

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยได้มีการพัฒนาร่วมกันกับระบบการเงิน เพื่อให้การสนับสนุนต่อสภาพของตลาด ที่แต่เดิมมีการใช้สินค้าเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการปรับเปลี่ยนมาเป็นระบบเศรษฐกิจที่ใช้เงินเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน เงินที่ใช้เป็นสื่อกลางในการซื้อขายสินค้าและบริการ นอกจากจะมีลักษณะเป็นเงินเหรียญ ธนบัตร และเช็คแล้ว ยังมีเงินพลาสติกที่เป็นรู้จักกันทั่วไปในลักษณะของบัตรเครดิต (Credit Card) เพราะสามารถใช้ทดแทนเงินได้เป็นอย่างดี

ปัจจุบันนี้ บัตรเครดิตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนไทยมากขึ้น อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ที่มีการเปิดเสรีทางการเงินกับตลาดโลก บัตรเครดิตเป็นสินค้าระดับสูงที่ผู้มีฐานะดีและมีชื่อเสียงในวงสังคมนิยมในการถือหรือพกพาได้ นอกจากนี้บัตรเครดิตเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปในการถือครอง ซึ่งนับวันความนิยมใช้บัตรเครดิตมีมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากคนไทยมีความเข้าใจและเล็งเห็นประโยชน์ของบัตรเครดิตมากขึ้น ในความหมายของซื่อก่อนผ่อนที่หลังรวมทั้งให้ความปลอดภัย โดยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากติดตัว อีกทั้งในการดำเนินงานด้านการบริการของธนาคารได้เสนอให้มีบัตรเครดิตออกมาให้เลือกถือเป็นจำนวนมาก อันได้แก่ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) บัตรวีซ่าธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) บัตรวีซ่าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส บัตรไดเนอร์สคลับ ฯลฯ

จากการยอมรับของคนไทยในการใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ จึงส่งผลให้ธุรกิจบัตรเครดิตมีอัตราการเติบโตที่รวดเร็ว สังเกตเห็นได้จากมูลค่าการใช้บัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือนทั้งบัตรเครดิตต่างประเทศและในประเทศก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะเพิ่มขึ้นร้อยละ 56.94 ดังรายละเอียดตามตารางที่ 1 ทำให้ผลที่ติดตามมากคือ ผู้ถือครองบัตรเครดิตบางส่วนมีปัญหาด้านหนี้สินกับธนาคาร สาเหตุเนื่องมาจาก การเผชิญกับภาวะความผันผวนของเศรษฐกิจ การว่างงาน อันผลมาจากเหตุการณ์ของวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจในประเทศไทย รวมถึงบางกรณีเป็นการขาดความเข้าใจในการการทางการเงินของตนเอง

ตารางที่ 1 แสดงมูลค่าการใช้จ่ายบัตรเครดิตในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2530 - 2538

| งวด | มูลค่าการใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย : ล้านบาท) | | | % เพิ่มขึ้น ลด |
|---------------------|--|----------|-------------|-------------------|
| | ต่างประเทศ | ในประเทศ | รวมทั้งสิ้น | |
| ธ.ค. 30 | 185.50 | 106.00 | 291.50 | 0.00 |
| ธ.ค. 31 | 618.00 | 146.00 | 764.00 | 162.09 |
| ธ.ค. 32 | 1,040.00 | 518.00 | 1,558.00 | 103.93 |
| ธ.ค. 33 | 1,812.00 | 1,310.00 | 3,122.00 | 100.39 |
| ธ.ค. 34 | 2,441.00 | 2,110.00 | 4,551.00 | 45.77 |
| ธ.ค. 35 | 3,720.00 | 2,234.00 | 5,954.00 | 30.83 |
| ธ.ค. 36 | 4,551.00 | 2,489.00 | 7,040.00 | 18.24 |
| ธ.ค. 37 | 4,337.00 | 3,598.00 | 7,935.00 | 12.71 |
| ธ.ค. 38 | 6,790.00 | 4,198.00 | 10,988.00 | 38.48 |
| โดยเฉลี่ยเติบโตปีละ | | | | 56.94 |

ที่มา : ฝ่ายกำกับและพัฒนาสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย

บัตรเครดิตในประเทศหมายถึง บัตรเครดิตที่ออกโดย ธ.พาณิชย์ ไม่รวมบัตรเครดิตของร้านค้า

แม้สถาบันผู้ออกบัตรเครดิต จะต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงและมีความเสี่ยงด้านต่างๆ แต่ผลตอบแทนที่จะได้รับตลอดระยะเวลาการถือครองบัตรเครดิตของผู้ใช้บริการแต่ละราย ยังคงจูงใจให้ธนาคารเข้ามามีส่วนแบ่งในตลาดของบัตรเครดิตอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสามารถสร้างรายได้ให้สถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตได้เป็นจำนวนมาก เพราะว่าการทำธุรกิจบัตรเครดิตสามารถสร้างรายได้ให้กับสถาบันการเงินได้ทั้งหมด 5 ประการคือ 1) ค่าธรรมเนียมแรกเข้า 2) ค่าธรรมเนียมรายปีจากบัตรหลักและบัตรเสริม เสมือนกับเป็นเงินกินเปล่าที่สถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตได้รับแน่นอนไม่ว่าลูกค้าจะใช้บัตรเครดิตหรือไม่ก็ตาม 3) ค่าธรรมเนียมร้านค้า 4) ค่าธรรมเนียมที่เก็บจากการเบิกเงินสดล่วงหน้า 5) รายได้จากอัตราดอกเบี้ยที่คิดเพิ่มเติมเมื่อมีการชำระเงินเกินระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าสินเชื่อประเภทอื่นๆ

อย่างไรก็ตามการถือครองบัตรเครดิต นับเป็นพฤติกรรมการบริโภคล่วงหน้า นั่นคือ ผู้ถือครองบัตรเครดิตสามารถใช้จ่ายใช้สอยซื้อสินค้าและบริการมาบริโภคล่วงหน้า ทำให้ความนิยมใช้บัตรเครดิตยังมีมากขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันนี้ที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเป็นสาเหตุทำให้มีรายได้อาจลดลงโดยเฉพาะกลุ่มคนทำงานที่มีรายได้ประจำ ด้วยเหตุดังกล่าวบัตรเครดิตจึงเข้ามามีบทบาทมากขึ้นโดยจะเป็นส่วนช่วยเสริมสภาพคล่อง พร้อมทั้งช่วยกระตุ้นให้มีการบริโภคเพิ่มมากขึ้นได้ในระดับหนึ่ง ดังนั้นสถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้ผู้ถือครองบัตรเครดิตใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของตนให้มากที่สุด และเพื่อให้การกำหนดกลยุทธ์เหล่านั้นตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ถือครองบัตรเครดิต อันจะทำให้ประสบผลสำเร็จในธุรกิจบัตรเครดิต การศึกษาครั้งนี้คำนึงถึงการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิต การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ ตลอดจนปัญหาในการใช้บัตรเครดิต และความคิดเห็นของผู้ถือครองบัตรเครดิตว่าเป็นอย่างไร ดังนั้นถ้าหากสามารถทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมในการบริโภคของบุคคล จะมีผลในการวางแผนกำหนดนโยบายเพื่อที่จะขยายสัดส่วนทางการตลาดให้ผู้ถือครองบัตรเครดิตให้ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น และสามารถคัดเลือกผู้ถือครองบัตรเครดิตที่ดีได้ ซึ่งจะเกิดผลดีต่อทั้ง 2 ฝ่ายคือ ทั้งฝ่ายสถาบันการเงินผู้ให้บริการจะได้รับผลตอบแทนในรูปของค่าธรรมเนียมจากร้านค้า ค่าธรรมเนียมสมาชิก ฯลฯ ส่วนผู้ถือครองบัตรเครดิตก็จะได้รับความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมต่าง ๆ และยังมีสิทธิประโยชน์อื่น ๆ อีกมากมาย การศึกษาในครั้งนี้มุ่งที่จะหาคำตอบของคำถามดังกล่าวเพื่อสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ถือครองบัตรเครดิต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรด้านพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็น ตลอดจนปัญหาของผู้ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น ได้ให้บริการสินเชื่อหลายประเภท สินเชื่อบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ จัดเป็นสินเชื่ออุปโภคบริโภคประเภทหนึ่ง แต่

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงลูกค้านักธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ทั้งธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่และขนาดกลาง จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 30 ราย
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 30 ราย
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวน 30 ราย
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จำนวน 30 ราย
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) จำนวน 30 ราย
- ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) และธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 ราย

2) กลุ่มตัวอย่างจะต้องมีบัตรเครดิตอย่างน้อย 1 ใบ และจะต้องเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารหรือสถาบันการเงินเท่านั้น ทั้งนี้ไม่รวมบัตรเครดิตร้านค้า

3) กลุ่มตัวอย่างที่มีการค้างชำระหนี้บัตรเครดิตและไม่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิต

4) สุ่มตัวอย่างเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะทางเศรษฐกิจและพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็น ตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้บริโภคในการใช้จ่ายบัตรเครดิต เพื่อที่สถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตจะได้นำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดให้ถูกต้อง เหมาะสม มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ถือครองบัตรเครดิต