

## บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “โครงสร้างตลาดและพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิต” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างตลาดและกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจบัตรเดบิตในภาพรวม ศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการบัตรเดบิตและบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ศึกษาต้นทุนธุรกรรมของการให้บริการบัตรเดบิต และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตเปรียบเทียบกับบัตรเครดิต เพื่อให้ทราบถึงสภาพทั่วไปของธุรกิจบัตรเดบิต โครงสร้างตลาดและกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจบัตรเดบิต ต้นทุนและรายได้จากการให้บริการบัตรเดบิตและบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ และเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตเปรียบเทียบกับบัตรเครดิต โดยศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิต่างๆ และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างที่เดินตามห้างสรรพสินค้า 5 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 384 ตัวอย่าง ระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2550

ผลการศึกษาโครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเดบิตพบว่า ธุรกิจบัตรเดบิตจัดอยู่ในตลาดผู้ขายน้อยราย (Oligopoly) ซึ่งมีสถาบันการเงินที่ออกบัตรเดบิตทั้งหมดจำนวน 10 ราย เป็นกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทยเท่านั้น บัตรเดบิตจะมีลักษณะที่ดูเหมือนเป็นสินค้าที่เหมือนกัน (Homogeneous Goods) แต่ผู้ให้บริการพยายามทำให้สินค้าของตนมีความแตกต่าง (Differentiated Goods) โดยการจัดรายการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดที่ใช้ในธุรกิจบัตรเดบิต พบว่า ส่วนใหญ่มีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการเป็นสมาชิกบัตรใกล้เคียงกัน มีพฤติกรรมการแข่งขันที่ไม่ใช้ราคาเกิดขึ้นในธุรกิจบัตรเดบิต โดยธนาคารส่วนใหญ่จะพยายามสร้างความภักดี (Brand Royalty) และเสริมคุณค่า (Value) ให้กับบัตรเดบิตของตน โดยใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดเป็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สร้างทัศนคติและแรงจูงใจให้ลูกค้ามีความต้องการจะสมัครบัตรเดบิตของธนาคาร กลยุทธ์การส่งเสริมการขายที่นิยมใช้ได้แก่ การจัดรายการส่งเสริมการขายด้วยการแจกสิ่งของสมนาคุณแก่ผู้สมัครบัตร การลงโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ การได้รับส่วนลดร้านค้าจากร้านค้ารับบัตรที่ร่วมรายการ การสะสมคะแนนแลกของรางวัล

ผลการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการบัตรเดบิตและบัตรเครดิตของธนาคารพบว่าธนาคารจะมีรายได้สุทธิจากการให้บริการบัตรเดบิตมากกว่าการให้บริการบัตรเครดิต ในปี 2549 รายได้รวมที่ธนาคารได้รับจากการให้บริการบัตรเดบิต 601 ล้านบาท โดยร้อยละ 85.57 ของรายได้รวมมาจากค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี ด้านต้นทุนในการให้บริการบัตรเดบิตมีจำนวน 435.7

ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 72.5 ของรายได้รวมที่ได้รับจากการให้บริการบัตรเครดิต โดยส่วนใหญ่เป็น ต้นทุนเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของการให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม นอกจากนี้ยังมีการตั้งสำรองการถูก ยักยอกจากร้านค้าจำนวน 1.8 ล้านบาท ทำให้ธนาคารมีรายได้สุทธิจากการให้บริการบัตรเครดิต 163.5 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 27.2 ของรายได้รวมทั้งหมดจากการให้บริการบัตรเครดิต ใน ส่วนของบัตรเครดิต มีรายได้รวมจากการให้บริการ 607 ล้านบาท พบว่า ร้อยละ 62.44 มาจาก ดอกเบี้ยจากการให้กู้ยืมหรือดอกเบี้ยจากการค้างชำระ ในส่วนของต้นทุนในการให้บริการของบัตร เครดิตเท่ากับ 435.8 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 71.8 ของรายได้รวมทั้งหมดจากการให้บริการบัตร เครดิต โดยส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายในการจัดการการให้บริการ นอกจากนี้ยังมีการตั้งสำรองเพื่อหนี เสี่ยงและเพื่อการถูกยักยอก ทำให้ธนาคารได้รับรายได้สุทธิจากการให้บริการบัตรเครดิตทั้งสิ้น 29.7 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.89 ของรายได้รวมทั้งหมดจากการให้บริการบัตรเครดิต และเมื่อ พิจารณาในปี 2550 ธนาคารก็ได้รับรายได้สุทธิจากการให้บริการบัตรเครดิต 145.4 ล้านบาท มากกว่าบัตรเครดิตที่มีรายได้สุทธิเท่ากับ 104.5 ล้านบาทเช่นเดียวกัน

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บัตรเครดิตเปรียบเทียบกับบัตร เครดิต จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ราย มีผู้ถือครองบัตรเครดิต 264 ราย เป็นเพศชายร้อยละ 31.82 และเพศหญิงร้อยละ 68.18 มีผู้ถือครองบัตรเครดิตจำนวน 245 ราย เป็นเพศชายร้อยละ 30.20 และเพศหญิงร้อยละ 69.80 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญา ตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท โดยผู้ถือครองบัตรเครดิตจะมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนผู้ถือครองบัตรเครดิตจะมีรายได้อยู่ที่ระดับ 15,001 - 30,000 บาท เป็นอันดับหนึ่ง

ส่วนใหญ่มีการถือครองบัตรเครดิตและบัตรเครดิตคนละ 1 ใบ มีระยะเวลาในการถือ ครองมากกว่า 4 ปี สำหรับบัตรเครดิต สถาบันการเงินที่มีการถือครองและเลือกใช้เป็นประจำมาก ที่สุดคือ บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ เนื่องมาจากเป็นบัญชีเงินเดือน ในส่วนของบัตรเครดิต สถาบันการเงินที่เลือกถือและเลือกใช้เป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย เนื่องจากการจัด รายการส่งเสริมการขายของธนาคาร เหตุผลที่ตัดสินใจเลือกถือครองบัตรเครดิตและบัตรเครดิตมา จากความสะดวกและใช้แทนเงินสด ส่วนใหญ่จะใช้บัตรเครดิตเพื่อเบิกถอนเงินสดจากเครื่อง เอทีเอ็มเพียงอย่างเดียว ไม่นิยมใช้ในการชำระค่าสินค้าและบริการ ในส่วนของบัตรเครดิตจะใช้ เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการเพียงอย่างเดียว ไม่นิยมใช้ในการเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม สถานที่ที่นิยมใช้บัตรเครดิตและบัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้า ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์ มาร์เก็ต พฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตในการเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม พบว่า มีการเบิก ถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มเดือนละ 2 - 4 ครั้งต่อเดือนและจำนวนเงินที่เบิกถอนแต่ละครั้งอยู่ที่

501 – 1,500 บาท ส่วนของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ มีการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ 1 - 5 ครั้งต่อเดือน และจำนวนเงินที่ใช้จ่ายในแต่ละครั้งอยู่ที่ 1,001 – 5,000 บาท ค่าใช้จ่ายในการถือครองบัตรเครดิตและบัตรเครดิตพบว่า ร้อยละ 49.62 ของผู้ถือครองบัตรเครดิตทั้งหมด ต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นค่าธรรมเนียมรายปีในการถือครองบัตรเครดิตเป็นเงิน 100 - 200 บาท แต่สำหรับผู้ถือครองบัตรเครดิตร้อยละ 80.41 ไม่มีการเสียค่าธรรมเนียมใดๆทั้งสิ้น การถือครองบัตรเครดิตไม่มีผลทำให้พฤติกรรมในการใช้จ่ายเปลี่ยนแปลงไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการถือครองบัตรเครดิตถึงร้อยละ 91.67 แต่จะมีข้อจำกัดเรื่องของการที่ต้องมีเงินในบัญชีเงินฝากจึงจะซื้อสินค้าและบริการ ส่วนของบัตรเครดิตพบว่า การถือครองบัตรมีผลทำให้พฤติกรรมในการใช้จ่ายเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แต่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการถือครองถึงร้อยละ 92.65 ปัจจัยที่สำคัญต่อการใช้บัตรเครดิต คือ ความสะดวกในการพกพา และปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บัตรเครดิต คือ การไม่เสียค่าธรรมเนียมและมีความสะดวกในการใช้

สำหรับผลการศึกษาด้านทุนธุรกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง พบว่า ในการใช้บริการบัตรเครดิต ลูกค้าจะมีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยประมาณ 4.16 บาทต่อครั้ง และเสียเวลาในการทำธุรกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิตโดยเฉลี่ย 3 นาที เมื่อเปรียบเทียบกับ การไปใช้บริการที่สาขาจะสามารถประหยัดต้นทุนธุรกรรมได้เท่ากับ 14.84 บาทต่อรายการ และ 19 นาทีต่อครั้ง ในส่วนของธนาคารผู้ให้บริการ ต้นทุนธุรกรรมของธนาคารโดยเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการของธนาคารผ่านสาขากับการให้บริการผ่านบัตรเครดิต พบว่า ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการทำรายการแต่ละครั้งของสาขาอยู่ที่ประมาณ 5.14 บาท ส่วนต้นทุนธุรกรรมของการให้บริการบัตรเครดิตพบว่า ธนาคารจะมีค่าใช้จ่ายในการให้บริการอยู่ที่รายการละ 1.39 บาท ธนาคารจะสามารถประหยัดต้นทุนธุรกรรมลดลงได้ 3.75 บาทต่อรายการ ดังนั้น บัตรเครดิตทำให้ประหยัดต้นทุนธุรกรรมโดยรวมทั้งสิ้น 18.59 บาทต่อรายการ และประหยัดเวลา 19 นาทีต่อครั้ง

แม้ในปัจจุบันบัตรเครดิตจะมีปริมาณการถือบัตรเพิ่มขึ้น แต่ในด้านปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรยังมีปริมาณที่น้อย ผู้ถือบัตรเครดิตไม่ได้ใช้ประโยชน์จากบัตรเท่าที่ควร ธนาคารควรมีการจัดรายการส่งเสริมการขายและร่วมมือกับร้านค้ารับบัตรอย่างต่อเนื่อง ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบสิทธิประโยชน์จากการถือบัตร ควรจะกลุ่มลูกค้าที่เป็นนักเรียน/นักศึกษามากขึ้น

ข้อจำกัดของงานวิจัยฉบับนี้คือการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร 5 แห่งเท่านั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ทำให้ข้อมูลอาจคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ในการศึกษาในอนาคตควรมีการกำหนดขนาดตัวอย่างให้ใหญ่ขึ้น มีความหลากหลายมากขึ้น และควรเลือกสถานที่ในการเก็บข้อมูลที่ครอบคลุมและมีความแตกต่างกันมากขึ้น

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ต้องขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ หงษ์ฟ้า ทรัพย์บุญเรือง อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเฉพาะเรื่อง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชื่นฤทัย พรภักทรกุล กรรมการงานวิจัยเฉพาะเรื่อง เป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์เพื่อการศึกษา และทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยดูแลและช่วยเหลือตลอดมาตั้งแต่เกิดจนถึงวันนี้ ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาที่ให้โอกาสและเข้าใจเสมอมาตลอดระยะเวลาที่ศึกษา ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ ที่ทำงานที่คอยช่วยเหลือ ขอขอบคุณคนอื่นที่คอยเป็นกำลังใจ เข้าใจ ดูแลและคอยรับส่งตลอดระยะเวลาการศึกษา ขอขอบคุณทุกๆ ท่านจากใจจริงค่ะ

กนกกาญจน์ พรรณธรรม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2550

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญตาราง .....	(7)
สารบัญภาพประกอบ.....	(8)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	8
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	8
1.4 วิธีการศึกษาและแหล่งที่มาของข้อมูล.....	9
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
1.7 องค์ประกอบของงานวิจัย.....	10
2. ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาและวรรณกรรมปริทรรศน์.....	12
2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา .....	12
2.2 วรรณกรรมปริทรรศน์.....	33
2.3 กรอบการวิเคราะห์ .....	38

3.	การให้บริการผ่านบัตรพลาสติกของธนาคารพาณิชย์ .....	40
	3.1 ความเป็นมาและวิวัฒนาการของบัตรพลาสติกในประเทศไทย .....	42
	3.2 เงื่อนไขและคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิต และบัตรเครดิต .....	45
	3.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการบัตรพลาสติกประเภทต่างๆ .....	47
	3.4 บัตรเดบิตของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย .....	49
4.	ผลการศึกษา .....	51
	4.1 การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการบัตรเดบิตและบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง .....	51
	4.2 การศึกษาโครงสร้างตลาดและกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจบัตรเดบิต .....	57
	4.3 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรเดบิตและบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบในประเทศไทย .....	61
	4.4 ต้นทุนธุรกรรมของการให้บริการบัตรเดบิต : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง .....	77
5.	บทสรุปและข้อเสนอแนะ .....	86
	5.1 สรุปผลการศึกษา .....	86
	5.2 ข้อจำกัดของการศึกษา .....	90
	5.3 ข้อเสนอแนะ .....	91
ภาคผนวก		
	ก. แบบสอบถาม .....	94
	ข. บัตรเดบิตของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย .....	104
	บรรณานุกรม .....	121

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	รายได้จากการให้บริการบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็มและธนาคารอิเล็กทรอนิกส์..	2
1.2	ปริมาณบัตรและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของบัตรเดบิตและบัตรเครดิต ...	6
2.1	การแบ่งแยกลักษณะโครงสร้างตลาด .....	15
2.2	คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค .....	29
3.1	วิวัฒนาการของบัตรพลาสติกในประเทศไทย .....	42
3.2	การเปรียบเทียบเงื่อนไขและคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิต บัตรเครดิต	45
3.3	ประโยชน์ที่ได้รับจากบัตรพลาสติกประเภทต่างๆ .....	47
3.4	การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายและสิทธิประโยชน์ของการใช้บริการบัตรเดบิตของ แต่ละธนาคาร .....	50
4.1	รายได้สุทธิจากการให้บริการบัตรเดบิต .....	54
4.2	รายได้สุทธิจากการให้บริการบัตรเครดิต .....	55
4.3	ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	63
4.4	ข้อมูลผู้ถือบัตรเดบิตแลบัตรเครดิตจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์	65
4.5	ค่าใช้จ่ายของลูกค้าในการใช้บริการบัตรเดบิตและบัตรเครดิต .....	79
4.6	เวลาที่ลูกค้าธนาคารใช้ไปในการทำธุรกรรมผ่านบัตรเดบิตและบัตรเครดิตต่อ ครั้ง .....	80
4.7	ค่าใช้จ่ายโดยประมาณของแต่ละช่องทางทางการให้บริการของธนาคารพาณิชย์	81
4.8	ค่าใช้จ่ายต่อรายการโดยประมาณในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์.....	82
4.9	ต้นทุนธุรกรรมของลูกค้าและธนาคาร .....	83

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1.1	รายได้จากการให้บริการบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็มและธนาคารอิเล็กทรอนิกส์..	3
1.2	สัดส่วนปริมาณบัตรเครดิตและบัตรเครดิต.....	6
1.3	สัดส่วนปริมาณการทำรายการผ่านบัตรเครดิต ปี 2549 .....	7
2.1	ส่วนเกินผู้บริโภค .....	21
2.2	ส่วนเกินผู้ผลิต .....	22
2.3	ต้นทุนธุรกรรม ส่วนเกินผู้บริโภค และส่วนเกินผู้ผลิต .....	23
2.4	การบริโภคแบบทฤษฎีวงจรกิจชีวิต .....	32
2.5	กรอบแนวความคิด.....	39
4.1	รายได้สุทธิจากการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตและเครดิต.....	56
4.2	จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง.....	66
4.3	จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง .....	66
4.4	ระยะเวลาในการถือครองบัตร .....	67
4.5	บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่เลือกถือครองและเลือกใช้เป็นประจำ .....	68
4.6	บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่เลือกถือครองและเลือกใช้เป็นประจำ .....	68
4.7	พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม (ครั้งต่อเดือน)..	71
4.8	พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม (บาทต่อครั้ง) ...	71
4.9	พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ (ครั้งต่อเดือน) ....	72
4.10	พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ (บาทต่อครั้ง) .....	73
4.11	พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ (ครั้งต่อเดือน)...	73
4.12	พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ (บาทต่อครั้ง)....	74
4.13	การถือครองบัตรเครดิตต่อพฤติกรรมการใช้จ่าย.....	75
4.14	การถือครองบัตรเครดิตต่อพฤติกรรมการใช้จ่าย .....	75
4.15	ต้นทุนธุรกรรม ส่วนเกินผู้บริโภค และส่วนเกินผู้ผลิตของลูกค้าและธนาคาร ...	83