

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นโลกแห่งเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร พร้อมกับเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของรูปแบบทางการเงินจากการใช้จ่ายเงินสดเป็นบัตรเครดิตซึ่งมีความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น เพราะให้ความสะดวกสบายกับลูกค้าของสถาบันการเงิน ไม่ต้องพกเงินสดครั้งละมากๆ ไปใช้จ่ายใช้สอย ทำให้เกิดความปลอดภัย เพียงแค่มีบัตรเครดิต เราก็สามารถซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ได้

กระทรวงการคลังออกประกาศกระทรวงเพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทย ทำการควบคุมการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2545 รวมทั้งการรวมสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ หรือ Nonbank เข้ามาอยู่ภายใต้มาตรฐานการกำกับดูแลเดียวกันกับธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะเกณฑ์การกำหนดรายได้ขั้นต่ำผู้มีสิทธิทำบัตรเครดิตไว้ที่ 15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งมีผลบังคับใช้ทันทีนับตั้งแต่วันที่ประกาศ แต่ไม่มีผลย้อนหลังต่อผู้ถือบัตรเครดิตเดิมจนกว่าจะมีการต่ออายุบัตรจนกว่าจะมีการต่ออายุบัตรครั้งใหม่และการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ย รวมค่าธรรมเนียมสูงสุดไว้ที่ 18% และเพดานค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสดที่ไม่เกิน 3% ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ภายหลังระยะเวลาการปรับตัว 60 วัน นับจากวันประกาศเป็นต้นไป (บริษัท มีเดีย แอส โซซิเอตเต็ด จำกัด, 2547)

ต่อมาเมื่อ 24 เมษายน 2551 ธปท. ปรับเกณฑ์คุณสมบัติผู้มีบัตรเครดิตใหม่ของธนาคารพาณิชย์ และนอนแบงก์ กรณีที่ไม่มีรายได้เดือนละ 15,000 บาทต่อเดือนเป็นประจำ สามารถใช้อนุมัติบัตรเครดิตให้ผู้มีเงินฝากในธนาคารพาณิชย์ใดๆ ไม่ต่ำกว่า 500,000 บาท ต่อเนื่อง 6 เดือนย้อนหลัง หรือมีเงินลงทุนในตราสารหนี้ และกองทุนรวมใดๆ รวมกันไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท จากเดิมที่อนุมัติบัตรเครดิตให้ไม่ได้ พร้อมทั้งผ่อนให้เบิกเกินบัญชีได้ไม่จำกัดจำนวน (ผู้จัดการรายวัน, 2551)

บัตรเครดิตที่มีให้บริการในปัจจุบันนี้มีทั้งบัตรเครดิตที่ออกจากธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ตลอดจนบัตรเครดิตของธนาคารต่างประเทศ ปัจจุบันมีธนาคารพาณิชย์ในประเทศที่ให้บริการบัตรเครดิต 8 ธนาคาร ธนาคารต่างประเทศ ที่มาเปิดบริการในประเทศ 2 ธนาคาร และบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน 12 บริษัท

ตารางที่ 1.1 ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่ให้บริการบัตรเครดิต

ธนาคารพาณิชย์	สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร
ธนาคารพาณิชย์ในประเทศที่ให้บริการบัตร	1. บัตรกรุงไทย
1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	2. เซทเทเลม (ประเทศไทย)
2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	3. เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย)
3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	4. ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย)
4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	5. อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย)
5. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	6. บัตรกรุงศรีอยุธยา
6. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	7. อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์)
7. ธนาคารเสตนคาร์ดชาร์เตอร์ด(ไทย) จำกัด (มหาชน)	8. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส
8. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	9. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเซส
สาขาธนาคารต่างประเทศที่ให้บริการบัตรเครดิต	10. จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย)
1. ธนาคารซีทีแบงก์ เอ็น.เอ.	11. อีซี บาย
2. ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด	12. แคปปิตอล โอเค

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)

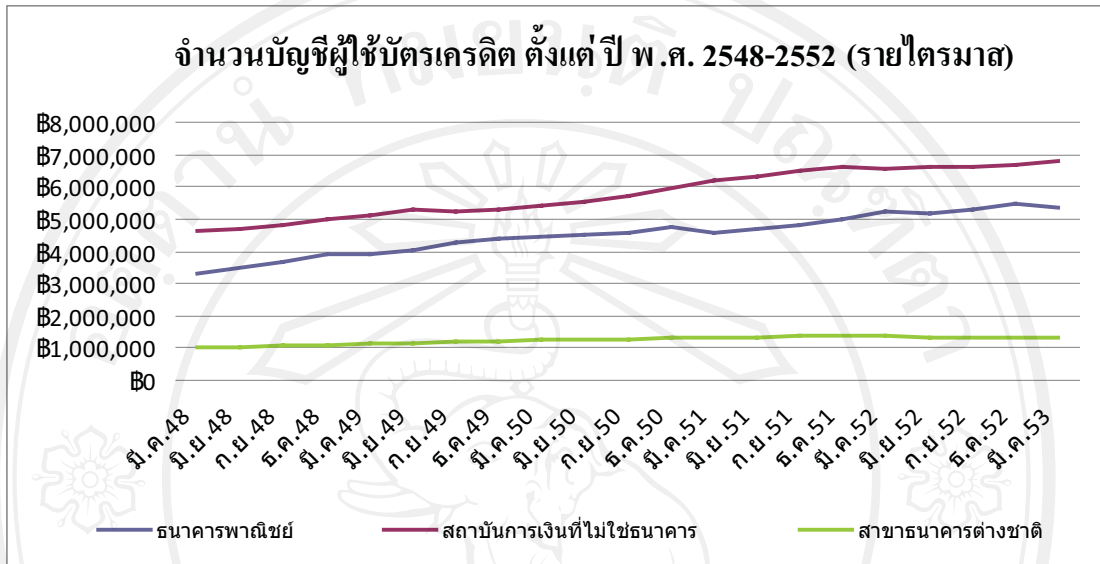
ในปี 2552 ที่ผ่านมานั้นธุรกิจบัตรเครดิตต้องเผชิญกับมรสุมรุนแรง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเศรษฐกิจโลกที่ส่งผลกระทบต่อการเติบโตของเศรษฐกิจไทยทั้งทางตรงและทางอ้อม ปัญหาความไม่แน่นอนทางการเมืองที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค ทำให้ผู้ประกอบการบัตรเครดิตต่างต้องปรับกลยุทธ์การตลาดเพื่อรับมือกับปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม วิกฤติธุรกิจบัตรเครดิตก็เริ่มปรับตัวดีขึ้นตามภาวะการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ โดยเฉพาะในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปีที่ผ่านมา ผู้ประกอบการบัตรเครดิตเริ่มกลับมาทำตลาดกันอย่างเข้มข้น ทั้งการขยายฐานบัตรใหม่ และการกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เนื่องจากผู้ประกอบการเริ่มมีความเชื่อมั่นต่อสถานการณ์เศรษฐกิจไทยมากขึ้น ภายหลังจากที่เริ่มเห็นสัญญาณตัวเลขเศรษฐกิจ และตัวเลขการว่างงานที่เริ่มออกมามีแนวโน้มดีขึ้น ในขณะที่ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคเริ่มกลับมา รวมทั้งผู้บริโภคบางกลุ่มเริ่มกลับมาใช้จ่ายมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่กลับมาดีขึ้น โดยในปี 2552 การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมีมูลค่าประมาณ 619,451 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 5.9 จากปี 2551 ซึ่งนับว่าเป็นการเติบโตที่ดีกว่าที่ตลาดสำหรับแนวโน้มปี 2553 เมื่อเศรษฐกิจไทยที่เริ่มฟื้นตัวอย่างชัดเจน ประกอบกับรัฐบาลได้มีการดำเนินนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ทำให้ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ปรับเพิ่มปริมาณการอัตราการ

ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นต่อรายได้และความมั่นคงในหน้าที่การงาน จึงคาดว่า การจับจ่ายใช้สอยของผู้บริโภคในปีนี้จะปรับตัวดีขึ้น ซึ่งน่าจะมีผลต่อปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในปีนี้อีกทั้งธุรกิจยังได้ส่งเสริมการทำธุรกรรมผ่านบัตรเครดิตแทนการใช้เงินสด (Payment Solution) โดยผู้ให้บริการบัตรเครดิตคงจะขยายความร่วมมือกับพันธมิตรร้านค้า องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในการเพิ่มช่องทางให้ผู้บริโภคสามารถใช้จ่ายบัตรเครดิตชำระค่าสินค้าหรือบริการแทนเงินสดมากขึ้น นอกจากนี้การแข่งขันที่รุนแรงในตลาดบัตรเครดิต ทำให้ผู้ประกอบการต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคมาสมัครและใช้บัตรเครดิตของตนในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ โดยเฉพาะกลยุทธ์การรับส่วนลดเพิ่มเติม หรือคืนเงินเข้าบัญชี และรับคะแนนสะสมสูงสุด เพื่อแลกของรางวัล ที่ดึงดูดใจให้ผู้บริโภคเลือกที่จะใช้บัตรเครดิตมากกว่าการใช้เงินสด เป็นต้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2553)

ทางธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สาขนโยบายสถาบันการเงิน ได้ออกประกาศยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของระบบสถาบันการเงิน ล่าสุด ณ เดือนมีนาคม (ไตรมาสที่ 1) 2553 ที่ผ่านม พบว่าระบบสถาบันการเงินมีปริมาณบัตรเครดิตทั้งสิ้น 13,452,731 บัตร เพิ่มขึ้นจากเดือนธันวาคม (ไตรมาสที่ 4) 2552 จำนวน 36,671 บัตร หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.27 แยกเป็นบัตรของธนาคารพาณิชย์ไทย 5,333,255 บัตร บริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (นอนแบงก์) 6,787,745 บัตร และสาขาธนาคารต่างชาติ 1,331,731 บัตร โดยมีปริมาณการใช้จ่ายรวม 91,843.89 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนหน้า 9,746.5 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 10.61 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553)

เมื่อพิจารณาถึงจำนวนบัญชีผู้ใช้บัตรเครดิต ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548-2553 (รายไตรมาส) พบว่า ปริมาณบัตรเครดิต ของแต่ละประเภทสถาบันการเงินมีจำนวนที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี โดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารมีจำนวนบัญชีผู้ใช้บัตรเครดิตมากที่สุด รองลงมาคือธนาคารพาณิชย์และสาขาธนาคารต่างชาติ ตามลำดับ (รูปที่ 1.1)

รูปที่ 1.1 จำนวนบัญชีผู้ใช้บัตรเครดิต

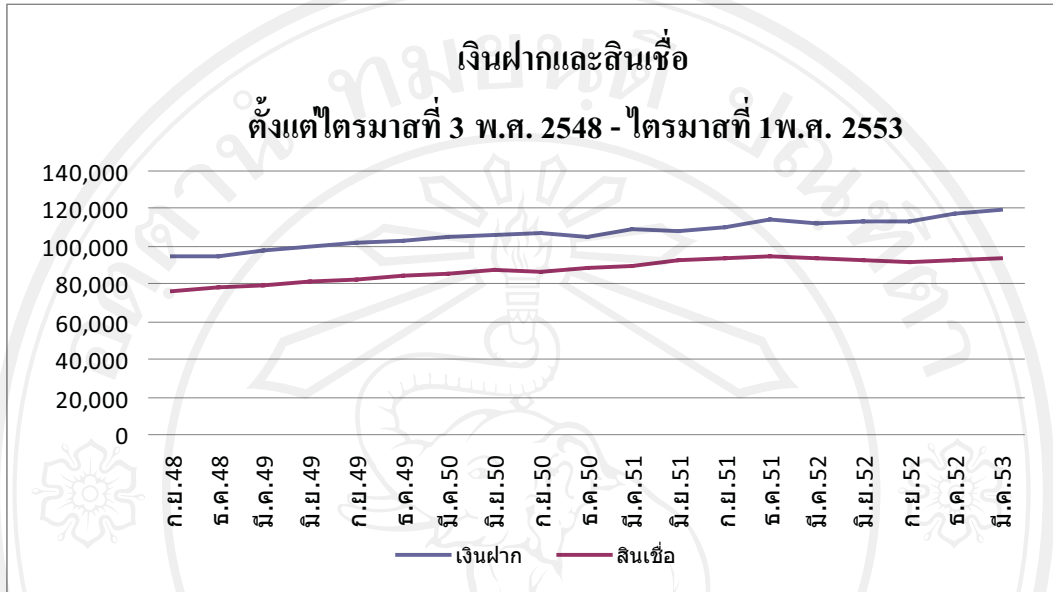


ที่มา: จากการวิเคราะห์ข้อมูล

จังหวัดเชียงใหม่ จัดได้ว่าเป็นเมืองใหญ่ของเขตภาคเหนือที่มีการแข่งขันมากและมีแนวโน้มการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูงไม่ว่าจะเป็นทางด้านพาณิชย์ อุตสาหกรรม และบริการ โดยเฉพาะธุรกิจค้าปลีกมีห้างสรรพสินค้าเกิดขึ้นมากมาย ซึ่งก่อให้เกิดความต้องการบริโภคสินค้าและบริการต่างๆ เพิ่มขึ้น รวมถึงความต้องการใช้บัตรเครดิตมากตามไปด้วย หากมาพิจารณาจากยอดเงินฝากและสินเชื่อในเขตจังหวัดเชียงใหม่ เดือน มีนาคม (ไตรมาสที่ 1) 2553 ซึ่งปริมาณเงินฝากมีสัดส่วน 119,080 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากเดือน ธันวาคม (ไตรมาสที่ 4) 2552 ปริมาณ 2,143 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.80 และปริมาณสินเชื่อบริษัททั้งสิ้น 93,373 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนหน้า 1,076 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.15 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553)

เมื่อพิจารณาถึง ยอดเงินฝากและสินเชื่อ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ ไตรมาสที่ 3 พ.ศ.2548-ไตรมาสที่ 1 พ.ศ. 2553 พบว่าปริมาณเงินฝากและสินเชื่อบริษัทมีจำนวนที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี โดย ปริมาณเงินฝากจะมีจำนวนที่มากกว่าสินเชื่อ (รูปที่ 1.2)

รูปที่ 1.2 เงินฝากและสินเชื่อในเขตจังหวัดเชียงใหม่



ที่มา: จากการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลข้างต้นทำให้เกิดความน่าสนใจเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยการเลือกใช้บริการเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อสถาบันการเงินและผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษา

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไป เพื่อศึกษาปัจจัยการเลือกใช้บริการเครดิตระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิต และประเภทของบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยปัจจัยด้าน

สินค้า (บัตร) ปัจจัยด้านราคา (อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม) ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านบริการ

3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อระดับอุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ โดยจะเป็นแนวทางกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปประยุกต์และปรับใช้ โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเอกชนที่ให้บริการบัตรเครดิต

1) เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาถึงโครงสร้างและลักษณะทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิต รวมถึงประเภทของบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2) เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3) เพื่อสามารถนำไปดำเนินนโยบายทางด้านการตลาดของสถาบันการเงินในการกระตุ้นเพิ่มปริมาณการใช้บริการบัตรเครดิตของแต่ละสถาบันการเงิน

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิต อุปสงค์ของบัตรเครดิต และประเภทของบัตรเครดิต ปัจจัยทางการตลาดต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะผู้ถือบัตรเครดิต จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

1.5 นิยามศัพท์

บัตรเครดิต (Credit Card) คือ บัตรที่ผู้ให้บริการออกให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการบัตรเครดิตกำหนด เพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการแทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิกเงินสด โดยมีการกำหนดวงเงินการใช้จ่ายผ่านบัตรและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย เมื่อถึงเวลา

ชำระหนี้ตามระยะเวลาที่ตกลงกันได้ ผู้ถือบัตรสามารถชำระเต็มจำนวน หรือเป็นจำนวนขั้นต่ำตามที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละรอบบัญชี และจะคิดดอกเบี้ยสำหรับยอดเงินที่ยังมิได้ชำระตามเงื่อนไขการใช้บัตร ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้าค่าบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า

บัตรเครดิตธนาคาร (Bank card) เป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินร่วมกับสถาบันบัตรเครดิตระหว่างประเทศ (international credit card) หรือสถาบันการเงินออกบัตรเครดิตเป็นของตนเอง (local credit card)

บัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-bank) เป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทเอกชนที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการในเครือข่ายหรือในสถานประกอบการที่มีข้อตกลงร่วมกัน เช่น บัตรเครดิตเทสโก้โลตัส

การถือบัตรเครดิต คือ พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการในด้านต่างๆ โดยผู้ถือบัตรเครดิตจะได้รับความสะดวกสบาย ความปลอดภัยอันเกิดจากการที่ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมาก การได้รับสิทธิพิเศษบางประการที่ร้านค้าหรือผู้ออกบัตรเครดิตจัดให้

ผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ (Bank card) หมายถึง บุคคลที่ใช้บริการบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงิน ร่วมกับสถาบันบัตรเครดิตระหว่างประเทศ (international credit card) หรือสถาบันการเงินออกบัตรเครดิตเป็นของตนเอง (local credit card) เท่านั้น

ผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-bank) หมายถึง บุคคลที่ใช้บริการบัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทเอกชนที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เท่านั้น

ผู้ถือบัตรเครดิต หมายถึง บุคคลที่ใช้บริการบัตรเครดิตตามเงื่อนไขข้างต้นและรวมถึงบุคคลที่ใช้บริการบัตรเครดิตทั้ง 2 ประเภท (**Bank card and Non-bank**) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้กรณีที่ผู้ถือบัตรเครดิตทั้ง 2 ประเภทนี้ จะให้บุคคลดังกล่าวเลือกบัตรเครดิตที่ใช้บริการบ่อยมากที่สุดในการให้ข้อมูล

กรอกแบบสอบถาม