

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการใช้บริการบัตรเครดิตในการชำระเงินแทนการใช้เงินสดมีจำนวนมากขึ้น ผู้บริโภคนิยมใช้บริการมากขึ้น เนื่องจากผู้ให้บริการสามารถให้บริการเบิกเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็ม ของสถาบันการเงินเพื่อนำมาใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภค หรือสามารถซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้าโดยไม่ต้องชำระเป็นเงินสดแต่ใช้บัตรเครดิตแทน บัตรเครดิตจึงมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคกลุ่มหนึ่ง

สถาบันการเงินที่ให้บริการสินเชื่อบัตรเครดิตในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ ธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) ในส่วนของธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ไทย และสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ไทยที่ให้บริการบัตรเครดิตมี 8 ธนาคาร เช่น ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นต้น ส่วนสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศมีจำนวน 2 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารซีทีแบงก์เอ็นเอ และธนาคารเอชเอสบีซี สำหรับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) มีจำนวน 12 แห่ง เช่น บริษัทบัตรเครดิตกรุงไทย บริษัทเซทเทเลม บริษัทไดเนอร์สคลับ เป็นต้น (ตารางที่ 1.1)

#### ตารางที่ 1.1 สถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิตในประเทศไทย

ธนาคารพาณิชย์	สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร
1.ธนาคารพาณิชย์ไทย	1. บริษัทบัตรเครดิตกรุงไทย
1.1 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	2. บริษัทเซทเทเลม (ประเทศไทย)
1.2 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	3. บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย)
1.3 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	4. บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย)
1.4 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	5. บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย)
1.5 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	6. บริษัทบัตรเครดิตกรุงศรีอยุธยา
1.6 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	7. บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์)
1.7 ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)	8. บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส
1.8 ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	9. บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเซส
2. สาขาธนาคารต่างประเทศ	10. บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย)
2.1 ธนาคารซีทีแบงก์ เอ็น.เอ.	11. บริษัท อีซี บาย
2.2 ธนาคารเอชเอสบีซี	12. บริษัทแคปปิตอล โอเค

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

สถาบันการเงินแต่ละแห่ง ให้บริการบัตรเครดิตที่หลากหลายรูปแบบ การจะสมัครถือบัตรเครดิตนั้นผู้สมัครจะต้องผ่านหลักเกณฑ์ต่างๆ ตามข้อกำหนดของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่กำหนดไว้ ตั้งแต่รายได้ขั้นต่ำที่ 15,000 บาท การใช้สลิปเงินเดือนหรือหนังสือรับรองเงินเดือน ของเดือนล่าสุด เอกสารแสดงการเดินบัญชีกับธนาคาร 6 เดือนย้อนหลัง ในส่วนของวงเงิน และประเภทบัตร รวมไปถึงสิทธิพิเศษอื่น ๆ นั้นขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้ที่ใช้บริการ เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะถือบัตรเครดิตว่า ผู้มีรายได้ 15,000 - 50,000 บาท สามารถถือบัตรเครดิตไทยพาณิชย์วีซ่า และมาสเตอร์การ์ดที่เป็นบัตรเงิน แต่หากมีรายได้มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป สามารถถือบัตรเครดิตไทยพาณิชย์วีซ่าและมาสเตอร์การ์ดที่เป็นบัตรสีทอง นอกจากนี้ธนาคารยังมีทางเลือกให้ลูกค้าที่มีเกณฑ์รายได้ที่มากกว่า 50,000 บาท สมัครถือบัตรเครดิตที่มีสิทธิพิเศษอื่นๆ เช่น ผู้ที่นิยมเล่นกีฬาฟุตบอลสามารถเลือกถือบัตรเครดิตไทยพาณิชย์ไททานเนียม และผู้ที่ซื้อสินค้าและบริการโดยใช้บัตรเครดิตแล้วต้องการสะสมแต้มหรือคะแนนจากยอดสินค้าและบริการที่ซื้อคือ จำนวนเงินที่ซื้อทุกๆ 20 บาท ได้ 2 คะแนน ซึ่งแต้มหรือคะแนนที่สะสมได้นี้สามารถนำไปแลกเป็นสินค้าและบริการจากธนาคารไทยพาณิชย์ บัตรเครดิตประเภทนี้คือ บัตรเครดิตไทยพาณิชย์แพลทินัม เป็นต้น (ตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.2 ประเภทของบัตรเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการบัตรเครดิต	รายชื่อบัตรเครดิตที่ให้บริการ
1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	1. บัตรเครดิตทองเที่ยวธนาคารกรุงเทพ 2. บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพอเมริกันเอ็กซ์เพรส 3. บัตรเครดิตวีซ่าธนาคารกรุงเทพ 4. บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ดธนาคารกรุงเทพ
2. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	1. บัตรเครดิตยูโอบี วีซ่า คลาสสิก 2. บัตรเครดิตยูโอบี วีซ่า แพลทินัม 3. บัตรเครดิตยูโอบี วีซ่า โกลด์
3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	1. บัตรเครดิตกรุงศรีวีซ่า 2. บัตรเครดิตกรุงศรีมาสเตอร์การ์ด
4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	1. บัตรเครดิตกสิกรไทย-วีซ่า 2. บัตรเครดิตกสิกรไทย-มาสเตอร์การ์ด
5. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	1. บัตรเครดิต KTC Visa/Mastercard Gold & Classic 2. บัตรเครดิต KTC Cash Back Visa 3. บัตรเครดิต KTC Soccer MasterCard 4. บัตรเครดิต KTC Co. Brand

ตารางที่ 1.2 (ต่อ)

ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการบัตรเครดิต	รายชื่อบัตรเครดิตที่ให้บริการ
6. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	1. สคิบวีซ่า 2. สคิบมาสเตอร์การ์ด 3. สคิบวีไอพี เครดิต 4. สคิบวีซ่า เทเลวิซ
7. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)	1. บัตรเครดิตสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดวีซ่า 2. บัตรเครดิตสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดมาสเตอร์การ์ด
8. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	1. บัตรเครดิตไทยพาณิชย์วีซ่า 2. บัตรเครดิตไทยพาณิชย์มาสเตอร์การ์ด 3. บัตรเครดิตไทยพาณิชย์ไททานเนียม 4. บัตรเครดิตไทยพาณิชย์แพลทินัม
9. ธนาคารซีทีแบงก์ เอ็น.เอ.	1. บัตรเครดิตซีทีแบงก์แคชแบล็ค 2. บัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า 3. บัตรเครดิตซีทีแบงก์มาสเตอร์การ์ด 4. บัตรเครดิตซีทีแบงก์ไททานเนียม 5. บัตรเครดิตซีทีแบงก์แพลทินัม
10. ธนาคารเอชเอสบีซี	1. บัตรเครดิต HSBC มาสเตอร์การ์ด 2. บัตรเครดิต HSBC วีซ่า

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

สำหรับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จำนวน 12 แห่ง ที่ให้บริการบัตรเครดิตจะมีบัตรเครดิตหลากหลายประเภทเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ และจะทำการติดต่อและมีเครือข่ายกับห้างสรรพสินค้าและห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ เช่น บริษัท จีอีแคปปิตอล (ประเทศไทย) มีบัตรเครดิตต่างๆ มากมายให้ลูกค้าได้เลือกเช่น บัตรเครดิต Central Master Card สามารถใช้ซื้อสินค้าในห้างเซ็นทรัล แทนเงินสด บัตรเครดิต Tesco Lotus Visa Card สามารถซื้อสินค้าในห้างโลตัส บัตรเครดิต Robinson Visa Card สามารถซื้อสินค้าในห้างโรบินสัน เป็นต้น (ตารางที่ 1.3)

ตารางที่ 1.3 ประเภทของบัตรเครดิตที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารให้บริการ

สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร	รายชื่อบัตรเครดิตที่ให้บริการ
1. บัตรกรุงไทย	1.บัตรเครดิต KTC Visa/Mastercard 2. บัตรเครดิต KTC Cash Back Visa 3. บัตรเครดิต KTC Soccer MasterCard 4. บัตรเครดิต KTC Co. Brand 5. บัตรเครดิต KTC Affinity
2. เซทเทเลม (ประเทศไทย)	1. บัตรบีกซีการ์ด 2. บัตร ค้าต้า ไอทีออรา
3. เอไอจีการ์ด (ประเทศไทย)	1. บัตรเครดิต เอไอจี
4. ไคเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย)	1. บัตรเครดิต ไคเนอร์ส คลับ
5. อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย)	1. บัตรเครดิตอเมริกัน เอ็กซ์เพรสวีซ่า 2. บัตรเครดิตอเมริกัน เอ็กซ์เพรสมาสเตอร์การ์ด
6. บัตรกรุงศรีอยุธยา	1. บัตรเครดิตกรุงศรีจีอี วีซ่า
7. อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์)	1. บัตรเครดิตอีออนวีซ่า 2. บัตรเครดิตอีออนมาสเตอร์การ์ด 3. บัตรเครดิตอีออนเจ ซี บี 4. บัตรเครดิตอีออนซัสโก้ วีซ่า 5. บัตรเครดิตอีออนซัสโก้ มาสเตอร์การ์ด 6. บัตรเครดิตตั้งฮั่วเส็ง
8. เจเนอรัล คาร์ดี เซอร์วิสเซส	1. บัตรเครดิตเจเนอรัล คาร์ดี เซอร์วิสเซส
9. เทสโก้ คาร์ดี เซอร์วิสเซส	1. บัตรเครดิตเทสโก้ คาร์ดี เซอร์วิสเซส
10. จีอี แคปิตอล (ประเทศไทย)	1. บัตรเครดิต Krungsri GE VisaCard 2. บัตรเครดิตCentral MasterCard 3. บัตรเครดิต Tesco Lotus VisaCard 4. บัตรเครดิต Robinson VisaCard 5. บัตรเครดิต HomePro Visa Card 6. บัตรเครดิต Frist Choice Card 7. บัตรเครดิต Power Buy Card
11. อีซี บาย	1. บัตรเครดิต อีซีบาย
12. แคปิตอล โอเค	1. บัตรเครดิตแคปิตอล โอเค แพลตตินั่ม 2. บัตรเครดิตไทยแอร์เอเชีย

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า ปี 2549 ผู้ถือบัตรเครดิตรวมทั้งประเทศ มีจำนวน 10,830,979 บัญชี โดยจำแนกเป็นบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารสูงคิดเป็นร้อยละ 48.88 ของจำนวนบัตรเครดิตทั้งหมด รองลงมาเป็นบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทย คิดเป็นร้อยละ 40 ของปริมาณบัตรทั้งหมด และเป็นบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสาขาธนาคารต่างประเทศคิดเป็นร้อยละ 11.12 ของปริมาณบัตรทั้งหมด ส่วนจำนวนเงินของการใช้จ่ายรวมจากบัตรเครดิตมีทั้งสิ้น 66,465.01 ล้านบาท ในจำนวนนี้เป็นการใช้จ่ายจากบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทย 36,689.38 ล้านบาท หรือคิดเป็น ร้อยละ 55.20 ของจำนวนการใช้จ่ายทั้งหมด รองลงมาเป็นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารร้อยละ 32.49 และของธนาคารต่างประเทศร้อยละ 12.31 ของปริมาณการใช้จ่ายทั้งหมด จากจำนวนเงินของการใช้จ่ายรวมจากบัตรเครดิตดังกล่าวข้างต้นคือ 66,465.01 ล้านบาท แบ่งรายจ่ายออกเป็น 3 ส่วน คือ รายจ่ายส่วนใหญ่ของผู้ถือบัตรเครดิตนำไปใช้เพื่อซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้าภายในประเทศแทนการชำระด้วยเงินสดสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 72.11 ของรายจ่ายรวม รองลงมาคือการเบิกเงินสดเพื่อนำไปใช้จ่ายล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 24.68 และรายจ่ายในซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้าในต่างประเทศคิดเป็นร้อยละ 3.21 (ตารางที่ 1.4)

ตารางที่ 1.4 จำนวนบัญชี และปริมาณการใช้จ่ายรวมของผู้ถือบัตรเครดิต จำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน ปี 2549

สถาบันการเงิน	จำนวนบัญชี (บัญชี)	ปริมาณใช้จ่าย ในประเทศ (ล้านบาท)	ปริมาณการใช้จ่าย ในต่างประเทศ (ล้านบาท)	ปริมาณการเบิก เงินสดล่วงหน้า (ล้านบาท)	ปริมาณการ ใช้จ่ายรวม (ล้านบาท)
ธนาคารพาณิชย์ไทย	4,332,514 (40%)	24,613.41	757.60	11,318.37	36,689.38 (55.20%)
ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสาขา ธนาคารต่างประเทศ	1,204,165 (11.12%)	6,793.93	436.65	948.68	8,179.26 (12.31%)
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคาร	5,294,300 (48.88%)	16,519.10	940.67	4,136.60	21,596.37 (32.49%)
<b>รวม</b>	<b>10,830,979</b> <b>(100%)</b>	<b>47,926.44</b> <b>(72.11%)</b>	<b>2,134.92</b> <b>(3.21%)</b>	<b>16,403.65</b> <b>(24.68%)</b>	<b>66,465.01</b> <b>(100%)</b>

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ความนิยมในการใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินมีจำนวนเพิ่มขึ้นจาก 8,648,100 บัญชีในปี 2547 เป็น 10,010,203 บัญชี หรือมีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 15.7 ในปี 2548 และเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 8.2 ในปี 2549 และจะเห็นได้ว่าจำนวนบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่เป็นบัตรเครดิตของ

ธนาคารพาณิชย์ไทย รองลงมาเป็นบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสาขานานาชาติต่างประเทศ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ตามลำดับ (ตารางที่ 1.5)

ตารางที่ 1.5 จำนวนบัญชีของบัตรเครดิตจำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน ปี 2547- 2549

สถาบันการเงิน	ปี2547	ปี 2548		ปี 2549	
	จำนวน (บัญชี)	จำนวน (บัญชี)	การเพิ่มขึ้น	จำนวน (บัญชี)	การเพิ่มขึ้น
ธนาคารพาณิชย์ไทย	3,163,600	3,911,533	747,933 (23.6)	4,332,514	420,981 (10.8)
ธนาคารพาณิชย์ที่เป็น สาขานานาชาติต่างประเทศ	965,434	1,111,970	146,536 (15.2)	1,204,165	92,195 (8.3)
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์	4,519,066	4,986,700	467,634 (10.3)	5,294,300	307,600 (6.2)
รวม	8,648,100	10,010,203	1,362,103 (15.7)	10,830,979	820,776 (8.2)

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคืออัตราการเพิ่มขึ้น

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่ายอดสินเชื่อรวมทั้งประเทศ ในปี 2549 มีจำนวน 5,736,243 ล้านบาท โดยเป็นยอดสินเชื่อบัตรเครดิต 66,465.01 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.16 ของยอดสินเชื่อทั้งหมด จังหวัดลำปางเป็นจังหวัดในภาคเหนือตอนบน และเป็นจังหวัดที่มีจำนวนเงินฝากและเงินให้สินเชื่อมากเป็นอันดับที่ 3 ของธนาคารพาณิชย์ในเขต 5 ที่ประกอบด้วย 9 จังหวัด คือ เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง แพร่ น่าน แม่ฮ่องสอน ลำพูน อุตรดิตถ์ และพะเยา ยอดรวมสินเชื่อทั้งจังหวัด 13,251 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 8.7 ของสินเชื่อทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์ในเขต 5 ในปี 2549 (ตารางที่ 1.6)

ตารางที่ 1.6 จำนวนเงินฝากและสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขต 5 ปี 2549

เขต / จังหวัด	เงินฝาก (ล้านบาท)	เงินให้สินเชื่อ (ล้านบาท)
เชียงราย	30,036 (15.14)	22,290 (14.61)
เชียงใหม่	103,256 (52.05)	84,426 (55.35)
น่าน	4,975 (2.51)	3,224 (2.11)
แพร่	8,516 (4.29)	6,594 (4.33)
แม่ฮ่องสอน	2,586 (1.30)	1,118 (0.73)
ลำปาง	21,423 (10.80)	13,251 (8.70)
ลำพูน	9,922 (5.00)	7,448 (4.88)
อุตรดิตถ์	9,748 (4.91)	8,126 (5.33)
พะเยา	7,918 (3.99)	6,045 (3.96)
รวมเขต 5	198,380 (100)	152,522 (100)

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

หากจะประมาณยอดสินเชื่อบัตรเครดิตของจังหวัดลำปาง จากสัดส่วนสินเชื่อทั้งประเทศ ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 1.16 ของสินเชื่อรวมทั้งประเทศ ดังนั้นสินเชื่อบัตรเครดิตของ จังหวัดลำปาง คิดเป็นจำนวนเงินได้เท่ากับ  $13,251 \times 1.16\% = 153.71$  ล้านบาท ซึ่งเป็นปริมาณที่สูงพอสมควร ในปัจจุบันจังหวัดลำปางมีสถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิตประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด 5 ธนาคาร และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์อีก 3 แห่ง (ตารางที่ 1.7)

สถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิตทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มักมีกลยุทธ์ทางการตลาดต่างๆ ที่มุ่งใจลูกค้าเพื่อมาใช้บริการบัตรเครดิต ซึ่งกลยุทธ์หลักทางการตลาดประกอบด้วย 4P คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) และด้านสถานที่ (Place) ดังนั้นในที่นี้จึงทำการศึกษายว่าการที่สถาบันการเงินใช้กลยุทธ์หลัก 4 ด้านในการให้บริการแก่ลูกค้า ลูกค้ามีความคิดเห็นว่าการใช้กลยุทธ์ใดมีผลต่อการถือ

บัตรเครดิต นอกจากนี้ยังทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างกลุ่มของลูกค้าตลอดจนศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์แก่สถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิตเพื่อใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ตารางที่ 1.7 สถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิตในจังหวัดลำปาง

ธนาคารพาณิชย์	สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์
1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	1. บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์)
2. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	2. บริษัท เซทเทเลม (ประเทศไทย)
3. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	3. บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย)
4. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	
5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	

ที่มา: จากการศึกษา

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อวิเคราะห์ถึงกลยุทธ์ทางการตลาดของสถาบันการเงินที่มีผลต่อการถือบัตรเครดิตของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
- 1.2.2 เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าของสถาบันการเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษานี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ของสถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิต เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

## 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ทำการศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารพาณิชย์ซึ่งได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ 3 แห่ง ซึ่งได้แก่ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ ประเทศไทย บริษัท เซทเทเลม ประเทศไทย และบริษัท จีอีแคปปิตอล ประเทศไทย ที่มีผลทำให้ผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปางถือบัตรเครดิต



### 1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

**บัตรเครดิต (Credit Card)** คือบัตรที่ผู้ประกอบการออกให้แก่ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการกำหนดเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการหรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด แต่ไม่รวมถึงบัตรที่ไม่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าแล้ว

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

**บัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (non – bank)** หมายถึงบัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทเอกชนที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการในเครือข่ายหรือในสถานประกอบการที่มีข้อตกลงร่วมกัน เช่น บัตรเครดิตอออน บัตรเครดิตเทสโก้โลตัส

**การถือบัตรเครดิต** คือ พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการในด้านต่างๆ โดยผู้ถือบัตรเครดิตจะได้รับความสะดวกสบาย ความปลอดภัยอันเกิดจากการที่ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมาก การได้รับสิทธิพิเศษบางประการที่ร้านค้าหรือผู้ออกบัตรเครดิตจัดให้