

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันบัตรเครดิตเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคมีการใช้บริการบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น เพื่อใช้แทนเงินสดในการชำระค่าสินค้าและบริการ ช่วยให้การใช้จ่ายแต่ละครั้ง มีความสะดวก คล่องตัว ไม่ต้องพกพาเงินสดจำนวนมาก ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย และเพื่อใช้ถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มมาใช้ก่อนล่วงหน้า

การให้บริการบัตรเครดิต มีผู้ประกอบการที่จัดบัตรเครดิตแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ธนาคารพาณิชย์ (bank) และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร(non-bank) โดยธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ไทยให้บริการบัตรเครดิตมี จำนวน 8 ธนาคาร และสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศให้บริการบัตรเครดิต มีจำนวน 2 ธนาคาร และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) ให้บริการบัตรเครดิต มีจำนวน 11 บริษัท (ตารางที่ 1.1 )

ตารางที่ 1.1 สถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิตในประเทศไทย

ธนาคารพาณิชย์ (bank)	สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank)
1.ธนาคารพาณิชย์ไทย 1.1 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 1.2 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 1.3 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) 1.4 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 1.5 ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) 1.6 ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	1. บริษัท แคปิตอล โอเค จำกัด 2. บริษัทเจเนอรัล คาร์ดเซอร์วิสเชส จำกัด 3. บริษัทซีดี คอนซูเมอร์ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด 4. บริษัท เทส โก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด 5. บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด 6. บริษัทบัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด 7. บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด
<b>ธนาคารพาณิชย์ (bank)</b> 1.7 ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด(ไทย)จำกัด(มหาชน) 1.8 ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) 2. สาขาธนาคารต่างประเทศ 2.1 ธนาคารซีทีแบงก์ 2.2 ธนาคารแห่งประเทศจีน จำกัด	<b>สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank)</b> 8. บริษัทอยุธยาแคปิตอลเซอร์วิสเชส จำกัด 9. บริษัท อยุธยา คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด 10. บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด 11. บริษัท อีซี บาย จำกัด

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ปัจจุบันบัตรเครดิต ณ สิ้นเดือน พฤษภาคม 2556 มีจำนวนทั้งสิ้น 17,551,040 ใบ เป็นบัตรเครดิตออกโดยธนาคารพาณิชย์ จำนวน 8,583,487 ใบ คิดเป็นร้อยละ 0.49 และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร 8,967,553 ใบ คิดเป็นร้อยละ 0.51 โดยอัตราปริมาณบัตรย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปี 2553-2555 มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยปีละ 5.7% ซึ่งจากปี 2555 อัตราการเติบโตเป็น 10.06% (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556:ออนไลน์) ถือเป็นอัตราการเติบโตที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยการเติบโตย้อนหลัง 3 ปี แสดงถึงการเติบโตของธุรกิจบัตรเครดิตที่มีการขยายตัวสูง ทั้งนี้เป็นผลมาจากการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการบัตรเครดิตกลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) และกลุ่มธนาคารพาณิชย์ (bank) ที่เข้มข้นอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี เพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาด และขยายฐานลูกค้าใหม่ ท่ามกลางปริมาณการใช้จ่ายใช้สอยผ่านบัตรเครดิตในระดับที่หนาแน่น สอดคล้องกับการออกแคมเปญที่ตอบโจทย์การใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2556 : ออนไลน์) จากปริมาณบัตรดังกล่าวจะเห็นว่า ธนาคารพาณิชย์ (bank) จะมีปริมาณบัตรที่น้อยกว่าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) ร้อยละ 0.02 แต่ไม่ได้หมายความว่าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) จะเป็นผู้นำตลาดบัตรเครดิต

จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า หากพิจารณาปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและยอดคงค้างสินเชื่อบัตร ณ สิ้นเดือน พฤษภาคม 2556 ธนาคารพาณิชย์ (bank) มีปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรร้อยละ 0.71 และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) ร้อยละ 0.29 โดยธนาคารพาณิชย์ (bank) จะมีปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรมากกว่าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) ร้อยละ 0.42 และธนาคารพาณิชย์ (bank) มียอดคงค้างสินเชื่อบัตรร้อยละ 0.59 และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) ร้อยละ 0.41 โดยธนาคารพาณิชย์ (bank) มียอดคงค้างสินเชื่อบัตรที่มากกว่าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) ร้อยละ 0.18 (ตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.2 ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตร และยอดคงค้างสินเชื่อบัตรแยกประเภทสถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิตในประเทศไทย

สถาบันการเงิน	ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตร ณ เดือน พ.ค. 2556 (ล้านบาท)	ร้อยละ	ยอดคงค้างสินเชื่อบัตร ณ สิ้นงวด พ.ค. 2556 (ล้านบาท)	ร้อยละ
ธนาคารพาณิชย์ (bank)	82,440.27	0.71	145,723.29	0.59
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank)	33,559.62	0.29	101,816.95	0.41
<b>รวม</b>	<b>115,999.89</b>		<b>247,540.24</b>	

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากตัวเลขดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคมีการเลือกใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ (bank) มากกว่าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) จึงทำให้ปัจจุบันทั้งธนาคารพาณิชย์ (bank) และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) ต่างแข่งขันกันรุนแรงเพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาด และขยายฐานลูกค้าใหม่ จะเห็นได้จากการทุ่มงบประมาณการตลาดที่รวมกับมูลค่าของรางวัลที่นำมาเล่นกับคะแนนสะสม ไม่ต่ำกว่าพันล้านบาท เพื่อให้ผู้บริโภคได้ใช้บัตรของตน โดยต่างก็ออกกลยุทธ์เพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตร อาทิ โพรโมชัน 0% ที่ให้เทอมนาน 6-12 เดือน การให้เครดิตเงินคืน การให้คะแนนสะสมเพื่อแลกของรางวัล รวมถึงแคมเปญส่วนลดพิเศษร่วมกับร้านค้าพันธมิตร เป็นต้น (Brandage,2556 : ออนไลน์)

ธนาคารพาณิชย์ (bank) เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นสถาบันหนึ่งที่ประกอบธุรกิจด้านบัตรเครดิต โดยรายได้ที่มาจากธุรกิจบัตรเครดิตเป็นรายได้หลักทำรายได้ให้กับธนาคารพาณิชย์ ในไตรมาส 1 ปี 2556 มีรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการทั้งสิ้น 37,329 ล้านบาท แบ่งเป็นรายได้จากธุรกิจบัตรเครดิตร้อยละ 20 ดังนั้นเมื่อธนาคารมีการอนุมัติบัตร และมีการจูงใจนำเสนอให้มีการใช้จ่ายผ่านบัตร ธนาคารผู้ออกบัตรจะมีรายได้ค่าธรรมเนียมจากร้านค้า รวมถึงดอกเบี้ยหากมีการผิดนัดชำระ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556 : ออนไลน์) จากเหตุผลดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์จึงมีความต้องการเพิ่มส่วนแบ่งตลาดและขยายฐานลูกค้าเพื่อการได้มาซึ่งรายได้

จังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคกลางที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจทั้งทางด้านอุตสาหกรรม ประมง และเกษตรกรรม แบ่งการปกครองเป็น 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอบ้านแพ้ว และอำเภอกระทุ่มแบน มีประชากรทั้งหมด 513,478 คน มีจำนวนคนมีงานทำ 353,764 คน (สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร,2556: ออนไลน์) มีมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) ของจังหวัด อยู่ที่ 6 ของประเทศ และประชากรมีรายได้เฉลี่ยต่อหัว คิดเป็นอันดับ 2 ของประเทศ และเป็นอันดับที่ 1 ของภาคกลาง มีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของจังหวัดอยู่ที่ ร้อยละ 6.09 (รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสมุทรสาคร,2556 :ออนไลน์) ณ สิ้นเดือน มิถุนายน 2556 มีการจดทะเบียนนิติบุคคลรวมจำนวนทั้งสิ้น 9,462 แห่ง เงินทุน 134,710,687,920 ล้านบาท (สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร,2556: ออนไลน์) มีธนาคารพาณิชย์ จำนวน 17 ธนาคาร จำนวน 85 สาขา และมีเงินฝากธนาคารพาณิชย์ทั้งสิ้น 117,890 ล้านบาท มีเงินให้สินเชื่อทั้งสิ้น 80,731 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนเงินฝากมากกว่าเงินให้สินเชื่อร้อยละ 1.46 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556 : ออนไลน์) อำเภอเมืองสมุทรสาครเป็นอำเภอในจังหวัดสมุทรสาคร มีที่ตั้งอยู่ในเขตปริมณฑล เป็นอำเภอที่รองรับการขยายตัวจากเมืองหลวง มีพื้นที่ 492,040 ตร.กม. มีประชากรทั้งสิ้น 258,222 คน ซึ่งเป็นอำเภอที่มีพื้นที่และประชากรมากที่สุด ในจังหวัดสมุทรสาคร (สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร,2556: ออนไลน์) จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงอำเภอเมืองสมุทรสาคร มีสถานะเศรษฐกิจขยายตัวดี ส่งผลต่อ

ความต้องการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคเพิ่มสูงขึ้นรวมไปถึงความต้องการใช้บัตรเครดิตมากตามไปด้วย จึงเป็นเป้าหมายในการขยายตลาด

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับธนาคารใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด และกำหนดกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งตลาดและขยายฐานลูกค้าใหม่ ให้สอดคล้องกับนโยบาย และความต้องการของลูกค้า

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ทำให้ทราบถึงส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์

1.3.2 สามารถนำข้อมูลไปใช้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผน และกำหนดกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น

## 1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**ส่วนประสมการตลาด (4Ps)** หมายถึง ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือก บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) และด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

**ผู้บริโภค** หมายถึง ผู้ที่อาศัยและหรือทำงานในอำเภอเมืองสมุทรสาครและเคยใช้บัตรเครดิต ที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการ

**บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์** หมายถึง บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ได้แก่บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 8 ธนาคาร และบัตรเครดิตที่ออกโดยสาขาธนาคารต่างประเทศจำนวน 2 ธนาคาร เพื่อใช้ในการชำระค่าสินค้าและบริการโดยผู้ถือบัตรได้สินค้าหรือบริการจากร้านค้า และธนาคารพาณิชย์ตกลงเป็นผู้ชำระค่าสินค้าหรือบริการให้แก่ร้านค้าที่ให้สินค้าหรือบริการล่วงหน้าก่อน โดยผู้ถือบัตรมีหน้าที่ชำระเงินแก่ธนาคารพาณิชย์ ตามเงื่อนไขที่ตกลงกันได้