

## บทที่ 1

### บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน บัตรเครดิตมีบทบาทสำคัญมากขึ้นเป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นสื่อกลางการแลกเปลี่ยน การชำระค่าสินค้าและยังเป็นเครื่องมือการส่งเสริมการจำหน่ายของธุรกิจการเงิน อีกด้วย ในประเทศไทยนั้นเริ่มใช้บัตรเครดิตมาแล้วประมาณ 30 ปี ในระยะเริ่มแรกยังไม่ประสบความสำเร็จมากนัก เนื่องจากระบบสังคมของไทยยังมีทัศนคติเชิงประเพณีนิยมบางประการเกี่ยวกับสื่อกลางในการชำระค่าสินค้าที่ยังคงนิยมใช้เงินสดในชีวิตประจำวัน และในช่วงแรกยังไม่มีการแข่งขัน เพราะมีเพียงบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย และบัตรเอนกประสงค์ของธนาคารศรีนครเท่านั้น แต่ในปัจจุบันเกือบทุกธนาคารได้ออกบัตรเครดิตของตนเอง เข้าสู่ตลาด จนเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายของบัตรเครดิต จึงเกิดการแข่งกันกันอย่างรุนแรงจะเห็นได้จากจำนวนผู้ออกบัตรและจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตเดือนธันวาคม 2534 ดังนี้<sup>1</sup>

ธนาคารและสถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิต	จำนวนบัตร
1. ธนาคารกสิกรไทย	195,000
2. ธนาคารกรุงเทพ	180,000
3. ธนาคารกรุงไทย	86,000
4. ธนาคารไทยพาณิชย์	80,000
5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	10,000
6. ขวัญนคร	48,000
7. วีซ่า (VISA)	216,654
8. MASTERCARD	35,000
9. AMERICAN EXPRESS	240,000
รวม	1,090,654

1 บรรยงค์ สุวรรณพ้อง, "การเงินการธนาคาร", (มิถุนายน 2534), หน้า 13

## หลักการและเหตุผล

บัตรเครดิต หมายถึง บัตรที่อำนวยความสะดวกในการสร้างบัตรเครดิตให้กับผู้ถือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า บัตรเครดิตเป็นหลักฐานชนิดหนึ่งของผู้ถือบัตรเครดิตจะได้รับสินเชื่อสำหรับการซื้อสินค้าและบริการจากผู้ขายในระยะเวลาหนึ่ง

เดิมนั้นมีการแบ่งบัตรเครดิตออกเป็น 2 ชนิด ตามลักษณะของผู้ถือบัตร คือ

1. บัตรที่ออกโดยธนาคาร หรือ Bank Card
2. บัตรที่ออกโดยบริษัทซึ่งทำธุรกิจบัตรเครดิต หรือ Company Card

ทั้ง 2 ลักษณะดังกล่าว ปัจจุบันถือว่าเป็นการแบ่งที่แคบและเป็นการสร้างขีดจำกัดความเชื่อถือ ซึ่งในความเป็นจริงมิได้เป็นอย่างนั้น หากขึ้นอยู่กับการสร้างบริการและการส่งเสริมการขายของผู้ออกบัตรมากกว่า อีกประการหนึ่งก็คือ การที่ได้มีธนาคารรับเป็นตัวแทนผู้ออกบัตร ซึ่งเดิมถือว่าเป็น Company Card <sup>2</sup>

ยังมีการแบ่งอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งจัดตามลักษณะการให้เครดิตคือ

1. Credit Card เป็นบัตรที่ให้วงเงินในการใช้ เช่น ให้วงเงินในการเบิกเงินสดส่วนหนึ่ง และวงเงินในการนำไปซื้อสินค้าอีกส่วนหนึ่ง การให้ระยะหนึ่งหลังการใช้บัตรโดยไม่เสียดอกเบี้ย ถ้าชำระภายในวันที่ที่กำหนดวงเงินการใช้ บัตรเครดิตเหล่านี้ ได้แก่ Visa, Master, JCB เป็นต้น

2. Charge Card เป็นบัตรที่ไม่กำหนดวงเงินการใช้ แต่กำหนดระยะเวลาในการชำระเงินคืนโดยไม่เสียดอกเบี้ย

3. Debit Card เป็นบัตรที่ไม่มีวงเงินการใช้ ต้องชำระค่าสินค้าด้วยเงินสดโดยผ่านระบบการโอนเงิน ณ จุดขาย หรือ EFT-POS (Electronic Fund Transfer at the Point of Sales) เช่น บัตรเอทีเอ็มของธนาคารต่าง ๆ

การแบ่งชนิดของบัตรแบบสุดท้าย เป็นการแยกตามลักษณะและพื้นที่การใช้ ได้แก่

1. บัตรเครดิตในประเทศ ปัจจุบันมีดังต่อไปนี้

- บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย มี 2 แบบคือ บัตรเกี่ยวกับบัตรสีชมพู
- บัตรเครดิตธนาคารศรีนครซึ่งจะยกเลิกแล้วแปรสภาพเป็นบัตรเครดิตขวัญนคร
- บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย มี 2 แบบคือ บัตรธรรมดา กับบัตรทอง
- บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ มี 2 แบบคือ โพรซิเงินกับโพรซิทอง

---

2 ฎีกาน ศรีสวัสดิ์, "การเงินการธนาคาร", (สิงหาคม 2533), หน้า 152

- บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย มี 2 แบบคือ แบบคลาสสิกกับบัตรทอง
- บัตรเครดิตขั้วญนคร (ธนาคารกรุงเทพ พาณิชยการ ธนาคารทหารไทย ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารมหานคร ธนาคารศรีนครและธนาคาร สหธนาคาร ในนามบริษัททุนรวมการ) มี 2 แบบคือ บัตรเงินกับบัตรทอง

## 2. บัตรเครดิตระหว่างประเทศ

- Visa Card มี 2 แบบคือบัตรคลาสสิกกับฟรีเมียร์ ปัจจุบันมีผู้ออกบัตรเป็น ธนาคารพาณิชย์ 10 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารมหานคร, ธนาคารสหธนาคาร, ธนาคารนครหลวงไทย, ธนาคารศรีนคร, ธนาคารกรุงไทย และซีทีแบงก์

- Master Card มี 2 แบบคือ บัตรเงินกับบัตรทอง ปัจจุบันมีผู้ออกบัตรเป็น ธนาคารพาณิชย์ 6 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา เรียกว่า Lady's Card, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารทหารไทย, ธนาคารศรีนคร และซีทีแบงก์ เรียกว่า Ms Card หรือ มาดมัวแชล การ์ด

- Diners Card มีแบบเดียว โดยมีบริษัทไดเนอร์สคลับ ประเทศไทย ในเครือซีทีคอร์ป เป็นผู้ออกบัตร ต่อมาได้ธนาคารนครธนเข้ามาเป็นสมาชิกผู้ออกบัตรอีกราย เหตุที่ไม่มีบัตรเงินบัตรทองเหมือนคนอื่น เพราะถือว่าเท่ากัน และใช้ได้ไม่จำกัด ถ้ามีความสามารถในการชำระเงินเมื่อครบกำหนดเวลา

- American Express ในบ้านเรายังมีเพียง 2 แบบ คือ บัตรเขียว กับบัตรทอง ที่เมืองนอกยังมีแบบที่ 3 คือ Platinum ผู้ที่ออกบัตรนี้ในไทยคือบริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด

- JCB เป็นบัตรเครดิตญี่ปุ่น ออกโดย Japan Credit Beureau มี 2 แบบ คือ บัตรเงินกับบัตรทอง โดยธนาคารไทยพาณิชย์เป็นตัวแทนผู้ออกบัตรในไทย

## 3. บัตรเครดิตเฉพาะกิจ

- บัตรเครดิตเซ็นทรัล มีแบบเดียว ใช้ได้ในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลฯ ทุกแห่ง และร้านค้าที่อยู่ในพลาซ่าของเซ็นทรัล มีจุดเด่นที่นอกเหนือจากการเป็นบัตรเครดิตแล้ว ยังเป็นบัตรลดราคาสินค้าด้วย

- Golf Card เป็นบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด ที่พัฒนาโดยธนาคารไทยพาณิชย์ นอกจากจะมีคุณสมบัติตามชื่อการ์ดแล้ว ยังเจาะกลุ่มนักกอล์ฟ เป็นสิทธิที่มอบให้ต่างหาก โดยมีโครงการร่วมกับมาสเตอร์การ์ดใน 4 ประเทศ คือ มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซียและไทย ผู้ถือบัตรสามารถเล่นกอล์ฟในสนามของประเทศดังกล่าวที่รับบัตรเครดิตมาสเตอร์ได้

- บัตรเครดิตจิมทอมป์สัน ออกโดยธนาคารไทยพาณิชย์ร่วมกับจิมทอมป์สัน เป็นบัตรโพธิ์เงินโพธิ์ทองและมาสเตอร์การ์ด ออกให้กับลูกค้าของจิมทอมป์สันที่เมื่อนำบัตรมาซื้อสินค้าที่จิมทอมป์สันจะได้รับส่วนลดพิเศษอีกต่างหาก นอกเหนือไปจากคุณสมบัติเดิมของทั้งสองบัตร

- ดุสิตการ์ด เป็นบัตรเครดิตระหว่างประเทศที่ร่วมกันระหว่างธนาคารไทยพาณิชย์ MASTERCARD INTERNATIONAL และโรงแรมในเครือดุสิตธานีออกให้สำหรับลูกค้า ซึ่งจะได้รับสิทธิพิเศษเช่นเดียวกับบัตรธนาคารไทยพาณิชย์ Master Card แล้ว ยังได้ส่วนลดพิเศษจากการใช้บริการของเครือดุสิตธานี

- ชินวัตรการ์ด เป็นบัตรเครดิตระหว่างประเทศที่ร่วมกันระหว่างธนาคารไทยพาณิชย์ MASTERCARD INTERNATIONAL และเครือชินวัตร ออกให้สำหรับลูกค้าในเครือชินวัตร ซึ่งจะได้ส่วนลดพิเศษจากการใช้บริการของบริษัทในเครือชินวัตรอีกด้วย

- Affinity Card เป็นบัตรโพธิ์เงินโพธิ์ทองของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ออกให้กับหน่วยงาน ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ประมาณ 60 แห่ง เช่น ปตท. ชมรมห้างสรรพสินค้า ภูธร. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์ การปราบปรามคทลวง การประปาส่วนภูมิภาค ททท. การท่าเรือแห่งประเทศไทย การรถไฟแห่งประเทศไทย การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย บริษัทปูนซีเมนต์ไทย ห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ ในกรุงเทพฯ ฯลฯ

จะเห็นได้ว่าบัตรเครดิตได้พัฒนาจนเป็นที่ยอมรับของสังคมปัจจุบัน และเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่ว่าจะเป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนพนักงานของบริษัท ห้างร้าน เอกชนต่าง ๆ ดังนั้น บัตรเครดิตจึงมีการขยายตัวค่อนข้างมากและเมื่อมีหลายสถาบันนำบัตรเครดิตของตนเข้าสู่ท้องตลาดจึงมีการแข่งขันกันหลายรูปแบบ เช่น การให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มากมาย ในขณะที่เดียวกันก็

เกิดปัญหาต่าง ๆ ติดตามมาและบัตรเครดิตมิใช่เป็นแค่บริการหนึ่งของผู้ออกบัตรเท่านั้น ยังช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้ลูกค้ามาใช้บริการต่าง ๆ อีกด้วย ปลายปี 2535 ได้เริ่มมีการใช้บัตรเครดิตที่ออกบัตรโดยห้างสรรพสินค้า จึงมีผลให้ตลาดบัตรเครดิตในจังหวัดเชียงใหม่ขยายตัวขึ้นอย่างมาก และมีการแข่งขันกันมากขึ้น

ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่น่าศึกษาถึงความเห็นของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายการใช้บัตรเครดิตซึ่งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ความต้องการใช้บัตรเครดิต เหตุผลที่สมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ปัญหาการใช้บัตรเครดิตและทัศนคติและความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อบัตรเครดิต เพื่อเป็นแนวทางการวางกลยุทธ์ทางการตลาดบัตรเครดิตให้ดียิ่งขึ้น สำหรับตลาดบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น ผู้บริโภคได้เริ่มให้ความสนใจและนิยมใช้บัตรเครดิตกันมากในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา การแข่งขันของผู้ออกบัตรเครดิตค่อนข้างจะรุนแรงขึ้นเป็นลำดับ จึงได้มีการศึกษาการใช้บัตรเครดิตเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการตลาดและเครื่องมือทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาเหตุผลของผู้บริโภคที่ใช้และเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อต่าง ๆ
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บัตรเครดิต
4. เพื่อศึกษาทัศนคติและความคิดเห็นของผู้บริโภค

#### ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา

1. ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทราบถึงเหตุผลของผู้บริโภคที่ใช้และเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อต่างๆ

3. ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บัตร เครดิตและผู้ออกบัตร เครดิต ทำให้ผู้  
บริหารสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น
4. ทราบทัศนคติและความคิดเห็นของผู้บริโภค จะได้นำข้อมูลมาใช้เป็นแนว  
ทางในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด และเป็นเครื่องมือทางการตลาดบัตร  
เครดิตให้ถูกต้องเหมาะสม มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการ  
ของผู้บริโภค



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved