

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากเดิมผู้บริโภคจะใช้จ่ายเงินเป็นสื่อกลางในการซื้อสินค้าและบริการ ปัจจุบันนี้บัตรเครดิตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนไทยมากขึ้น เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปในการบริโภคสินค้าและบริการ

หลังจากวิกฤตเศรษฐกิจได้ส่งผลให้ผู้ผลิตสินค้าและบริการต่างๆ ปรับกลยุทธ์ในการขาย ผลจากการปรับกลยุทธ์ดังกล่าว ได้ส่งผลให้วิถีการดำเนินชีวิตของคนไทยกำลังจะเปลี่ยนแปลงไป ปัจจุบันตลาดเงินผ่อนหรือที่เรียกกันอย่างเป็นทางการว่าตลาดสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค มีหลายบริษัทให้ความสนใจทั้งสถาบันการเงินและบริษัทที่ให้บริการทางการเงิน รวมถึงบริษัทที่ผลิตสินค้า โดยสถาบันเหล่านี้หันมาให้ความสำคัญกับสินเชื่อผู้บริโภคมากขึ้น เพราะมองว่าเป็นตลาดใหม่ ซึ่งยังมีโอกาสที่จะเติบโตและพัฒนาได้อีกมาก

ตลาดสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคจะยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยที่สนับสนุนการเติบโตของสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคได้แก่

1. การปรับปรุงการให้บริการและนำผลิตภัณฑ์ที่มีเงื่อนไขและระยะเวลาในการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก
2. ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการบริหารการเงินส่วนบุคคลมากขึ้น
3. ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่นๆ หันมาให้ความสำคัญกับสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค เนื่องจากยังเป็นตลาดใหม่ซึ่งมีโอกาที่จะเติบโตและพัฒนาอีกมาก
4. การแข่งขันที่สูงขึ้นในกลุ่มบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตลาดบัตรเครดิตในปี 2545 มียอดสถิติสูงถึง 3,268,137บัตร (ตัวเลขเดือนกันยายน 2545)

คิดเป็นอัตราเพิ่มจากปีก่อนร้อยละ 78 เนื่องจากจำนวนบัตรที่ออกใหม่ขยายตัว ในอัตราเร่งมากกว่าปริมาณการใช้จ่ายซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การเร่งขยายจำนวนบัตรในปี 2544 ที่ผ่านมามีความซ้ำซ้อนเกิดขึ้นในเรื่องของการถือบัตรหลายใบเกินความจำเป็น และเกินกว่าอำนาจการใช้จ่ายของผู้ถือบัตร

## ตารางที่ 1.1 สถิติการใช้บัตรเครดิตระหว่างปี 2541-2545

หน่วย : ล้านบาท

ปี	จำนวนบัตร ณ สิ้นปี	สินเชื่อคงค้าง	ปริมาณการใช้จ่าย
2541	1,906,645	46,393,550	12,259,047
2542	1,629,301	39,228,402	12,662,042
2543	1,765,640	32,504,821	14,901,082
2544	2,567,961	35,559,228	19,467,859
2545	*3,268,137	*51,664,810	N.A.

ที่มา: หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจรายวัน ฉบับที่ 227 ลงวันที่ 13 พฤษภาคม 2545

\*หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ปีที่ 22 ฉบับที่ 1,761 ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2545

จากผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่บรรดาผู้ให้บริการได้นำออกมา ดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค ส่วนใหญ่ต่างยินดีที่จะกลายมาเป็นหนึ่งในสมาชิกที่ใช้ชีวิตเงินผ่อน ไม่ว่าจะเป็นการซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ถือว่ามีทางเลือกมากมายให้กับผู้บริโภคสามารถซื้อแบบผ่อนได้อย่างสบาย ดอกเบี้ยต่ำมาก รวมทั้งระยะเวลาผ่อนจากเดิมที่ผ่อนได้ 36 เดือน ขณะนี้สามารถผ่อนได้ถึง 48 เดือน และยังมีสินค้าประเภทผ่อนแบบไม่มีดอกเบี้ยก็ยิ่งเป็นที่ชื่นชอบของคนไทยมากขึ้น เมื่อมีทางเลือกมากขึ้นในการเลือกใช้บริการที่มีหลากหลายจากผู้ให้บริการในตลาด

ขณะที่ผู้ประกอบการมองเห็นโอกาส การขยายตลาดระบบเครดิตเจาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อย เพื่อเพิ่มสภาพคล่องในช่วงที่เศรษฐกิจซบเซา โดยในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา จึงเห็นการออกบัตรเครดิตสำหรับผู้บริโภคกลุ่มนี้มากขึ้น จากบริษัทเอกชนหรือสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ขยายมาสู่ร้านค้าปลีกด้วยแนวคิดเดียวกับคิสเคาน์สโตร์ ที่เสนอขายสินค้าราคาต่ำสุดรองรับกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายระดับกลางและล่าง สามารถขยายเครือข่ายสาขารวดเร็วทั่วประเทศ

แนวโน้มการขยายตัวของบัตรเครดิตจึงเพิ่มสูงขึ้นต่อเนื่องจะเห็นว่าไม่เฉพาะธุรกิจธนาคารเท่านั้นที่เป็นผู้ให้บริการรายใหญ่เด่นออกเหนือจากนั้น ธุรกิจของบริษัทเอกชนหรือสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ต่างก็หันหน้าเข้ามายังธุรกิจบัตรเครดิตในรูปแบบต่างๆ มากมายไม่ว่าจะเป็นสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารหรือบริษัทเอกชนหลายบริษัท เช่น บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) หรือ บริษัท สยามเอแอนด์ซี จำกัด รวมถึงธุรกิจค้าปลีกที่นับเป็นคู่แข่งสำคัญรายใหม่

นอกเหนือจากการพัฒนาบัตรแพร่สะพัดในรูปแบบต่างๆ แล้วสิทธิประโยชน์และกลยุทธ์การตลาดของบัตรเครดิตเป็นปรากฏการณ์ที่น่าสนใจในปัจจุบันเพื่อต่างพยายามให้ข้อเสนอที่ดึงดูดให้ผู้บริโภคตัดสินใจ เลือกใช้บริการของสถาบันการเงินนั้นๆ

จังหวัดเชียงใหม่ จัดได้ว่าเป็นเมืองใหญ่ของเขตภาคเหนือมีการแข่งขันมากและมีแนวโน้มการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูงไม่ว่าจะเป็นทางด้านพาณิชย์ อุตสาหกรรมและบริการ โดยเฉพาะธุรกิจค้าปลีกมีห้างสรรพสินค้าหรือดีสเคาน์สโตร์เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความต้องการบริโภคสินค้าและบริการต่างๆเพิ่มสูงขึ้นรวมไปถึงความต้องการใช้บัตรเครดิตมากตามไปด้วยหากสามารถทำความเข้าใจจะมีผลในการวางแผนกำหนดนโยบาย เพื่อที่จะขยายสัดส่วนทางการตลาดให้ผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคารให้ใช้จ่ายผ่านบัตรมากขึ้น และสามารถคัดเลือก ผู้ถือบัตรที่ดีได้ โดยจะก่อให้เกิดผลแก่ทั้ง 2 ฝ่ายคือ

1) ฝ่ายบริษัทที่ออกบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร จะได้รับผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม

2) ส่วนของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ก็จะได้รับความสะดวกในการใช้และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ถือบัตร

ดังนั้น การศึกษาถึงเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเรื่องที่น่าสนใจและควรศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

การศึกษาคั้งนี้จะมุ่งเน้นที่จะหาคำตอบ เพื่อสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร และจะพิจารณาเฉพาะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไป เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร รวมถึงการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังต่อไปนี้

1) ศึกษาโครงสร้าง และลักษณะทั่วไป ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร อุปสงค์ของผู้ถือบัตร และประเภทของบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร

2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสินค้า (บัตร) ปัจจัยด้านราคา (อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม) ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายและปัจจัยด้านบริการ

3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร

### 1.3. ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ โดยจะเป็นแนวทางแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปประยุกต์และปรับใช้ โดยเฉพาะบริษัทหรือสถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ดังนี้คือ

1) เพื่อประโยชน์แก่ สถาบันการเงิน บริษัทที่ออกบัตร หรือหน่วยงานที่สนใจจะได้ทราบถึงโครงสร้าง ลักษณะทั่วไป อุปสงค์ของผู้ถือบัตร และประเภทของบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และวางรูปแบบการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ

2) เพื่อประโยชน์แก่ ฝ่ายตลาด และฝ่ายขายของบริษัท ทราบถึงปัจจัย และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตร ใช้เป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด การให้บริการ และขยายสัดส่วนทางการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ถือบัตร

3) เพื่อประโยชน์แก่ ผู้วิจัยและผู้ที่จะศึกษาจะได้ทราบเกี่ยวกับ การให้บริการบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร

### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ลักษณะอุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ประเภทบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น

การศึกษานี้จะรวบรวมข้อมูลแต่เฉพาะในห้างสรรพสินค้า 6 แห่ง ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้แก่ ห้างเซ็นทรัลสาขา-ภาคสวนแก้ว ห้างโรบินสัน-สาขาแอร์พอร์ต ห้างเทสโก้โลตัส-สาขาหางดง ห้างเทสโก้โลตัส-สาขาคำเที่ยง ห้างคาร์ฟูร์ และห้างบิ๊กซี โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวนรวมทั้งสิ้น 370 ชุด

การศึกษานี้ จะกำหนดระดับความเชื่อมั่นของข้อมูลที่ระดับร้อยละ 95 และยินยอมให้เกิดการคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ระดับนัยสำคัญทางสถิติของการศึกษานี้ มีค่าเท่ากับ 0.05

## 1.5 นิยามศัพท์

บัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร หมายถึง บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทเอกชนหรือสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าในการซื้อสินค้าและบริการจากห้างสรรพสินค้า ดิสเคาน์สโตร์ หรือจากร้านค้าที่มีเครื่องหมายของบริษัทนั้น

บัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร มี 3 ประเภท

1) บัตรซื้อสินค้าเงินผ่อน เป็นบัตรที่บริษัทออกให้ลูกค้า เพื่อนำไปใช้ซื้อสินค้าเงินผ่อนตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับด้วยอัตราดอกเบี้ยที่กำหนด เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้า ดิสเคาน์สโตร์ หรือ ร้านสมาชิกอื่นๆ ที่รับบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคารประเภทนี้ ประกอบด้วยบัตรเฟิร์สช้อยส์ บัตรเพาเวอร์บายการ์ด บัตรอออนควิกการ์ด บัตรอออนเอ็กซ์เพรสการ์ด และบัตรอีชีบาย

2) บัตรซื้อสินค้าเงินผ่อนและกดเงินสด เป็นบัตรที่บริษัทออกให้ลูกค้า เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ ตามวงเงินสินเชื่อที่ท่านได้รับตามสถานที่หรือร้านค้า ซึ่งแสดงเครื่องหมายว่าสามารถใช้บัตรนี้ และสามารถใช้บริการเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติของบริษัทตามสถานที่ให้บริการต่างๆหรือจากสำนักงานสาขาของบริษัท ประกอบด้วยบัตรอออนการ์ด

3) บัตรเครดิตและซื้อสินค้าเงินผ่อน เป็นบัตรที่บริษัทหรือสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารออกร่วมกับห้างสรรพสินค้า ดิสเคาน์สโตร์ หรือร้านค้าประเภทต่าง ๆ เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนการชำระเงินสดและสามารถใช้บริการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้วยอัตราดอกเบี้ยตามที่กำหนด ตามสถานที่ที่มีสัญลักษณ์ของบริษัท ประกอบด้วย บัตรอออนมาสเตอร์การ์ด บัตรโลตัสการ์ด บัตรเซ็นทรัลการ์ด บัตรโฮมโปรการ์ดและบัตรบิ๊กซีการ์ด

ผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร หมายถึง ผู้ที่บริษัทหรือสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารได้อนุมัติให้เป็นสมาชิก และเข้ามาติดต่อหรือเข้ามาใช้บริการกับห้างสรรพสินค้า ดิสเคาน์สโตร์หรือร้านค้า

ค่าธรรมเนียม หมายถึง ค่าบริการที่บริษัทเรียกเก็บจากลูกค้าเป็นค่าใช้จ่ายบริการบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร

ของสมนาคุณ หมายถึง สิ่งของหรือของตอบแทนที่บริษัทนั้นๆ มอบให้กับลูกค้า กรณีใช้บริการกับบริษัทนั้นๆ