

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บัตรเครดิต ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนไทย และนับวันจะยิ่งทวีความสำคัญเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากบัตรเครดิตเป็นสื่อกลางการแลกเปลี่ยน การชำระค่าสินค้า โดยใช้แทนเงินสด ช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการจับจ่าย สามารถซื้อสินค้าและบริการโดยไม่ต้องพกเงินสดติดตัว และสามารถซื้อสินค้าก่อนและชำระเงินภายหลังได้ บัตรเครดิตไดเนอร์สเป็นบัตรเครดิตใบแรกของโลก ริเริ่มโดยนายแฟรงค์ แมคคานามารา นักธุรกิจชาวอเมริกันเมื่อปี 2493 และเป็นบัตรเครดิตใบแรกที่เข้ามาในประเทศไทยเมื่อปี 2512 โดยได้มีการจัดตั้งบริษัทไดเนอร์สคลับ (ประเทศไทย) จำกัด ออกบัตรเครดิตไดเนอร์สในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับนักธุรกิจ สมาชิกที่นิยมการท่องเที่ยว การเดินทางระหว่างประเทศและสมาชิกร้านค้ารับบัตรเครดิตของไดเนอร์สคลับ ต่อจากนั้นในปี 2520 มีการเปิดตัวบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสในประเทศไทย ตามด้วยบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ดและบัตรวีซ่าอินเตอร์เนชั่นแนล โดยธนาคารกสิกรไทยจำกัด ซึ่งได้รับเลือกให้เป็นตัวแทนของวีซ่าอินเตอร์เนชั่นแนล และในปี 2521 ธนาคารกสิกรไทยจำกัด ได้ออกบัตรเครดิตในประเทศเป็นรายแรกของประเทศไทย ในนามบัตรเครดิตกสิกรไทย จากนั้นในปี 2530 ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด ได้ออกบัตรเครดิตในประเทศชื่อบัตรเครดิตโพธิ์เงิน โพธิ์ทอง ในปี 2531 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ก็ได้เข้าสู่ธุรกิจบัตรเครดิต มีการออกบัตรเครดิตในประเทศจำนวน 3 รูปแบบ คือบัตรเครดิตสีน้ำเงิน บัตรทอง และบัตรผู้นำโดยคำนึงถึงความต้องการ และประโยชน์ใช้สอยของลูกค้าแต่ละกลุ่มเป็นเกณฑ์ ในปี 2533 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ได้ออกบัตรเครดิตกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกรุงไทยจำกัดออกบัตรเครดิตกรุงไทย และธนาคารพาณิชย์อีก 6 แห่งคือธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การจำกัด ธนาคารทหารไทย ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารมหานคร ธนาคารศรีนคร และสหธนาคาร ได้ร่วมกันออกบัตรเครดิตชื่อบัตรเครดิตขวัญนคร และธนาคารต่างประเทศ ก็ได้มีการออกบัตรเครดิตของตนในประเทศไทย เช่น บัตรเครดิตซีทีแบงก์ บัตรเครดิตสแตนดาร์ดชาร์เตอร์แบงก์ เป็นต้น ตลอดระยะเวลากว่า 30 ปี ที่บัตรเครดิตได้เข้ามาในประเทศไทย ธุรกิจบัตรเครดิตได้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นมาโดยตลอด

ณ สิ้นปี 2539 ประเทศไทยมีจำนวนบัตรเครดิตถึง 1,971,525 บัตร เพิ่มขึ้นจากปี 2538 จำนวน 157,722 บัตร หรือเพิ่มขึ้น 8% และปริมาณการใช้บัตรเครดิตในช่วงปี 2539 ก็เพิ่มขึ้นจากปี 2538 ถึง 12% มีมูลค่ารวม 149,565 ล้านบาท¹ สาเหตุการขยายตัวเพิ่มขึ้นของทั้งจำนวนบัตรและปริมาณการใช้บัตรดังกล่าวส่วนหนึ่งมาจากการที่ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งต่างแข่งขันเสนอบริการบัตรเครดิตชนิดต่าง ๆ ให้กับลูกค้าของตน เพราะเป็นช่องทางในการทำธุรกิจ ซึ่งจะได้รับรายได้จากธุรกิจนี้อย่างมหาศาลนอกเหนือจากดอกเบี้ยจากการอำนวยการสินเชื่อ โดยสมาชิกบัตรเป็นฐานสำคัญในการสร้างรายได้ในรูปค่าธรรมเนียมประจำปี ส่วนลดร้านค้าจากการที่สมาชิกบัตรนำบัตรไปใช้ ค่าธรรมเนียมจากการถอนเงินสด และดอกเบี้ยเงินกู้ยืมในการผ่อนชำระ โดยเฉลี่ยแล้วเป็นรายได้รวมประมาณ 2,574 บาท ต่อบัตรต่อปี และบัตรวีซ่าจะสร้างรายได้เฉลี่ยประมาณ 3,348 บาท ต่อบัตรต่อปี² ซึ่งรายได้เหล่านี้ จะเป็นรายได้ที่ธนาคารจะได้รับตลอดไปตราบเท่าที่ผู้ถือบัตรยังใช้บัตรอยู่ ดังนั้นแต่ละธนาคารจึงใช้กลยุทธ์ทางการตลาดทุกรูปแบบเพื่อจูงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายซึ่งได้แก่ลูกค้าเงินฝาก กลุ่มลูกค้าที่ทำงานมีรายได้ประจำในองค์กรธุรกิจ สถาบันการเงิน หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ โดยมีการเสนอบริการประเภทของบัตรที่หลากหลาย มีการออกบัตรที่รวดเร็ว ลดเงื่อนไขและขั้นตอนในการพิจารณา มีเงื่อนไขในการผ่อนชำระ การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า รวมไปถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าจะได้รับเพื่อเป็นผู้ถือบัตรเครดิตของ ธนาคาร จึงทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว

นับตั้งแต่ต้นปี 2540 เศรษฐกิจไทยเริ่มชะลอตัวลง และได้ทรุดตัวลงอย่างรวดเร็ว ตั้งแต่เดือนสิงหาคมเป็นต้นมา ก่อให้เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจและการเงินที่รุนแรงที่สุด จากสภาพเศรษฐกิจถดถอยระบบการเงินของประเทศขาดความเชื่อมั่นและขาดสภาพคล่อง เกิดภาวะหนี้ต่างประเทศเพิ่มสูงขึ้นมาก เป็นผลให้ทางการต้องประกาศปิดกิจการเงินทุนและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จำนวนมาก ทางด้านผู้ประกอบการต่างก็ประสบปัญหาการขาดสภาพคล่อง จนเป็นเหตุให้ธุรกิจจำนวนมากต้องปิดกิจการลง ทำให้เกิดภาวะการว่างงานสูง โอกาสและช่องทางในการแสวงหารายได้มาก ๆ ไม่มี รายได้ของตนทำงานส่วนใหญ่ลดลง และมีความไม่มั่นคงในการทำงานมากขึ้น

จากวิกฤตทางเศรษฐกิจ ส่งผลกระทบต่อธุรกิจบัตรเครดิต ก่อให้เกิดปัญหานี้จากบัตรเครดิตเพิ่มสูงขึ้น ธนาคารแห่งประเทศไทยและธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จึงมีการกำหนดหลักเกณฑ์

¹ ศุภเกียรติ ธารณกุล. "ทำเนียบบัตรเครดิต 1997" วารสารข่าวการธนาคารฉบับพิเศษ (2541) : 6

² สายบัตรเครดิต. คู่มือการตลาดบัตรเครดิต (กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด , 2538) หน้า 1.

และมาตรการเพื่อควบคุมการใช้จ่ายของผู้ถือบัตร และการชำระหนี้บัตรเครดิตให้เข้มงวดขึ้น ใน ส่วนของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) นับตั้งแต่เดือนมกราคม 2541 ได้มีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข สำหรับผู้ถือบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ได้แก่ การปรับวงเงินบัตรเครดิตให้อยู่ในเกณฑ์ไม่เกิน 2 เท่าของรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ถือบัตร ซึ่งจะทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตได้รับวงเงินเดิมสูง จะถูกลดวงเงินบัตรเครดิตได้ แต่ผู้ถือบัตรที่เป็นสมาชิกมาครบ 1 ปี มีประวัติการชำระหนี้ดี ไม่เคยผิดนัดชำระ หรือผิดนัดชำระแต่ละครั้งไม่เกิน 30 วัน ตลอดระยะเวลาในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา ธนาคารอาจพิจารณาวงเงินเกิน 2 เท่าได้ สำหรับผู้ที่สมัครรายใหม่ตั้งแต่ 1 มกราคม 2541 จะได้อ่างเงินไม่เกิน 2 เท่าตามเกณฑ์ การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ บางส่วนชำระขั้นต่ำงวดละร้อยละ 10 ของยอดสินเชื่อบัตรเครดิตคงค้างแต่ต้องไม่ต่ำกว่า 2,000 บาท จากเงื่อนไขเดิมไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท จากการผ่อนคลายหลักเกณฑ์และขยายเวลาในการใช้ข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย การคิดค่าธรรมเนียมกรณีชำระหนี้บัตรเครดิตช้ากว่ากำหนด 100 บาท และการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบัตรเครดิตที่สูงขึ้น หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่เปลี่ยนแปลงและเพิ่มขึ้นเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จากจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ณ สิ้นเดือนกุมภาพันธ์ 2541 มีจำนวน 6,817 บัตร ซึ่งลดลงจากจำนวนบัตรเดือนธันวาคม 2540 เป็นจำนวนถึง 265 บัตร หรือลดลง 3.88%³

ดังนั้นผู้วิจัยต้องการทราบความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และศึกษาพฤติกรรม และปัญหาที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตในปัจจุบัน เพื่อเป็นข้อมูล และแนวทางในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ของธนาคารต่อไป

³ สายบัตรเครดิต, รายงานปริมาณผู้ถือบัตรเครดิต (กรุงเทพ : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด , 2541) . หน้า 1

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิตต่อการบริการ บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)
2. เพื่อทราบพฤติกรรมและปัญหาการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในปัจจุบัน

ขอบเขตการศึกษา

ทำการศึกษาจากผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในเรื่องของความคิดเห็นของผู้ถือบัตรต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) โดยมีส่วนประกอบในการศึกษาดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิต
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิตต่อการบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- ส่วนที่ 4 การใช้บัตรเครดิตและปัจจัยที่เป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิตต่อการบริการบัตรเครดิตของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ทราบถึงพฤติกรรมและปัญหาการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)
3. เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนและกลยุทธ์เพื่อรักษาลูกค้าผู้ถือบัตรในปัจจุบัน