

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

ในภาวะที่ประชาชน และภาคธุรกิจมีความเชื่อมั่นต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยอย่างแข็งแกร่ง และมองเห็นแนวโน้มความเป็นไปได้ที่เศรษฐกิจไทย จะขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง ยั่งยืนผนวกกับความพยายามของภาครัฐที่ต้องการกระตุ้นการใช้จ่ายของภาคเอกชนด้วยการผ่อนผันลดหย่อนกฎเกณฑ์ในการให้สินเชื่อที่เคยเข้มงวดมากในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจ ตามแนวทางนโยบายประชานิยม จึงส่งผลให้ประชาชนจำนวนมากใช้จ่ายมากขึ้นอย่างไรก็ตามการหยิบยืมเงินในอนาคตมาใช้ก่อน ซึ่งได้กดดันให้ภาวะหนี้สินของภาคครัวเรือนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้หากมองในภาพรวมของการปรับตัวดอกเบี้ยถือว่าการส่งสัญญาณของการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจไทย เพราะปัญหาสภาพคล่องของสถาบันการเงินเริ่มลดลง นอกจากนี้กลุ่ม ที่ได้รับผลประโยชน์คือผู้ออมเงินก็จะมีรายได้เพิ่มขึ้น โดยปัจจุบันมีเงินออมประมาณ 5.6 ล้านล้านบาท หากดอกเบี้ยปรับเพิ่ม 1% จะทำให้ผู้ฝากเงินมีรายได้เพิ่มอีก 5.6 หมื่นล้านบาทต่อปี จากรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทยระบุว่าบริการบัตรเครดิตแยกตาม ประเภทบัตรเครดิต ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2548 ว่า มีจำนวนบัตรทั้งสิ้น 9,164,293 บัตรเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทย 3,447,657 บัตร สาขาธนาคารพาณิชย์ ต่างประเทศในไทย 1,016,127 บัตร และบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน 4,700,509 บัตร โดยมียอดคงค้างสินเชื่อจำนวน 126,836.39 ล้านบาท ขณะที่ปริมาณการใช้จ่ายรวมมีทั้งสิ้น 50,062.34 ล้านบาท ตัวเลขปริมาณการใช้จ่ายในประเทศ พบว่ายอดใช้จ่าย ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ลดลงจากไตรมาสแรก 606 ล้านบาท การใช้บัตรเครดิตเพื่อเบิกเงินสดล่วงหน้าเพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่สูงมาก คือจากร้อยละ 18.9 เมื่อปี 2547 เป็นร้อยละ 32.4 ในปี 2548 นอกจากนี้ กลุ่มคนที่มีรายได้ต่ำกว่าเดือนละ 3 หมื่นบาท เป็นหนี้บัตรเครดิตมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้สูง ส่วนกลุ่มคนระดับค่อนข้างปานกลาง เช่น ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คนทำงานบริษัทเอกชนทั่วไป รวมทั้งถึงนักศึกษาที่ยังไม่มีรายได้ มักตกเป็นลูกหนี้บัตรเครดิตโดยถ้วนหน้า จากการสำรวจพบว่า คนไทยเฉลี่ยใช้บัตรเครดิตคนละ 3 ใบ ในจำนวนนี้ เป็นบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ของไทย ร้อยละ 50 ธนาคารต่างประเทศที่เปิดสาขาในไทย ร้อยละ 6 และบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 43 นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยยังมีนโยบายให้สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์หรือธนาคารออมสินและบริษัทบัตรเครดิตจำนวน 11 แห่ง จากผู้ที่ได้รับใบอนุญาต

จากธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 28 แห่ง โดยระบุว่า ทั้ง 11 รายลดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมรวมกันไม่เกิน 28% ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม 2549 ยังเป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น (เดลินิวส์. 2548: ระบบออนไลน์)

จากการที่ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย มีรากฐานมาจากภาคการเกษตรมาเป็นระยะเวลานาน นับตั้งแต่ระยะแรกของการพัฒนาเศรษฐกิจของไทย โดยเริ่มต้นจากการแปรรูปสินค้าขั้นปฐม ในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะอุตสาหกรรมอาหารมีการพัฒนาขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแปรรูปต่าง ๆ จนพัฒนามาเป็นการผลิตสินค้าประเภทอาหารแปรรูป ซึ่งมีทั้งการผลิตเพื่อบริโภคภายในประเทศ และเพื่อการส่งออก โดยลักษณะเด่นของอุตสาหกรรมอาหารจะควบคู่กับการพัฒนาของระบบเศรษฐกิจ คือการเป็นอุตสาหกรรมที่ช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าเกษตร นอกจากนี้ยังเป็นอุตสาหกรรม ที่ใช้วัตถุดิบภายในประเทศ ในสัดส่วนที่สูงอีกด้วย (Resource Base Industry) อุตสาหกรรมอาหารแปรรูป โดยทั่วไปจะเน้นการใช้แรงงาน (Labor Intensive) จึงเท่ากับว่าการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมนี้ ช่วยเพิ่มการมีงานทำ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเกิดปัญหาเกี่ยวกับแรงงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องปัญหาค่าแรงที่สูงขึ้นหรือปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ก็จะเป็นอุปสรรคที่สำคัญสำหรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมนี้ ในปัจจุบันประเทศไทยเป็นประเทศผู้ผลิต และส่งออกสินค้าอาหารที่มีคุณภาพดี และมีชื่อเสียงที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพในการผลิตเพื่อการส่งออกมีความพร้อมทางด้านวัตถุดิบ รวมถึงศักยภาพของผู้ประกอบการไทยที่สามารถพัฒนาคุณภาพ และรูปแบบของสินค้าให้เป็นที่ต้องการของตลาดได้ ทำให้ไทยเป็นประเทศผู้ส่งออกสินค้าอาหารแปรรูปในอันดับต้น ๆ ของโลกหลายรายการ อาทิ เช่น ไก่แช่แข็ง กุ้งแช่แข็ง และ ทุ่นำกระป๋อง เป็นต้น อีกทั้งรัฐบาลยังมีนโยบายส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นครัวของโลก (Kitchen of the World) โดยมุ่งดำเนินการอย่างเป็นระบบให้มีการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ รวมทั้งการจ้างงานในอุตสาหกรรมอาหารที่จะมีอัตราที่เพิ่มสูงขึ้น (Thai Food To World, 2548: ระบบออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคเหนือที่มีศักยภาพทางด้านเศรษฐกิจ จึงเป็นแหล่งการค้าและการลงทุน ทำให้มีการจ้างงานเป็นจำนวนมาก จากการสำรวจของสำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่ในปี 2548 พบว่า จำนวนคนทำงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารมี จำนวน 3,184 จากจำนวนทั้งสิ้น 130,121 คน คิดเป็น 2.45% ซึ่งจัดอยู่ในอันดับ 2 จากอุตสาหกรรมทั้งหมด 19 อุตสาหกรรม มีรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท คิดเป็น 30.64% ของจำนวนรายได้ทั้งหมด ซึ่งการสมัครบัตรเครดิตในกลุ่มของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ขึ้นเริ่มต้นจะอยู่ที่ 7 พันบาทขึ้นไปเมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำงานแล้วเป็นกลุ่มที่น่าจะมีศักยภาพในการเป็นลูกค้าบัตรเครดิตมากที่สุด จากกลุ่มอุตสาหกรรมการเกษตร

ทั้งหมด ดังนั้น เมื่อสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์นำกลยุทธ์ในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและบริการต่างๆ มาใช้ในการขยายสินเชื่อบัตรเครดิต จะทำให้ตลาดสินเชื่อรายย่อยของจังหวัดเชียงใหม่ ขยายตัวขึ้นตามแนวโน้มตลาดทั่วประเทศ (สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, 2548: ระบบออนไลน์)

ดังนั้น ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตในกลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งการศึกษาเป็นการศึกษาในเชิงวิชาการที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการคัดเลือกลูกค้าที่จะถือบัตรเครดิต ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตในกลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตในกลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทาง สำหรับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค

## 1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ส่วนประสมการตลาดบริการ (Services Marketing Mix หรือ 7 Ps) หมายถึง เครื่องมือต่างๆ ทางการตลาดและบริการที่กิจการใช้เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ประกอบด้วยกลยุทธ์ทางการตลาดและบริการที่สำคัญ 7 ประการ ดังนี้ (1) ผลิตภัณฑ์ (2) ราคา (3) การจัดจำหน่าย (4) การส่งเสริมการตลาด (5) บุคคล (6) กระบวนการ (7) หลักฐานทางกายภาพ

**บัตรเครดิต (Credit Cards)** หมายถึง บัตรอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการ โดยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมาก ซึ่งเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

**สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non Bank)** หมายถึง สถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจการให้กู้ยืมคือบัตรเครดิตที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยตามพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505

**อุตสาหกรรมอาหาร (Food Industry)** หมายถึง สถานประกอบการซึ่งดำเนินการหลักเกี่ยวกับการผลิตอาหารเพื่อการบริโภคของมนุษย์ การถนอมอาหารและแปรรูปเพื่อผลิตภัณฑ์อาหาร ที่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol) with multiple tiers. The entire emblem is enclosed within a circular border. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. There are also decorative floral motifs on the left and right sides of the inner circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved