุรกิจบัตรเครดิต จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดที่มีปริมาณเงินฝากและสินเชื่อรวมทั้งหมดเป็นอันดับ 2 ของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบนรองจากจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น (ตารางที่ 1.3) โดยมีปริมาณเงินฝากคิดเป็นร้อยละ 16 ของเงินฝากในเขตภาคเหนือ และสินเชื่อคิดเป็นร้อยละ 15 ของสินเชื่อรวมในเขตภาคเหนือ ซึ่งสินเชื่อบัตรเครดิตจัดเป็นส่วนหนึ่งของสินเชื่อที่อยู่ในรูปของสินเชื่อแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันด้วย

ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เป็นอีกตำบลหนึ่งมีความเจริญเติบโตทางด้านธุรกิจสูงกว่าตำบลอื่นๆ ใน 16 ตำบลที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง เพราะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม ทิศเหนือติดกับตำบลนางแล ทิศใต้ติดต่อกับตำบลริมกก เทศบาลอำเภอเมือง ทิศตะวันออกติดต่อกับตำบลริมกก แม่ข้าวต้ม ทิศตะวันตกติดต่อกับตำบลแม่ยาว มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 15,781 คน อาชีพหลัก ทำนา ทำสวน รับราชการ และค้าขาย ทั้งนี้เพราะตำบลบ้านดู่เป็นตำบลที่มีแหล่งที่ตั้งของสถานศึกษาที่สำคัญของจังหวัด ซึ่งได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ซึ่งมีอาจารย์และบุคลากร จำนวน 891 คน และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีอาจารย์และบุคลากรทั้งหมดจำนวน 1,178 คน เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในส่วนของบริการด้านบัตรเครดิต ของธนาคารพาณิชย์จากการมีสถานศึกษาดังกล่าวทำให้เกิดการเพิ่มตัวของธุรกิจจำนวนมาก เช่น มีการสร้างอาคารพาณิชย์เพิ่มมากขึ้น สร้างหอพักนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น มีนักลงทุนจากต่างจังหวัดเข้ามาลงทุนซื้อที่ดินทำบ้านจัดสรรหลายๆ โครงการ เช่น โครงการบ้านสินธานี 5 และ 7 โครงการบ้านสุวรรณราชา เป็นต้น ซึ่งทำให้ราคาที่ดินในบริเวณ ตำบลบ้านดู่ และพื้นที่ใกล้เคียงมีราคาสูงขึ้น รวมถึงเป็นที่ตั้งของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย จึงส่งผลให้พื้นที่ดังกล่าวมีการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจค่อนข้างสูงอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีโอกาสอีกมากในการขยายฐานลูกค้า

ธุรกิจบัตรเครดิต ดังนั้นจึงทำให้มีการตั้งธนาคารพาณิชย์เพื่อให้บริการการเงินแก่ประชาชน จำนวน 3 ธนาคารคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงเทพ ซึ่งกล่าวได้ว่าในเขตตำบลบ้านคู่นั้นเป็นพื้นที่ที่มีจำนวนธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการทางการเงินมากพื้นที่หนึ่งของอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย โดยธนาคารเหล่านี้ให้บริการทั้งเงินฝากและสินเชื่อต่างๆ รวมถึงสินเชื่อบัตรเครดิตอย่างครบวงจร ซึ่งจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ทั้งสามธนาคารมีจำนวนเพิ่มขึ้นจาก 160 ราย ในปี 2550 เป็น 460 รายในปี 2552 หรือเพิ่มขึ้นเกือบสามเท่าตัว (ตารางที่ 1.4) ดังนั้นในที่นี้จะทำการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตตำบลบ้านคู่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการการพัฒนาและปรับปรุงการให้สินเชื่อบัตรเครดิตเพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ถือบัตรเครดิต

ตารางที่ 1.3 ปริมาณเงินฝากและเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือตอนบน ปี 2552

จังหวัด	เงินฝาก (ล้านบาท)	สัดส่วน(%)	เงินให้สินเชื่อ (ล้านบาท)	สัดส่วน(%)
เชียงใหม่	116,937.0	49	92,297.0	55
เชียงราย	<b>38,409.0</b>	<b>16</b>	<b>25,104.0</b>	<b>15</b>
ลำปาง	24,647.0	10	14,192.0	8
ตาก	15,094.0	6	8,534.0	5
ลำพูน	11,807.0	5	9,375.0	6
แพร่	10,315.0	4	6,346.0	4
พะเยา	10,168.0	4	6,697.0	4
น่าน	5,874.0	2	3,907.0	2
แม่ฮ่องสอน	3,580.0	2	1,695.0	1
<b>รวม</b>	<b>236,831.0</b>	<b>100</b>	<b>168,147.0</b>	<b>100</b>

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 1.4 จำนวนบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ใน ตำบลบ้านคู อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย

ชื่อสถาบันการเงิน	ปี 2550		ปี 2551		ปี 2552	
	จำนวน บัตร (บัตร)	อัตราการ เพิ่ม (%)	จำนวน บัตร (บัตร)	อัตราการ เพิ่ม (%)	จำนวน บัตร (บัตร)	อัตราการ เพิ่ม (%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	160	-	176	10	190	8
ธนาคารกรุงเทพ	-	-	-	-	150	-
ธนาคารกรุงไทย	-	-	-	-	120	-
รวม	160		176		460	

หมายเหตุ: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดบ้านคู เปิดให้บริการเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2551

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)สาขาตลาดบ้านคู เปิดให้บริการเมื่อเดือน มีนาคม 2552  
ที่มา : จากการสอบถามผู้จัดการสาขาของสามธนาคารในตำบลบ้านคู

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตตำบลบ้านคู อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการถือบริการบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษาเป็นแนวทางสำหรับธนาคารที่จะนำไปวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและการให้บริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายในอนาคต



#### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาลูกค้าที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในเขตตำบลบ้านคู อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย ปี 2553 ซึ่งประกอบด้วยลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

#### 1.5 นิยามศัพท์

**บัตรเครดิต (Credit Card)** คือ บัตรซึ่งสถาบันการเงินหรือธุรกิจออกให้แก่ผู้บริโภคที่เป็นสมาชิก เพื่อให้ชำระค่าสินค้าหรือบริการจากสถานการค้าหรือธุรกิจที่รับบัตรนั้นแทนการชำระด้วยเงินสด

**บัตรเครดิตธนาคาร (Bank Card)** หมายถึง บัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงิน ร่วมกับสถาบันบัตรเครดิตระหว่างประเทศ (**international credit card**) หรือสถาบันการเงินออกบัตรเครดิตเป็นของตนเอง (**local credit card**)

**บัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non – Bank)** หมายถึงบัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทเอกชนที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการในเครือข่ายหรือในสถานประกอบการที่มีข้อตกลงร่วมกัน