

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากการกระทรวงการคลังได้ออกประกาศกระทรวงเพื่อกำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิต โดยใช้อำนาจตามกฎหมายของคณะปฏิวัติ หรือ ปว. 58 มาตราที่ 5 โดยสาระสำคัญของประกาศกระทรวงการคลังได้ให้อำนาจในการกำหนดเพดานดอกเบี้ยค่านัดชำระบัตรเครดิตไว้ที่ 18% ต่อปี การรวมสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารหรือ Nonbank เข้ามาอยู่ภายใต้การดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ การกำหนดรายได้ขั้นต่ำสำหรับผู้ที่สามารถถือบัตรเครดิตไว้ที่ 15,000 บาทต่อเดือน หลังจากที่เพิ่งปลดเพดานดังกล่าวไปเมื่อเดือนเมษายนที่ผ่านมา นอกจากนี้ ยังได้ให้อำนาจในการกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบการให้มีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า 100 ล้านบาท การกำหนดเพดานดอกเบี้ยการเบิกเงินสดล่วงหน้าไว้ที่ 3% การต้องแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบล่วงหน้าค่าธรรมเนียมอื่นๆในการใช้บัตร เช่น ค่าธรรมเนียมรายปีและค่าธรรมเนียมแรกเข้า ฯลฯ โดยทางธนาคารแห่งประเทศไทยจะเป็นผู้กำหนดรายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการกำกับธุรกิจบัตรเครดิตทั้งระบบ ทั้งของธนาคารพาณิชย์และสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้ กฎหมายใหม่ดังกล่าวนับว่าเป็นทางออกเร่งด่วนที่จำเป็น อันเป็นการตอบรับกระแสสังคมและตรงกับความต้องการจากหลายๆฝ่ายที่อยากจะเห็นกฎหมายเฉพาะรองรับการขยายตัวอย่างรวดเร็วของบัตรเครดิตในปัจจุบันและในอนาคตเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ได้จากผลข้างเคียงที่ได้รับจากความสะดวกรวดสบายในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ธนาคารพาณิชย์น่าที่จะมีฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้น จากเดิมที่สามารถขยายไปยังลูกค้ารายย่อยที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือนได้ ซึ่งฐานลูกค้าที่แคบลง แต่ก็ไม่มากนักเนื่องจากผู้ถือบัตรเดิมมีรายได้ตามหลักเกณฑ์อยู่แล้วแต่จะทำให้รายได้ของธนาคารพาณิชย์ในการทำธุรกิจบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง แต่ว่าจะอยู่ภายใต้การแข่งขันที่สูงขึ้น เช่นเมื่อครั้งที่ธนาคารแห่งประเทศไทยลดรายได้ขั้นต่ำจาก 20,000 บาทต่อเดือน มายัง 15,000 บาทต่อเดือน เมื่อปลายปี 2543 ซึ่งจากข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยจำนวนบัตรเครดิตในระบบเพิ่มขึ้นจาก 1,765,640 บัตร ในปี 2543 มาเป็น 2,567,961 บัตร ในปี 2544 (เพิ่มขึ้นประมาณ 45.44%) ทำให้รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้น จาก 5,261 ล้านบาท ในปี 2543 มาเป็น 6,379 ล้านบาท ในปี 2544 (เพิ่มขึ้นประมาณ 21.25%) เปรียบเทียบกับรายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการบัตรเครดิตของธนาคารที่ 5,156 ล้านบาทเท่านั้น ในปี 2542 และคาดว่าใน

ปี 2545 จะเติบโต 100 % ปริมาณบัตรเครดิตจะเพิ่มเป็น 5,000,000 บัตร (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย , 2545)

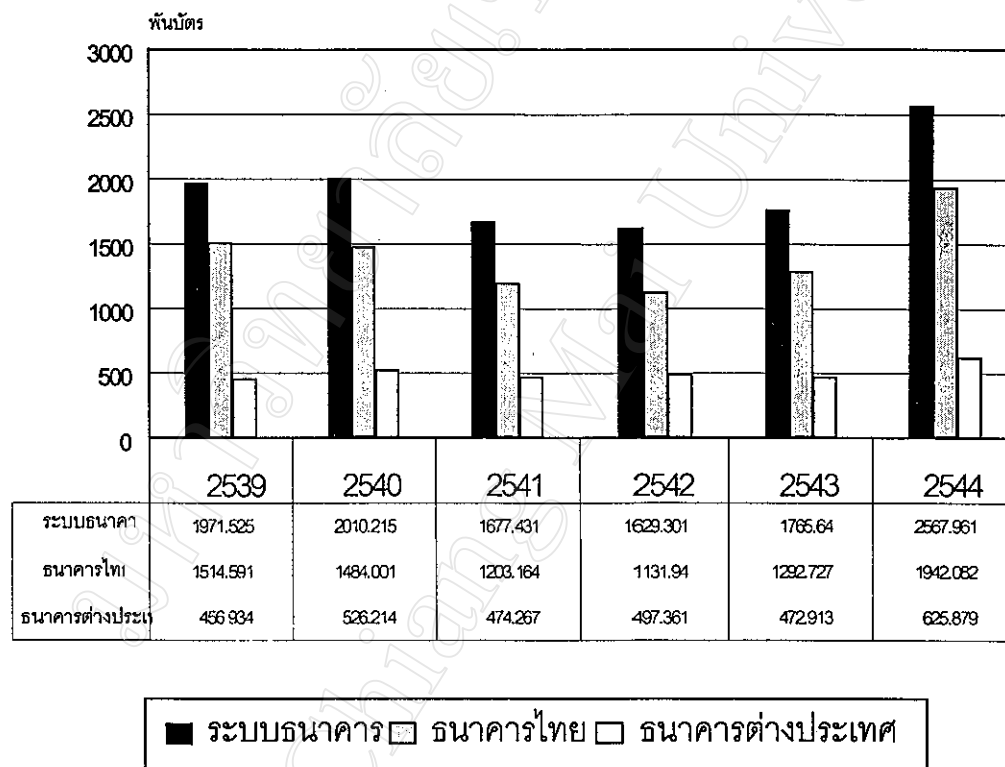
ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์เริ่มหันกลับมาให้ความสนใจธุรกิจนี้อย่างจริงจังมากขึ้น แม้ว่าจะมีการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยไว้ที่ 18 % และรายได้ขั้นต่ำที่ 15,000 บาทต่อเดือน ก็ตาม ด้วยหวังว่าจะสามารถเป็นช่องทางหนึ่งในการหารายได้เข้าธนาคาร ซึ่งรายได้หลักของธนาคารในการดำเนินธุรกิจนี้ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าธรรมเนียมจากร้านค้า ค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดล่วงหน้า ดอกเบี้ย และค่าปรับผิดนัดชำระ ในขณะที่ธนาคารก็จะต้องลงทุนในการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า การโฆษณา และการตลาด ตลอดจนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากรที่จะให้บริการดังกล่าว

ลูกค้ามีสินค้าหลากหลายในตลาดให้เลือกได้มากขึ้น จากภาวะที่ลูกค้ามีอำนาจต่อรองมากขึ้น ก็ทำให้สามารถเลือกผู้ออกบัตรเครดิตที่ตรงกับความต้องการได้มากที่สุด ซึ่งในอนาคต เราก็อาจจะเห็นการที่ผู้ถือบัตรเครดิตบ่อยครั้งขึ้น ซึ่งเกิดจากการที่มีข้อเสนอจากบริษัทอื่นที่น่าสนใจกว่า อย่างไรก็ตาม คาดว่าผู้ออกบัตรแต่ละรายต้องหามาตรการที่จะรักษาลูกค้าของตนไว้ เพราะการไปหาลูกค้าใหม่ถือเป็นการเสียค่าใช้จ่ายที่สูงกว่ามากลูกค้ามีการจับจ่ายใช้สอยมากขึ้น จากการใช้บัตรเครดิต ที่เปรียบเสมือนการได้สินเชื่อบุคคลที่ง่าย และสะดวกขึ้น แทนการใช้เงินสด โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลที่มีรายได้ที่เพิ่งจะสามารถถือบัตรเครดิตได้ ก็จะมีการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่มากขึ้น จากที่ในอดีตไม่สามารถทำได้ง่าย

อย่างไรก็ตามการถือครองบัตรเครดิต นับเป็นพฤติกรรมการบริโภคล่วงหน้า นั่นคือ ผู้ถือครองบัตรเครดิตสามารถจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้าและบริการมาบริโภคล่วงหน้า ทำให้ความนิยมใช้บัตรเครดิตยิ่งมีมากขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันนี้ที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเป็นสาเหตุทำให้มีรายได้ลดลง โดยเฉพาะกลุ่มคนทำงานที่มีรายได้ประจำ ด้วยเหตุผลดังกล่าวบัตรเครดิตจึงเข้ามามีบทบาทมากขึ้นโดยจะมีส่วนช่วยเสริมสภาพคล่อง พร้อมทั้งช่วยกระตุ้นให้มีการบริโภคเพิ่มมากขึ้นได้ในระดับหนึ่ง ดังนั้นสถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้ผู้ถือบัตรเครดิตใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของตนให้มากที่สุด และเพื่อให้การกำหนดกลยุทธ์เหล่านั้นตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ถือครองบัตรเครดิต อันจะทำให้ประสบผลสำเร็จในธุรกิจบัตรเครดิต การศึกษาครั้งนี้เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การแข่งขันของการให้บริการบัตรเครดิตและคำนึงถึงการศึกษายุทธศาสตร์การบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิต การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการตลอดจนปัญหาในการใช้บัตรเครดิต และความคิดเห็นของผู้ถือครองบัตรเครดิตว่าเป็นอย่างไร ดังนั้นถ้าหากสามารถทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมในการบริโภคของบุคคลจะมีผลในการวางแผนกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อที่จะขยายสัดส่วนทางการ

ตลาดให้ผู้ถือครองบัตรเครดิตให้ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น และสามารถคัดเลือกผู้ถือครองบัตรเครดิตที่ดีได้ ซึ่งจะเกิดผลดีต่อทั้ง 2 ฝ่ายคือ ทั้งฝ่ายสถาบันการเงินผู้ให้บริการจะได้รับผลตอบแทนในรูปของค่าธรรมเนียมจากร้านค้า ค่าธรรมเนียมสมาชิก ฯลฯ ส่วนผู้ถือครองบัตรเครดิตก็จะได้รับความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมต่าง ๆ และยังมีสิทธิประโยชน์อื่นๆ อีกมากมาย การศึกษาในครั้งนี้มุ่งที่จะหาคำตอบของคำถามดังกล่าวเพื่อสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการแข่งขันดำเนินธุรกิจของธนาคารให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ถือครองบัตรเครดิต

รูปภาพที่ 1.1 จำนวนบัตรเครดิตในระบบธนาคารพาณิชย์ ปี 2539-2544



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2545)

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อวิเคราะห์สภาพการแข่งขันการให้บริการบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
- 2) เพื่อวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ของบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
- 3) เพื่อเสนอทางเลือกยุทธศาสตร์การแข่งขันการให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
- 4) เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การแข่งขันการให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ทราบสภาวะการแข่งขันของธุรกิจการให้บริการบัตรเครดิต ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่และใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์มาเสนอทางเลือกและกำหนดยุทธศาสตร์การแข่งขันธุรกิจการให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

บัตรเครดิต ของธนาคารพาณิชย์ หมายถึง บัตรเครดิตในประเทศที่ธนาคารพาณิชย์เป็นเจ้าของ รวมทั้งที่ออกร่วมกับนิติบุคคลในประเทศ

บัตรเครดิตอื่นที่ธนาคารพาณิชย์เป็นตัวแทนออกบัตร หมายถึง บัตรเครดิตของบริษัทต่างประเทศที่ธนาคารพาณิชย์ร่วมออกบัตร (Affinity Card) หรือเป็นตัวแทนออกบัตร

NONBANK หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้จำกัดขอบเขตในการศึกษาไว้ดังนี้

1) ขอบเขตเนื้อหา ทำการศึกษาปัจจัยทางด้านการแข่งขันการให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ 5 แห่ง และศึกษากลุ่มลูกค้าที่ต้องการใช้บริการบัตรเครดิต ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

2) การเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาคำใช้บริการทั่วไปของลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ 4 แห่ง ได้แก่ ธนาคารซีทีแบงก์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 100 คน และลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ 9 สาขา จำนวน 100 คน คือ

- สาขานนเจริญเมือง เชียงใหม่ - สาขานนท่าแพ เชียงใหม่
- สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ - สาขานนศรีคอนไชย เชียงใหม่
- สาขานนช้างคลาน เชียงใหม่ - สาขาช่างเผือก เชียงใหม่
- สาขานนสุเทพ เชียงใหม่ - สาขานนมูลเมือง เชียงใหม่
- สาขาสี่แยกสนามบิน เชียงใหม่

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 คน