

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในสังคมปัจจุบันบัตรเครดิตกำลังเป็นที่ยอมรับและนิยมใช้กันอย่างกว้างขวางโดยพิจารณาทั้งด้านจำนวนผู้ถือบัตร และปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ธุรกิจบัตรเครดิตเติบโตอย่างรวดเร็วจนถึงจุดสูงสุดในปี 2540 ซึ่งอยู่ในช่วงเริ่มต้นของวิกฤติเศรษฐกิจ พบว่ามีจำนวนบัตรเครดิตทั้งสิ้นประมาณ 2,010,000 บัตร มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตประมาณ 149,392 ล้านบาท (ร้อยละ 3.15 ของ GDP)¹ แต่หลังจากประเทศไทยประสบปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ ส่งผลให้การถือบัตรเครดิต มีจำนวนลดลงค่อนข้างมาก ภาวะหดตัวปรากฏต่อเนื่องอยู่ประมาณ 2 ปี โดยหดตัวถึงจุดต่ำสุดในปี 2542 และค่อย ๆ กระจ่ิ่งขึ้นในปีต่อมา ศูนย์วิจัยกสิกรไทยรายงานว่ตลอดปี 2544 มีบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบประมาณ 2.56 ล้านใบ เพิ่มขึ้นจากปี 2543 ถึง 45.44% โดยมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตประมาณ 144,416 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2543 ประมาณ 35.6% และคาดว่าจะเพิ่มเป็นมากกว่า 2.5 ล้านบัตรในปี 2545² ซึ่งจะเป็จำนวนที่สูงที่สุดและมากกว่าช่วงก่อนเกิดวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540

เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศยกเลิกเพดานรายได้ขั้นต่ำของผู้มีสิทธิขอบัตรเครดิตจากธนาคารพาณิชย์ เมื่อวันที่ 25 เมษายน พ.ศ.2545 ซึ่งเดิมกำหนดไว้สำหรับผู้ที่มีรายได้ประจำขั้นต่ำเดือนละ 15,000 บาท โดยปล่อยให้แต่ละธนาคารกำหนดเองและลดข้อกำหนดการผ่อนชำระรายเดือนขั้นต่ำ 10% ลงมาเหลือเพียง 5% รวมทั้งลดอายุผู้ขอทำบัตรเครดิตจาก 22 ปี เป็น 20 ปี การยกเลิกเพดานรายได้ขั้นต่ำ การลดข้อกำหนดการผ่อนชำระขั้นต่ำและการลดอายุของผู้มีสิทธิทำบัตรเครดิตนี้ จึงยังเป็นการเพิ่มช่องทางธุรกิจให้ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเอกชนที่จะสร้างโอกาสในการแสวงหารายได้ เพื่อฟื้นฟูฐานะการดำเนินงาน ทั้งยังจะเป็นการกระตุ้นกำลังซื้อของผู้บริโภค โดยกระตุ้นลงลึกสู่ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ทั่วประเทศ

¹ ผู้จัดการรายวัน. 2544. "บัตรเครดิต ธุรกิจที่กำลังร้อน" [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา <http://www.centralinfo.co.th/about/050344.htm>

² กรุงเทพธุรกิจ. 2545. "สินเชื่อบุคคลบูม ดันยอดคดงค้างฟุ้ง" [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา http://www.bangkokcity.com/service/board_hot_news/board/hotnews/detail.php?boid=5819

ซึ่งมีไม่ต่ำกว่า 10 ล้านคน³ ซึ่งหมายถึง กลุ่มประชาชนที่มีรายได้ต่ำเหล่านี้จะตกเป็นกลุ่มเป้าหมายใหม่ของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเอกชนในการขยายการให้บริการบัตรเครดิต

การแข่งขันในตลาดบัตรเครดิตจึงเริ่มรุนแรงขึ้นอีกครั้ง ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันทางด้านการปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติบัตรลง จากเดิมใช้เวลา 1-2 สัปดาห์ในการอนุมัติบัตร บางแห่งปรับลดให้เหลือเพียง 1 วันเท่านั้น รวมทั้งการส่งเสริมการขายด้วยการเข้าร่วมโปรแกรมกับธุรกิจรายย่อยให้ลูกค้าซื้อสินค้าผ่านบัตรในอัตราดอกเบี้ย 0% ในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจซื้อที่เร็วขึ้น และจากการยกเลิกเกณฑ์ฐานรายได้ผู้มีสิทธิถือบัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเกิดการแข่งขันกันปรับลดฐานรายได้ของผู้มีสิทธิถือบัตรลงสูงสุดกว่า 33% โดยอัตราที่ปรับลงนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการรองรับความเสี่ยงของแต่ละธนาคารซึ่งแตกต่างกัน⁴ ส่งผลให้ตลาดของธุรกิจบัตรเครดิตขยายตัวเพิ่มขึ้นได้อีกมาก

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคเหนือที่มีศักยภาพทางด้านการค้า การเงิน การลงทุน การอุตสาหกรรม การเกษตรกรรม การศึกษา จึงเป็นแหล่งการทำงานจำนวนมาก โดยในปี 2544 มีประชากรที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 336,881 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,156 บาท เมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำงานแล้วพบว่าเป็นกลุ่มที่มีจำนวนสูงและมีรายได้เฉลี่ยมากที่สุด⁵ ซึ่งจะเป็นกลุ่มที่น่าจะมีศักยภาพในการเป็นลูกค้าบัตรเครดิตมากที่สุด ดังนั้นเมื่อธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินนำกลยุทธ์ในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่างๆ มาใช้ในการขยายสินเชื่อบัตรเครดิต ไม่ว่าจะเป็นข้อเสนอให้มีการใช้บัตรเครดิตโดยไม่มีค่าธรรมเนียม ไปถึงขั้นยกเว้นค่าธรรมเนียมตลอดชีพ การโอนหนี้ดอกเบี้ยต่ำ โปรโมชันแจกแถมทั้งก่อนและหลังทำบัตร การสะสมแต้มแลกของรางวัล จะทำให้ตลาดสินเชื่อรายย่อยของจังหวัดเชียงใหม่ ขยายตัวขึ้นตามแนวโน้มตลาดทั่วประเทศ

ดังนั้น ในสถานการณ์การแข่งขันในธุรกิจบัตรเครดิตที่รุนแรงเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพนักงานบริษัท ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตซึ่งผลของการศึกษาคั้งนี้จะเป็นประโยชน์

³ กรุงเทพธุรกิจ. 2545. "เปิดเสรีแข่งคู บัตรเครดิต" [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา http://www.the-thainews.com/misc/journal/jn250445_6.htm

⁴ สำนักข่าวไทย. 2545. "กรุงไทยลดฐานรายได้บัตรเครดิตต่ำสุดหวังขึ้นอันดับหนึ่งของตลาด" [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา http://news.mweb.co.th/finnews/finnews_58255.htm

⁵ สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่. 2543. "ค่าจ้างและรายได้เฉลี่ยของลูกจ้างเอกชน จำแนกตามประเภทการจ้าง ภาคและจังหวัด" [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา <http://www.nso.go.th/proweb/cwdweb/chmai/index.htm>

สำหรับผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจบัตรเครดิตและผู้ที่สนใจในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อจัดการและบริหารความเสี่ยงจากบัตรเครดิตอย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพนักงานบริษัทในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิต

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพนักงานบริษัทในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิต
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางสำหรับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้บริโภค

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved