

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหา

ในยุคปัจจุบันเป็นการเปลี่ยนผ่านของโลกโลกาภิวัตน์ (Globalization) เข้าสู่โลกแห่งเทคโนโลยี (IT) ที่เน้นการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มากขึ้น และรุนแรงขึ้น เพื่อก้าวให้ทันกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สะท้อนได้จากการกระจายความเจริญของกรุงเทพมหานครสู่พื้นที่ต่างๆ การขยายตัวของหัวเมืองในภูมิภาค เช่น เชียงใหม่ ขอนแก่น และปริมณฑล ที่ปัจจุบันมีสภาพใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานครมากขึ้นทุกขณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปริมณฑลของกรุงเทพมหานครอย่างสมุทรปราการ นนทบุรี และปทุมธานีนั้นที่ปัจจุบันไม่สามารถหารอยต่อระหว่างกันของเมืองได้อีกต่อไป ความเจริญเติบโตของเมืองดังกล่าวมีที่มาจากการใช้มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลตลอดช่วงหลายปีที่ผ่านมาซึ่งวิธีการที่นิยมใช้กันมากที่สุดก็คือการกระตุ้นให้เกิดการบริโภคจนกลายเป็นสังคมบริโภคนิยม ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนในพื้นที่เกิดการเปลี่ยนแปลง ปรับตัว เพื่อให้ทันกับสภาพแวดล้อม โดยมีค่านิยมการใช้ชีวิตที่เน้นให้ความสำคัญกับความทันสมัย สะดวกสบาย และรวดเร็ว

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นที่ว่าสภาพสังคมบริโภคนิยมนั้นย่อมมีการปฏิสัมพันธ์กันของการซื้อขายแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายตามหลักกลไกตลาด (อุปสงค์-อุปทาน) ที่เงินตรายังคงทำหน้าที่สื่อกลางของการซื้อขายแลกเปลี่ยนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเงินสดยังคงได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่อง แต่ในขณะที่เดียวกันบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตนั้นก็ได้รับความนิยมและแพร่หลายเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากบัตรเครดิตมีคุณสมบัติใกล้เคียงเงินสดอย่างมาก อาจเปรียบได้ว่า บัตรเครดิตคือเงินพลาสติก ขณะเดียวกันบัตรเครดิตมิได้เป็นเพียงสิ่งที่ใช้ทดแทนเงินสดเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆจากการเป็นผู้ถือบัตรเครดิตนั้นๆ ตามแต่ละประเภทของบัตรเครดิต โดยความนิยมและแพร่หลายของบัตรเครดิตดังกล่าวสะท้อนได้จากตัวเลขจำนวนบัตรเครดิตทั้งระบบในปี 2554 จะมีประมาณ 14,815,000-14,960,000 บัตรขยายตัวร้อยละ 4.5-5.5 ขยายตัวในกรอบที่ใกล้เคียงกับที่คาดว่าจะขยายตัวประมาณร้อยละ 5.1 ในปี 2553 โดยแนวโน้มการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในปี 2554 นี้ (ไม่รวมการใช้จ่ายของชาวต่างประเทศ

ที่ถือบัตรเครดิตต่างประเทศ และการเบิกเงินสดล่วงหน้า) ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่า จะมีมูลค่าประมาณ 817,550-825,000 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 13.9-14.9 จากที่คาดว่าจะขยายตัวประมาณร้อยละ 15.9 ในปี 2553 การเพิ่มขึ้นของยอดคงค้างสินเชื่อบัตรเครดิต คาดว่า ยอดสินเชื่อคงค้างบัตรเครดิตในปี 2554 จะมีมูลค่าประมาณ 221,950-225,250 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 6.0-7.5 เพิ่มขึ้นจากที่คาดว่าจะขยายตัวร้อยละ 6.5 ในปี 2553 และคาดว่า ปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าจากบัตรเครดิต ณ ปี 2554 จะอยู่ที่ประมาณ 214,510-216,690 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 3.9-4.9 เพิ่มขึ้นจากที่คาดว่าจะขยายตัวประมาณร้อยละ 3.5 ในปี 2552 (ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย : 2554)

ความนิยมและแพร่หลายที่มากขึ้นของผู้ถือครองบัตรเครดิต ก่อให้เกิดการขยายตัวอย่างรวดเร็วทั้งในด้านการให้บริการและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งแต่เดิมการให้บริการจะจำกัดเฉพาะกลุ่มธนาคารพาณิชย์ แต่ในปัจจุบันสถาบันการเงินและธนาคารของต่างประเทศหันมาให้ความสนใจดำเนินธุรกิจด้านบัตรเครดิตกันเพิ่มมากขึ้นทำให้การแข่งขันในการให้บริการเป็นไปอย่างรุนแรง ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มความหลากหลายในประเภทของบัตรเครดิต การลดค่าธรรมเนียมในการเลือกถือบัตรในประเภทต่างๆ ฯลฯ โดยอาจศึกษาได้จากจำนวนบัตรเครดิตและมูลค่าการใช้จ่ายของภาพรวมธุรกิจบัตรเครดิต ตั้งแต่มีนาคม 2555 – มีนาคม 2557 (ตาราง 1.1)

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนบัตรเครดิตและมูลค่าการใช้จ่ายของภาพรวมธุรกิจบัตรเครดิต

	จำนวน บัญชี ทั้งหมด	ปริมาณการใช้ จ่าย ในประเทศของ บัตรที่ออกใน ประเทศ (หน่วย : ล้าน บาท)	ปริมาณการใช้ จ่ายในประเทศ ของบัตรที่ออก จาก ต่างประเทศ (หน่วย : ล้านบาท)	รวม ปริมาณ การใช้จ่าย ในประเทศ (หน่วย : ล้านบาท)	ปริมาณการ ใช้จ่ายใน ต่างประเทศ (หน่วย : ล้านบาท)	การเบิก เงินสด ล่วงหน้า (หน่วย : ล้านบาท)	ปริมาณ การใช้จ่าย รวม (หน่วย : ล้านบาท)
1. ธนาคารพาณิชย์	9,151,312	61,843.22	15,929.49	77,772.71	5,967.76	10,963.78	94,704.25
1.1 บัตรเครดิตธนาคาร	227,678	2,555.24		2,555.24	0	0	2,555.24
1.2 ตัวแทนออกบัตร	8,923,634	59,287.98		59,287.98	5,967.76	5,574.68	70,830.42
2. บริษัทประกอบธุรกิจบัตร เครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน	9,778,873	28,866.55	521.74	29,388.29	2,456.08	4,376.3	36,220.66
2.1 บัตรเครดิตบริษัท	938,367	1,801.27		1,801.27	828.5	49.72	2,679.49
2.2 ตัวแทนออกบัตร	8,840,506	27,065.28		27,065.28	1,627.58	4,325.66	33,018.52
รวม	18,930,185	90,709.77	16,451.23	107,161	8,423.84	15,340.08	130,924.91

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย มีนาคม 2555 – มีนาคม 2557

ทั้งนี้ การใช้บัตรเครดิตในปัจจุบันไม่จำกัดเฉพาะเป็นการใช้แทนเงินสดในการชำระเงินเท่านั้น แต่มีการพัฒนารูปแบบของการให้บริการทั้งการใช้เพื่อเบิกเงินสดล่วงหน้าผ่านทางตู้เอทีเอ็มของสถาบันการเงิน การสะสมคะแนนจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อแลกกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ เป็นต้น สิ่งต่างๆเหล่านี้ ถือเป็นส่วนสำคัญที่ผู้ให้บริการบัตรเครดิตที่นอกจากธนาคารพาณิชย์แล้วยังมีสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เล็งเห็นประโยชน์ทางด้านธุรกิจบัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้น จากหลายปีที่ผ่านมาจนถึงปี 2557 ปริมาณการขยายตัวของผู้ให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ยังคงมีการขยายตัวของธนาคารพาณิชย์หลักและการเกิดขึ้นของสถาบันการเงินใหม่ๆ (ตาราง 1.2)

ตารางที่ 1.2 แสดงสถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิต

ธนาคารพาณิชย์	สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์
1. ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	1. บริษัทกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
1.1 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	2. บริษัท ซีดี คอนซูเมอร์ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด
1.2 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	3. บริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส จำกัด
1.3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	4. บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด
1.4 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	5. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด
1.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	6. บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด
1.6 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	7. บริษัท เจเนรัล คาร์ด เซอร์วิส จำกัด
1.7 ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	8. บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส
1.8 ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	9. บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด
1.9 ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด	10. บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)
1.10 ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)	
1.11 ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	
1.12 ธนาคารธนาชาต จำกัด (มหาชน)	
1.13 ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)	
1.14 ธนาคาร ไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)	

ที่มา: <http://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/WebsiteFI/Pages/instList.aspx> ,2557

ตามที่ได้กล่าวในข้างต้นแล้วว่าสภาพแวดล้อมของจังหวัดในหัวเมืองใหญ่ๆและบริเวณทลนั้นมีใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานครเป็นอย่างมาก โดยการเจริญเติบโตของเมืองได้สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพในการแข่งขัน การใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในเชิงภูมิศาสตร์เพื่อสร้างผลผลิตของจังหวัดอันทำให้เกิดรายได้นำมาพัฒนาจังหวัดอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของจังหวัดสมุทรปราการก็เช่นเดียวกันที่อาศัยข้อได้เปรียบในเชิงพื้นที่ ศักยภาพของการค้า การลงทุน ทักษะความสามารถของประชากรที่สามารถยกระดับตนเองในการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศเป็นมูลค่าจำนวนมาก ดังจะเห็นได้จากการที่จังหวัดสมุทรปราการเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมหลายแห่ง เป็นเขตส่งเสริมการลงทุน (BOI) และที่สำคัญยังเป็นที่ตั้งของสนามบินสุวรรณภูมิที่ถือเป็นจุดเชื่อมโยงกับประเทศต่างๆในภูมิภาคอาเซียน (HUB) ส่งผลให้สภาพเศรษฐกิจในส่วนของจังหวัดสมุทรปราการขยายตัวมากขึ้นเป็นทวีคูณ จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) พบว่า ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดสมุทรปราการ (Gross provincial product) ปี 2555 มีมูลค่าถึง 694,254 ล้านบาท สูงเป็นอันดับสองของประเทศรองจากกรุงเทพมหานคร ในขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อหัวของประชาชนในจังหวัดสมุทรปราการเท่ากับ 364,721 บาท (รายได้เฉลี่ยต่อหัวของประชากร จำแนกตามภาคและจังหวัด 2555, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรีย)

จากการเจริญเติบโตและขยายตัวทางเศรษฐกิจทำให้เกิดการอพยพเข้ามาอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรปราการจำนวนมาก ทำให้จำนวนประชากรในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ เพิ่มขึ้นเป็น 498,186 คน ยังไม่นับรวมประชากรแฝงอีกกว่า 100,000 คน (ข้อมูล ณ.เดือนมิถุนายน 2553 ประชากรตามทะเบียนราษฎรแผนปฏิบัติการประจำปีของจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555) ซึ่งการเจริญเติบโตของเมืองผ่านตัวเลขเศรษฐกิจของจังหวัดสมุทรปราการ รวมถึงการอพยพของประชากรก่อให้เกิดการอุปโภคและบริโภคที่เพิ่มสูงขึ้นตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในลักษณะสังคมเมืองเน้นความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย โดยที่สื่อกลางในการซื้อขายแลกเปลี่ยนในการอุปโภค บริโภคไม่จำกัดเฉพาะเงินสด หากแต่บัตรเครดิตยังคงได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องอันสะท้อนได้ว่าค่านิยม ทักษะคติ ของประชากรในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพสังคม จึงเป็นที่มาที่ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษา ประชาชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการเลือกถือบัตรเครดิตของประชาชนผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยทำการศึกษาพื้นที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งจะครอบคลุมถึงลักษณะส่วนบุคคลและส่วนประสมทางการตลาด

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

2.1.1 ตัวแปรด้านประชากร ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษานี้คือ ประชาชนผู้ที่ถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

2.1.2 ตัวแปรส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

2.2.1 การตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2557 ถึง เดือนธันวาคม 2557

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้ถือบัตรเครดิต หมายถึง ประชาชนผู้มีบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

บัตรเครดิต (Credit Card) หมายถึง บัตรที่ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต ออกให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิต เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการหรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด และผู้ถือบัตรเครดิตยังสามารถถอนเงินสดจากธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสมาชิกของบัตรเครดิตได้ ภายในวงเงินที่กำหนดไว้ รวมทั้งการได้รับสิทธิประโยชน์จากการถือบัตรเครดิตนั้น

การเลือกถือ หมายถึง กระบวนการตัดสินใจเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาต ให้ประกอบธุรกิจด้านการธนาคารพาณิชย์และรวมถึงสาขาธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธนาคารพาณิชย์ด้วย

ปัจจัยด้านการตลาด 4Ps หมายถึง สิ่งจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งประกอบด้วย

ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง หมายถึงบัตรเครดิตที่ผู้รับบริการจะได้รับในรูปแบบต่างๆกัน ได้แก่รูปแบบบัตรเครดิต ประเภทบัตรเครดิต คุณสมบัติของบัตรเครดิต และลักษณะการใช้บัตรเครดิต

ราคา (Price) หมายถึง ค่าธรรมเนียมรายปี และค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บจากผู้ถือบัตร

การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง สิทธิพิเศษและความสะดวก การประชาสัมพันธ์ การให้บริการบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง การบริการ สถานที่ให้บริการ สถานที่สมัครสมาชิก และความสะดวกในการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์