

คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ตามทฤษฎีของผู้ถือบัตรเครดิต และพฤติกรรมการใช้
และพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์

ของ

นันทพร ทัดตะศิริ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ

มีนาคม 2549

คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ตามทฤษฎีของผู้ถือบัตรเครดิต และพฤติกรรมการใช้
และพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์

ของ

นันทพร ทัดตะศิริ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ

มีนาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ตามทฤษฎีของผู้ถือบัตรเครดิต และพฤติกรรมการใช้
และพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นันทพร ทัดตะศิริ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ

มีนาคม 2549

นันทพร ทัดตะศิริ. (2549). *คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของ*

ผู้ถือบัตรเครดิต และพฤติกรรมการใช้และพฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิตของ

ผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร. ปริญญาานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การจัดการ).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.อัมรงค์ อุดมไพจิตรกุล

ดร.รัชพันธุ์ เขยจิตร.

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ และลักษณะทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีผลต่อคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ ของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน คือ การสุ่มอย่างง่ายและสุ่มแบบอาศัยความสะดวก จากประชากรทั้งสิ้นจำนวน 6 กลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (t-test) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONEWAY ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการทางด้านคุณลักษณะอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากที่สุด สำหรับคุณลักษณะทางด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้และการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการอยู่ในระดับต้องการมาก โดยผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะโดยรวมของบัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีเพศ รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ย และจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับคุณลักษณะด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาด้านคุณลักษณะอื่นๆ พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิต 2 ใบขึ้นไป และใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชนิดบัตรธรรมดาเพียงใบเดียวโดยมีระยะเวลาการถือครอง 1 - 12 เดือน มีความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตประมาณ 6 ครั้งต่อเดือนมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 8,000 บาทโดยใช้จ่ายเพื่อซื้ออาหารและของใช้ในชีวิตรประจำวันมากที่สุด

3. ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิตเนื่องมาจากการขัดข้องด้านการเงินสำหรับการชำระหนี้ผู้ถือบัตรเครดิตนิยมชำระหนี้เต็มจำนวนด้วยเงินที่มาจากรายได้ของตนเองโดยผ่านทางเคาน์เตอร์ของสถาบันการเงินมากที่สุด

CHARACTERISTICS OF A DESIRABLE CREDIT CARD IN VIEW OF CREDIT CARD
HOLDERS AND DISTRIBUTING AND SETTLING BEHAVIOR OF
CREDIT CARD HOLDERS IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
NUNTAPORN TATTASIRI

Presented in fulfillment of the requirements for the
Master of Economics degree in Managerial Economics
at Srinakharinwirot University

March 2006

Nuntaporn Tattasiri. (2006). *Characteristics of a Desirable Credit Card in View of Credit Card Holders and Distributing and Settling Behavior of Credit Card Holders in Bangkok*. Master thesis, M.Econ. (Managerial Economics). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assoc.Prof. Dr. Tumrong Udompijitkul and Dr. Ratchapan Choiejit.

This research aimed to study credit card's distributing and settling behavior of credit card holders, characteristics of desirable credit card and results of credit card holders characteristics to desirable credit card in Bangkok. The sample were 385 people who used credit card with sampling by random and convenience sampling from 6 categories of Bangkok. Data collection tool was a questionnaire with closed-end and opened questions. The statistic for this study were percentage, means, standard deviation, t-test and One-Way ANOVA.

The results found that:

1. Credit card holders desired on other characteristics of credit card, which related with the safety in use with the highest level. As an earning tool and medium of exchange characteristics were high level. Considering the total characteristics of desirable credit card found the credit card holders who different in average personal income had a statistical significantly difference. The earning tool characteristic, credit card holder who were different in sex, average personal income and family's member had a statistical significantly difference. As well as medium of exchange characteristic, credit card holder who were different in average personal income had a statistical significantly difference. The other characteristics, credit card holder who were different in occupation and average personal income had a statistical significantly difference.

2. Most of credit card holders held more than 2 credit cards and spent with only 1 credit card with 1 – 12 months of holding time. They had 6 times per month for spending with average about 8,000 bath for their food and utensils.

3. The debt that most credit card holders had remained unpaid result from had not enough money. Most of settle was their income, then paid at financial institute counter.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ตามทฤษฎีของผู้ถือบัตรเครดิต และพฤติกรรมการใช้
และพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร

ของ
นางสาวนันทพร ทัดตะศิริ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)
วันที่.....เดือน มีนาคม พ.ศ. 2549

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

.....กรรมการ
(ดร.รัชพันธุ์ เขยจิตร)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ไพศาล เตียวงษ์สุวรรณ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล และดร.รัชพันธุ์ เขยจิตร อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ที่ได้สละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำช่วยเหลือและตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ในการทำปริญญานิพนธ์ครั้งนี้ ข้าพเจ้ารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์ อาจารย์วิพรรณ สาลีผล และอาจารย์อัศรพล ฮวบเจริญ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัยจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ไพศาล เตียวงษ์สุวรรณที่สละเวลามาเป็นกรรมการที่แต่งตั้งพิเศษในการสอบปากเปล่า จนการสอบผ่านพ้นไปด้วยดี

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณผู้จัดการสาขาวิชาตึกเกษก้านสรพสินค้าโรบินสัน ผู้จัดการสาขาลาดพร้าว ห้างคาร์ฟูร์ ผู้จัดการสาขารามอินทรา ห้างคาร์ฟูร์ เลขานุการผู้จัดการสาขาพระราม 4 ห้างคาร์ฟูร์ เลขานุการ ห้างคาร์ฟูร์ สาขาวิชาตึกเกษก้านสรพสินค้าโรบินสัน ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด ห้างเทสโก โลตัส ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด ห้างบิ๊กซี สำนักงานใหญ่ และผู้อำนวยการฝ่าย การตลาด ห้างเซ็นทรัลดีพาร์ทเมนต์สตรี ที่อนุญาตให้เข้าไปสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเพื่องานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ให้ความรู้ทำให้ข้าพเจ้าสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยอันทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง ด้วยดี

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่สาว ตลอดจนเพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจให้ข้าพเจ้าจนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

นนทพร ทัดตะศิริ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	7
ความสำคัญของการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	8
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	8
ตัวแปรที่ศึกษา.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	13
สมมติฐานในการวิจัย.....	14
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
เงิน.....	15
วิวัฒนาการของระบบเศรษฐกิจ.....	15
ความหมายและหน้าที่ของเงิน.....	18
ลักษณะของเงินที่ดี.....	21
บัตรเครดิต.....	22
ความหมายและประเภทของบัตรเครดิต.....	22
ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต.....	25
ประโยชน์ของบัตรเครดิต.....	28
ภาวะธุรกิจบัตรเครดิตในปัจจุบัน.....	29
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	36
ทฤษฎีการบริโภค.....	36
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายอุปโภคบริโภค.....	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

2 (ต่อ)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
----------------------------	----

3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 58

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	58
--	----

ประชากร.....	58
--------------	----

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	59
----------------------------	----

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
---	----

การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
--------------------------	----

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
---------------------------------------	----

การจัดกระทำข้อมูล.....	65
------------------------	----

การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
-------------------------	----

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
--------------------------------------	----

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 71

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
--	----

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
------------------------------------	----

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 104

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการวิจัย.....	104
---	-----

สรุปผล.....	108
-------------	-----

อภิปรายผล.....	113
----------------	-----

ข้อเสนอแนะ.....	119
-----------------	-----

บรรณานุกรม..... 121

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	127
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	154

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1 จำนวนบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทยและสาขานาการพาณิชย์ต่างประเทศ ในประเทศไทย ปี 2541 – 2546.....	3
2 ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในประเทศและนอกประเทศของผู้ถือบัตรชาวไทย ปี 2541 – 2546.....	4
3 ปริมาณสินเชื่อคงค้างที่เกิดจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทย และสาขานาการพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทย ปี 2541 – 2546.....	6
4 ความแตกต่างระหว่างบัตรเครดิตกับชาร์จ์การ์ด.....	24
5 รายได้ที่เป็นดอกเบี้ยและรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ.....	29
6 รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ.....	30
7 ปริมาณสินเชื่อคงค้างทั้งระบบ ณ ไตรมาส 3 ปี 2546.....	31
8 กลยุทธ์การแข่งขันในธุรกิจบัตรเครดิตในปี 2546 เทียบกับปี 2547.....	33
9 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเครดิต จำแนกเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	72
10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตที่ศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต.....	75
11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตที่ศึกษา เกี่ยวกับพฤติกรรมการ ชำระหนี้บัตรเครดิต.....	81
12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนนะเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ แยก ตามคุณลักษณะของบัตรเครดิต.....	84
13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนนะเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้าน เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน.....	85
14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนนะเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้าน เป็นเครื่องมือทำรายได้.....	86
15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนนะเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้าน ลักษณะอื่นๆ.....	87

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 ผลการเปรียบเทียบทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามเพศ.....	89
17 ผลการเปรียบเทียบทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามอายุ.....	90
18 ผลการเปรียบเทียบทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	91
19 ผลการเปรียบเทียบทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	92
20 ผลการเปรียบเทียบทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามอาชีพ.....	93
21 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านลักษณะอื่นๆ โดยวิธีของ LSD จำแนกตามอาชีพ.....	94
22 ผลการเปรียบเทียบทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน.....	95
23 ผลการทดสอบความแตกต่างของทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ ด้านเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน โดยวิธีของ LSD จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน.....	96
24 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้ โดยวิธีของ LSD จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน.....	98
25 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ ด้านลักษณะอื่นๆ โดยวิธีของ LSD จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน.....	99
26 ผลการเปรียบเทียบทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	101

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

27 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของพรรณนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิต ที่พึงประสงค์ ด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้ โดยวิธีของ LSD จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	102
28 อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ของบัตรเครดิตแต่ละสถาบันการเงิน.....	149
29 สิทธิประโยชน์ในด้านต่างๆ ของบัตรเครดิตแต่ละสถาบันการเงิน.....	151

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สื่อกลางการแลกเปลี่ยนคือกลไกสำคัญที่ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจดำเนินไปได้ตามวัตถุประสงค์และพัฒนาก้าวหน้ามาโดยตลอด ถ้าย้อนกลับไปในอดีตในช่วงแรกการติดต่อค้าขายทำโดยการแลกเปลี่ยนสินค้ากับสินค้า (Barter System) ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนกันโดยตรง (Direct Exchange) โดยการนำสินค้าที่มีมูลค่าใกล้เคียงกันมาเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนระหว่างกันและกันโดยตรงระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายภายใต้ความต้องการที่ตรงกันของทั้งสองฝ่าย (Double Coincidence of Wants) การแลกเปลี่ยนด้วยวิธีนี้จะไม่มีความมาตรฐานเทียบค่าอย่างยุติธรรมของสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน อีกทั้งมีความยุ่งยากลำบากในการเก็บรักษาและไม่สะดวกในการขนย้าย ต่อมาเมื่อสังคมพัฒนาและมีขนาดใหญ่ขึ้นจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นวิธีการในการแลกเปลี่ยนแบบที่กล่าวมาได้ลดความสำคัญลงและทำหน้าที่ได้ไม่เหมาะสม ในที่สุดการแลกเปลี่ยนด้วยวิธีดังกล่าวจึงหมดไปและได้มีการพัฒนามาใช้การแลกเปลี่ยนทางอ้อม (Indirect Exchange) แทน โดยใช้เงินเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน ซึ่งทำให้การติดต่อค้าขายสะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยในระยะแรกนั้นเงินที่ใช้จะเป็นเงินที่มีมูลค่าเต็มตัว (Full bodied coins) ส่วนมากทำมาจากโลหะที่มีค่า เช่น เงินและทองคำ แต่เมื่อมีการผลิตเงินดังกล่าวเพิ่มขึ้นทำให้โลหะที่ใช้ผลิตมีไม่เพียงพอและไม่สะดวกในการซื้อขายย่อยและการนำพาติดตัว จึงมีการเปลี่ยนมาใช้เงินที่มีมูลค่าไม่เต็มตัวแทน (Token Money) ซึ่งก็คือ เหรียญกษาปณ์ และธนบัตรรวมทั้งเงินของธนาคาร (Banking Money) ที่ใช้กันมาตราบจนปัจจุบัน วิวัฒนาการของเงินยังไม่ได้หยุดเพียงเท่านั้น เมื่อเทคโนโลยีก้าวหน้าขึ้นก็มีการพัฒนาเงินธนาคารในรูปแบบใหม่ๆ ขึ้นมานั่นคือ “บัตรเครดิต” (Credit Card) (อรนุช พยัคฆพันธ์ . 2546 : 1)

บัตรเครดิตได้ถือกำเนิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี พ.ศ. 2463 หรือเมื่อราว 84 ปีที่ผ่านมา โดยในระยะแรกจะเป็นที่รู้จักและใช้กันในวงแคบๆ แต่ต่อมาไม่นานก็เริ่มแพร่หลายไปทั่วโลก สำหรับบัตรเครดิตในประเทศไทยมีจุดเริ่มต้นใน ปี พ.ศ. 2512 โดยการนำเข้ามาของบริษัทไดเนอร์คลับ นับเป็นบัตรเครดิตต่างชาติบัตรแรกของไทย ต่อมาในปี พ.ศ. 2516 ธนาคาร กสิกรไทยได้ร่วมมือกับธนาคารศรีนครในการออกบัตรเครดิตของไทยเป็นบัตรแรกภายใต้ชื่อ “บัตรเครดิตตอเนกประสงค์” แต่ใช้ได้ไม่นานธุรกิจบัตรเครดิตของทั้งสองธนาคารก็ได้ยุติลง เนื่องจากความเหลื่อมล้ำทางด้านรายได้ หลังจากนั้นธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยก็ได้รับการพัฒนาและเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ธนาคารต่างๆ ต่างให้ความสนใจเข้ามาประกอบธุรกิจในด้านนี้มากขึ้น เนื่องจากธุรกิจนี้สร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการในรูปแบบที่หลากหลายด้วยกัน เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้า (Member Fee)

ค่าธรรมเนียมรายปี (Annual Fee) ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสด (Cash Advance Fee) และ ค่าธรรมเนียมในการผิดนัดชำระ (Late – Payment Fee) เป็นต้น (อรนุช พยัคฆพันธ์ . 2546 : 3) จึงทำให้การแข่งขันในธุรกิจนี้เป็นไปอย่างดุเดือด ธนาคารและบริษัทบัตรเครดิตต่างดึงกลยุทธ์ทางการตลาดมาต่อสู้กันเพื่อแย่งชิงฐานลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า การแจกของสมนาคุณสำหรับผู้สมัครบัตรใหม่ การเพิ่มส่วนลดและสิทธิพิเศษต่างๆ และการใช้สื่อต่างๆ ในการประชาสัมพันธ์เพื่อดึงดูดความสนใจผู้บริโภค ทำให้ความนิยมในการใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดของคนไทยเพิ่มสูงขึ้น (อรนุช พยัคฆพันธ์ . 2546 : 3) จะเห็นได้จากจำนวนบัตรเครดิตและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่สูงขึ้น จากสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทยในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2541 พบว่ามีจำนวนบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทยและสาขานานาชาติพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทยรวมกันทั้งสิ้น 1,906,645 ใบ และเพิ่มขึ้นเป็น 4,224,362 ใบ ในครึ่งปีหลังของปี 2546 (ตาราง 1) ส่วนปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในประเทศและนอกประเทศของผู้ถือบัตรชาวไทยเพิ่มขึ้นจาก 22,730.64 ล้านบาทในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2541 เป็น 58,722.07 ล้านบาท ในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2546 (ตาราง 2)

แต่ในระยะเวลาหลังอัตราการเติบโตของธุรกิจกลับมีแนวโน้มชะลอตัวลง จะเห็นได้จากตัวเลขจำนวนบัตรเครดิตในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2545 ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 3,425,052 ใบ แบ่งเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทย 2,707,412 ใบ และสาขานานาชาติพาณิชย์ต่างประเทศ 717,640 ใบ คิดเป็นอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 21.67 ในขณะที่ในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2546 มีจำนวนบัตรเครดิตทั้งสิ้น 4,224,362 ใบ แบ่งเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทย 3,390,297 ใบ และสาขานานาชาติพาณิชย์ต่างประเทศ 834,065 ใบ คิดเป็นอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.15 (ตาราง 1) จากตัวเลขจะเห็นได้ว่ายอดจำนวนบัตรเครดิตมีแนวโน้มการเติบโตลดลง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผลจากการบังคับใช้กฎหมายบัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทยในการกำหนดรายได้ขั้นต่ำไว้ที่ 15,000 บาทต่อเดือน (“ธุรกิจบัตรเครดิตปี’47 อาศัยกลยุทธ์ที่แหลมคมขึ้น”. 2547 : 53) ทำให้กลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตมีจำนวนลดลง ในขณะที่ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตกลับมีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้น จะเห็นได้จากยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2545 อยู่ที่ประมาณ 46,108.15 ล้านบาท แบ่งเป็นปริมาณการใช้จ่ายในประเทศของผู้ถือบัตรชาวไทย 43,099.62 ล้านบาท และปริมาณการใช้จ่ายนอกประเทศของผู้ถือบัตรชาวไทย 3,008.53 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.37 ในขณะที่ช่วงครึ่งปีหลังของปี 2546 มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรอยู่ที่ประมาณ 58,722.07 ล้านบาท แบ่งเป็นปริมาณการใช้จ่ายในประเทศของผู้ถือบัตรชาวไทย 55,427.92 ล้านบาท และปริมาณการใช้จ่ายนอกประเทศของผู้ถือบัตรชาวไทย 3,294.15 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 21.89 (ตาราง 2) ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการส่งเสริมการใช้จ่ายผ่านบัตรในด้านต่างๆ ในช่วงที่ผ่านมา ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจที่ขยายตัว ราคาสินค้าที่ปรับตัวสูงขึ้น และรายได้ที่เพิ่มขึ้น

ทำให้ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น (“ธุรกิจบัตรเครดิตปี’47 อาศัยกลยุทธ์ที่แหลมคมขึ้น”. 2547 : 53)

ตาราง 1 จำนวนบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทยและสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ
ในประเทศไทย ปี 2541 – 2546

หน่วย : ใบ

ครึ่งปี/ปี	ธนาคารพาณิชย์ไทย	สาขาธนาคารพาณิชย์ ต่างประเทศ	รวม	อัตราการเติบโต (ร้อยละ)
แรก/2541	1,469,256	497,331	1,966,587	-
หลัง/2541	1,432,378	474,267	1,906,645	(3.05)
แรก/2542	1,316,915	469,928	1,786,843	(6.28)
หลัง/2542	1,131,940	497,361	1,629,301	(8.82)
แรก/2543	1,153,821	528,308	1,682,129	3.24
หลัง/2543	1,292,727	472,913	1,765,640	4.96
แรก/2544	1,392,411	560,320	1,952,731	10.60
หลัง/2544	1,942,082	625,879	2,567,961	31.51
แรก/2545	2,121,832	693,174	2,815,006	9.62
หลัง/2545	2,707,412	717,640	3,425,052	21.67
แรก/2546	3,055,623	745,143	3,800,766	10.97
หลัง/2546	3,390,297	834,065	4,224,362	11.15

หมายเหตุ : () หมายถึง อัตราการเติบโตลดลง

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2547). การให้บริการบัตรเครดิตแยกตามประเภทบัตรเครดิต.
(ออนไลน์)

: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2547). แนวโน้มจำนวนบัตรเครดิตและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตร
เครดิต. (ออนไลน์)

ตาราง 2 ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในประเทศและนอกประเทศของผู้ถือบัตรชาวไทย
ปี 2541 – 2546

หน่วย : ล้านบาท

ครึ่งปี/ปี	ปริมาณการใช้จ่าย ในประเทศ	ปริมาณการใช้จ่าย นอกประเทศ	รวม	อัตราการเติบโต (ร้อยละ)
แรก/2541	21,022.86	1,589.26	22,612.12	-
หลัง/2541	21,135.79	1,594.84	22,730.64	0.52
แรก/2542	20,201.93	2,225.15	22,427.08	(1.34)
หลัง/2542	22,753.78	1,967.90	24,712.68	10.23
แรก/2543	22,721.61	2,612.37	25,333.98	2.48
หลัง/2543	28,017.45	2,216.76	30,234.21	19.34
แรก/2544	32,286.24	2,893.31	35,179.55	16.36
หลัง/2544	39,276.02	2,066.77	41,342.79	17.52
แรก/2545	41,429.24	3,176.45	44,605.69	7.89
หลัง/2545	43,099.62	3,008.53	46,108.15	3.37
แรก/2546	46,041.83	2,135.75	48,177.58	4.49
หลัง/2546	55,427.92	3,294.15	58,722.07	21.89

หมายเหตุ : () หมายถึง อัตราการเติบโตลดลง

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2547). การให้บริการบัตรเครดิตแยกตามประเภทบัตรเครดิต.
(ออนไลน์)

: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2547). แนวโน้มจำนวนบัตรเครดิตและปริมาณการใช้จ่ายผ่าน
บัตรเครดิต. (ออนไลน์)

ปัจจุบันบัตรเครดิตได้เข้ามามีบทบาทในสังคมไทยมากขึ้น ผู้บริโภคหันมาใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดกันมากขึ้น เนื่องจากสะดวกและปลอดภัยเพราะไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัว นอกจากนี้ใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนแล้วบัตรเครดิตยังแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ

ทางการเงิน (Financial Stability) ให้กับผู้ถือบัตรด้วยเพราะผู้ที่สามารถมีบัตรเครดิตได้นั้นจะต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากสถาบันทางการเงินต่างๆ แล้วว่าเป็นผู้มีเครดิต การมีบัตรเครดิตจึงเป็นเสมือนหนึ่งในการแสดงฐานะและความมีหน้ามีตาทางสังคม การมีบัตรเครดิตไว้ในครอบครองจึงกลายมาเป็นค่านิยมใหม่ที่หลายคนต่างแสวงหามาเพื่อยกระดับฐานะทางสังคมของตน (จิตติมา รุ่งสิทธิชัย . 2546 : 3) แต่การมีบัตรเครดิตได้ก่อนเสียการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยให้กับ ผู้ถือบัตร เนื่องจากสามารถใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการต่างๆ ได้แม้ไม่มีเงินสดเพียงพอ ทำให้เกิดการใช้จ่ายเกินตัวหรือเกินความสามารถในการชำระคืน (คุณีรัตน์ แววมณีวรรณ . 2539 : 3) ส่งผลให้ปริมาณสินเชื่อคงค้างมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้น จากสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทยในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2541 พบว่า มีปริมาณสินเชื่อคงค้างที่เกิดจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทยและสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทยรวมกันทั้งสิ้น 44,983.69 ล้านบาท และเพิ่มขึ้นเป็น 76,193.07 ล้านบาท ในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2546 (ตาราง 3) ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการส่งเสริมการใช้จ่ายผ่านบัตรของผู้ประกอบธุรกิจในช่วงที่ผ่านมา แต่ในระยะหลังปริมาณสินเชื่อคงค้างที่เกิดจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตกลับมีแนวโน้มการขยายตัวลดลง ดังจะเห็นได้จากตัวเลขปริมาณสินเชื่อคงค้างที่เกิดจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์และสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทย ในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2545 ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 57,083.29 ล้านบาท คิดเป็นการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 29.83 ในขณะที่ในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2546 มีปริมาณสินเชื่อคงค้างจำนวนทั้งสิ้น 76,193.07 ล้านบาท คิดเป็นการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 19.49 (ตาราง 3) ทั้งนี้เป็นผลมาจากการบริหารรายจ่ายที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นของผู้ถือบัตรเครดิต (“ธุรกิจบัตรเครดิตปี’47 อาศัยกลยุทธ์ที่แหลมคมขึ้น”. 2547 : 53) แต่ถึงกระนั้นธนาคารแห่งประเทศไทยก็ไม่ได้นิ่งนอนใจและพยายามหามาตรการต่างๆ มาใช้ในการควบคุมไม่ให้สินเชื่อคงค้างและหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan : NPL) ขยายตัวเพิ่มสูงขึ้นอันจะส่งผลต่อภาวะการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศได้ (“ ‘บัตรเครดิต’ ไม่ใช่...บัตรสารพัดนึกแต่เป็น...บัตรเจ้าปัญหา”. 2547 : 22)

ตาราง 3 ปริมาณสินเชื่อคงค้างที่เกิดจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทย
และสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทย ปี 2541 - 2546

หน่วย : ล้านบาท

ครึ่งปี/ปี	ธนาคารพาณิชย์ไทย	สาขาธนาคารพาณิชย์ ต่างประเทศ	รวม	อัตราการเติบโต (ร้อยละ)
แรก/2541	27,817.87	18,867.44	46,685.31	-
หลัง/2541	25,809.27	19,174.42	44,983.69	(3.64)
แรก/2542	24,063.70	16,771.67	40,835.37	(9.22)
หลัง/2542	19,591.59	14,053.28	33,644.87	(17.61)
แรก/2543	17,861.14	13,322.55	31,183.69	(7.32)
หลัง/2543	20,186.36	12,410.25	32,596.61	4.53
แรก/2544	22,664.50	12,744.27	35,408.77	8.63
หลัง/2544	27,668.02	13,350.44	41,018.46	15.84
แรก/2545	30,575.74	13,392.65	43,968.39	7.19
หลัง/2545	41,180.73	15,902.56	57,083.29	29.83
แรก/2546	47,213.10	16,550.33	63,763.43	11.70
หลัง/2546	56,742.46	19,450.61	76,193.07	19.49

หมายเหตุ : () หมายถึง อัตราการเติบโตลดลง

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2547). การให้บริการบัตรเครดิตแยกตามประเภทบัตรเครดิต.
(ออนไลน์)

: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2547). แนวโน้มจำนวนบัตรเครดิตและปริมาณการใช้จ่ายผ่าน
บัตรเครดิต. (ออนไลน์)

จากจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้นทำให้แนวโน้มการแข่งขันของธุรกิจ
บัตรเครดิตนั้นรุนแรงและเข้มข้นขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจำนวนมากต่างพยายามหาวิธีในการ
เพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดของตน ซึ่งวิธีหนึ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตให้ความสนใจคือการสร้าง

ความแตกต่างให้กับบัตรเครดิต โดยการพัฒนบัตรเครดิตให้มีคุณสมบัติอื่นเพิ่มเติม นอกจากการใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดเพียงอย่างเดียว ซึ่งรูปแบบในการพัฒนบัตรเครดิตนั้นต้องอาศัยข้อมูลจากผู้ใช้บัตรเครดิตเป็นสำคัญ (รัชณี พันธุ์จิตติ. 2547 : 161) โดยต้องศึกษาว่าผู้ใช้บัตรเครดิตมีพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตและต้องการให้บัตรเครดิตมีลักษณะอย่างไร เพื่อที่จะได้พัฒนบัตรเครดิตให้มีลักษณะตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัตรเครดิตอย่างแท้จริง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ตามธรรมชาติของผู้ถือบัตรเครดิตรวมถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นประโยชน์ในการทำการส่งเสริมการตลาดบัตรเครดิต และเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในการพัฒนบัตรเครดิตในอนาคตต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรที่มีผลต่อคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ทราบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต พฤติกรรมการชำระหนี้ และลักษณะบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรเครดิตต้องการ สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำการส่งเสริมการตลาดบัตรเครดิต และใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในการพัฒนบัตรเครดิตในอนาคตให้มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของผู้บริโภค

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการในเขตกรุงเทพมหานคร (ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในห้างสรรพสินค้าหรือдисเคาน์สโตร) และเป็นผู้ถือบัตรเครดิตประเภทบัตรหลักตั้งแต่ 1 ใบขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการในเขตกรุงเทพมหานคร (ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในห้างสรรพสินค้าหรือдисเคาน์สโตร) และเป็นผู้ถือบัตรเครดิตประเภทบัตรหลักตั้งแต่ 1 ใบขึ้นไป ซึ่งออกโดยบริษัทบัตรเครดิตหรือธนาคารพาณิชย์ในประเทศหรือธนาคารพาณิชย์ในประเทศร่วมกับสถาบันเครดิตระหว่างประเทศอย่างใดอย่างหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 385 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการ สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi -stage Cluster Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยทางลักษณะประชากร 7 ประการ คือ

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพสมรส
- 1.4 ระดับการศึกษา
- 1.5 อาชีพ
- 1.6 รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน
- 1.7 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

- 2.1 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต
 - 2.1.1 ด้านการถือครองบัตรเครดิต
 - 2.1.1.1 ประเภทของบัตรเครดิตที่ถือครอง
 - 2.1.1.2 จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง
 - 2.1.1.3 ประเภทของบัตรเครดิตที่ใช้เป็นประจำ

2.1.1.4 จำนวนบัตรเครดิตทั้งหมดที่ใช้เป็นประจำ

2.1.1.5 ระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิต

2.1.2 ด้านการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

2.1.2.1 วงเงินเครดิตสูงสุดที่ได้รับของบัตรเครดิตใบที่ใช้บ่อยที่สุด

2.1.2.2 ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2.3 ค่าใช้จ่ายที่ชำระผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2.4 ค่าใช้จ่ายสูงสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง

2.1.2.5 ค่าใช้จ่ายสูงสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง

2.1.2.6 ความถี่ในการเบิกเงินสดล่วงหน้า

2.1.2.7 ประเภทของสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสดบ่อยที่สุด

2.1.2.8 เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต

2.2 พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

2.2.1 รูปแบบการชำระหนี้บัตรเครดิต

2.2.2 จำนวนหนี้บัตรเครดิตทั้งหมดที่ค้างชำระ

2.2.3 แหล่งเงินที่นำมาชำระหนี้บัตรเครดิต

2.2.4 สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผิดนัดชำระหนี้

2.2.5 ช่องทางในการชำระหนี้บัตรเครดิต

2.3 คุณลักษณะบัตรเครดิตที่พึงประสงค์

2.3.1 เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน

2.3.2 เป็นเครื่องมือทำรายได้

2.3.3 ลักษณะอื่นๆ (มีระบบตรวจสอบผู้ถือบัตรที่ถูกต้องแม่นยำ, มีระบบการอายัดบัตรที่สะดวกรวดเร็ว, มีรูปแบบที่ทันสมัยสวยงาม)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บัตรเครดิต (Credit Card)

หมายถึง บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทบัตรเครดิตหรือธนาคารพาณิชย์ในประเทศหรือธนาคารพาณิชย์ในประเทศร่วมกับสถาบันเครดิตระหว่างประเทศ

2. ผู้ออกบัตรเครดิต (Issuer)

หมายถึง บริษัทบัตรเครดิตหรือธนาคารพาณิชย์ในประเทศหรือธนาคารพาณิชย์ในประเทศร่วมกับสถาบันเครดิตระหว่างประเทศ

3. ผู้ถือบัตรเครดิต (Credit Card Holder)

หมายถึง ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการในเขตกรุงเทพมหานคร(ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้ผ่านบัตรเครดิตในห้างสรรพสินค้าหรือดิสเคาน์สโตร์) และเป็นเจ้าของบัตรเครดิตประเภทบัตรหลักตั้งแต่ 1 ใบขึ้นไป ซึ่งออกโดยบริษัทบัตรเครดิตหรือธนาคารพาณิชย์ในประเทศหรือธนาคารพาณิชย์ในประเทศร่วมกับสถาบันเครดิตระหว่างประเทศ

4. บัตรหลัก

หมายถึง บัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรเป็นเจ้าของบัญชี และเป็นบัตรที่ใช้เป็นประจำ

5. รูปแบบการชำระคืน

หมายถึง วิธีการชำระหนี้บัตรเครดิตคืนให้แก่ผู้ออกบัตรเครดิต

6. วงเงินเครดิต

หมายถึง จำนวนเงินสูงสุดที่ผู้ถือบัตรเครดิตสามารถใช้ได้ภายใน 1 รอบบัญชี ซึ่งจำนวนเงินดังกล่าวผู้ออกบัตรเครดิตจะเป็นผู้กำหนดให้ และภายหลังจากผู้ถือบัตรเครดิตชำระหนี้บัตรเครดิตคืนให้แก่ผู้ออกบัตรเครดิตหมดแล้ว วงเงินเครดิตก็จะเริ่มต้นใหม่

7. รอบบัญชี

หมายถึง ระยะเวลาของการรวบรวมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต โดยระยะเวลาดังกล่าวผู้ออกบัตรเครดิตจะเป็นผู้กำหนดให้ ดังนั้นรอบบัญชีของบัตรเครดิตแต่ละใบอาจแตกต่างกัน แต่โดยปกติจะกำหนดไว้ที่ 1 เดือน

8. การสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล

หมายถึง รายการส่งเสริมการใช้บัตรเครดิตที่ผู้ออกบัตรเครดิตจัดขึ้น เพื่อเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้ถือบัตรเครดิตใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น โดยผู้ถือบัตรเครดิตจะได้รับคะแนนทุกครั้งหลังจากใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งคะแนนที่ได้จะมากน้อยต่างกันตามแต่ผู้ออกบัตรเครดิตเป็นผู้กำหนด โดยผู้ถือบัตรเครดิตสามารถสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัลต่างๆ จากผู้ออกบัตรเครดิตตามเงื่อนไขที่ผู้ออกบัตรเครดิตกำหนดไว้

9. ส่วนลดที่ได้รับจากการใช้บัตรเครดิต

หมายถึง การใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าหรือบริการในร้านค้าที่มีสัญญากับผู้ออกบัตรเครดิตว่าจะให้ส่วนลดในการซื้อสินค้าหรือบริการกับผู้ถือบัตรเครดิตนั้นๆ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ โดยเงื่อนไขในการให้ส่วนลดจะเป็นการตกลงกันระหว่างร้านค้ากับผู้ออกบัตรเครดิต

10. สิทธิพิเศษหรือบริการเสริมที่ได้รับ

หมายถึง บริการต่างๆ ที่ผู้ออกบัตรเครดิตจัดเพิ่มเติมให้สำหรับผู้ถือบัตรเครดิต โดยผู้ถือบัตรเครดิตไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น การประกันชีวิต การประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น

11. ใบแจ้งหนี้ (Statement)

หมายถึง รายการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตแต่ละรอบบัญชีที่ผู้ออกบัตรเครดิตรวบรวมและจัดส่งให้ผู้ถือบัตรเครดิต เพื่อให้ผู้ถือบัตรเครดิตทำการตรวจสอบและชำระหนี้ภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้

12. ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต

หมายถึง ช่วงเวลาตั้งแต่ได้รับอนุมัติเป็นสมาชิกบัตรเครดิตจนถึงปัจจุบัน

13. ประเภทของบัตรเครดิต

หมายถึง การแบ่งบัตรเครดิตตามฐานรายได้ของผู้ถือบัตร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ บัตรเงิน/บัตรธรรมดา/บัตรคลาสสิก และบัตรทอง

14. ปัจจัยทางลักษณะประชากร

หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของผู้ถือบัตรเครดิต ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว

15. พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

หมายถึง ประเภทของบัตรเครดิตที่ถือครอง จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ประเภทของบัตรเครดิตที่ใช้เป็นประจำ จำนวนบัตรเครดิตทั้งหมดที่ใช้เป็นประจำ ระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิต วงเงินเครดิตสูงสุดที่ได้รับของบัตรเครดิตใบที่ใช้บ่อยที่สุด ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายที่ชำระผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายสูงสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง ค่าใช้จ่ายสูงสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง ประเภทของสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสดบ่อยที่สุด เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต และความถี่ในการเบิกเงินสดล่วงหน้า

16. พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

หมายถึง รูปแบบการชำระหนี้บัตรเครดิต จำนวนหนี้บัตรเครดิตทั้งหมดที่ค้างชำระ แหล่งเงินที่นำมาชำระหนี้บัตรเครดิต สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผิดนัดชำระหนี้ และช่องทางในการชำระหนี้บัตรเครดิต

17. คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์

หมายถึง ลักษณะและคุณสมบัติของบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรเครดิตต้องการ ได้แก่ เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน เป็นเครื่องมือทำรายได้ และลักษณะอื่นๆ ซึ่งลักษณะและคุณสมบัติของบัตรเครดิตในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

17.1 เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน

หมายถึง มีสถานที่รับบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น สามารถใช้ซื้อสินค้าหรือบริการใดๆ เมื่อใดก็ได้ มีขนาดที่สามารถพกพาได้สะดวก สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ตามราคาที่ปรากฏจริงแม้จะมีเศษสตางค์ที่เงินไม่สามารถชำระได้ มีความถูกต้องแม่นยำในการคำนวณค่าใช้จ่ายมากขึ้น มีความคงทนเกิดการชำรุดได้ยาก มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต มีการชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเมื่อใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสด มีการขยายวงเงินเครดิตเพิ่มขึ้น มีการขยายระยะเวลาในการให้เครดิตเพิ่มขึ้น และมีความสะดวกในการชำระเงินเนื่องจากไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันที

17.2 เป็นเครื่องมือทำรายได้

หมายถึง ได้คะแนนสะสมเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อนำไปแลกของรางวัลต่างๆ มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีถัดไปเมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ได้ส่วนลดเมื่อใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ มีเงินสดคืนเข้าบัญชีทุกครั้งเมื่อชำระค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือตรวจสอบความน่าเชื่อถือในการขอสินเชื่อ

17.3 ลักษณะอื่นๆ

หมายถึง การอายัดบัตรมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้นเมื่อเกิดเหตุถูกฉ้อโกง มีระบบตรวจสอบผู้ถือบัตรที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้นเพื่อป้องกันการลักลอบใช้บัตรจากบุคคลอื่น และมีรูปแบบที่ทันสมัยและสวยงาม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ปัจจัยทางลักษณะประชากร ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. อาชีพ
6. รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน
7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

- ด้านการถือครองบัตรเครดิต

1. ประเภทของบัตรเครดิตที่ถือครอง
2. จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง
3. ประเภทของบัตรเครดิตที่ใช้เป็นประจำ
4. จำนวนบัตรเครดิตทั้งหมดที่ใช้เป็นประจำ
5. ระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิต

- ด้านการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

1. วงเงินเครดิตสูงสุดที่ได้รับของบัตรเครดิตใบที่ใช้บ่อยที่สุด
2. ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน
3. ค่าใช้จ่ายที่ชำระผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน
4. ค่าใช้จ่ายสูงสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง
5. ค่าใช้จ่ายต่ำสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง
6. ความถี่ในการเบิกเงินสดล่วงหน้า
7. ประเภทของสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสดบ่อยที่สุด
8. เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต

พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

1. รูปแบบการชำระหนี้บัตรเครดิต
2. จำนวนหนี้บัตรเครดิตทั้งหมดที่ค้างชำระ
3. แหล่งเงินที่นำมาชำระหนี้บัตรเครดิต
4. สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผิดนัดชำระหนี้
5. ช่องทางในการชำระหนี้บัตรเครดิต

ทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์

1. เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน
2. เป็นเครื่องมือทำรายได้
3. ลักษณะอื่นๆ

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีลักษณะทางประชากร เศรษฐกิจ และสังคม แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต และคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เงิน
 - 1.1 วิวัฒนาการของระบบเศรษฐกิจ
 - 1.2 ความหมายและหน้าที่ของเงิน
 - 1.3 ลักษณะของเงินที่ดี
2. บัตรเครดิต
 - 2.1 ความหมายและประเภทของบัตรเครดิต
 - 2.2 ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต
 - 2.3 ประโยชน์ของบัตรเครดิต
 - 2.4 ภาวะธุรกิจบัตรเครดิตในปัจจุบัน
3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ทฤษฎีการบริโภค
 - 3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายอุปโภคบริโภค
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เงิน

1.1 วิวัฒนาการของระบบเศรษฐกิจ

ในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการระหว่างกันนี้ อาจแบ่งแยกออกได้เป็นสามระบบด้วยกัน คือ

1.1.1 ระบบเศรษฐกิจที่ใช้สิ่งของในการแลกเปลี่ยน (Barter Economy)
(จรินทร์ เทศวานิช . 2520 : 1 - 3)

ในสมัยที่ความเป็นอยู่ของคนยังจำกัดอยู่ภายในวงครอบครัว แต่ละครัวเรือนต่างก็ช่วยกันผลิตสิ่งของและอาหารเพื่อใช้บริโภคในครัวเรือนของตน ต่อมาเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างครัวเรือนและสังคมต่างๆ จึงได้มีการนำสิ่งของที่ผลิตได้มาแลกเปลี่ยนกัน ต่อมามนุษย์จึงเริ่มหาสิ่งของที่เป็นที่ยอมรับในแต่ละสังคมเป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยน ซึ่งสิ่งของที่น่าไป

แลกเปลี่ยนกันมีทั้งสินค้าที่ใช้อุปโภคบริโภค เครื่องประดับ ทั้งนี้จะแตกต่างกันไปตามสภาพภูมิศาสตร์ และความจำเป็นของสินค้านั้นๆ

ระบบเศรษฐกิจที่ใช้สิ่งของแลกเปลี่ยนกันมีอุปสรรคหลายประการ คือ

1.1.1.1 ความไม่สะดวกในเรื่องของการหาบุคคลที่มีความต้องการในของที่แต่ละฝ่ายมีอยู่ นอกจากนั้น ยังต้องพบปัญหาในเรื่องสิ่งของที่นำมาแลกเปลี่ยนกันมีมูลค่าไม่เท่ากัน

1.1.1.2 ความไม่สะดวกในเรื่องของการกำหนดราคา ในแต่ละครั้งที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้ากันก็จะต้องมีการกำหนดจำนวนสินค้าที่จะแลกกัน ถ้าในตลาดมีสินค้าอยู่ 1,000 ชนิด ราคาสินค้าขึ้นหนึ่งอาจมีราคาแตกต่างกันถึง 999 ราคา ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการทำบัญชี และการท่องจำราคาสินค้า

1.1.1.3 ความไม่สะดวกในการให้กู้ยืม การให้กู้ยืมสินค้าซึ่งจะต้องมีการใช้คืนในอนาคตจะกระทำได้ลำบาก เพราะจะต้องตกลงกันไว้ให้แน่นอนว่าจะใช้สินค้าชนิดใดมีคุณภาพอย่างไร จะกำหนดเวลาขอยืมและเวลาส่งคืนอย่างไร

1.1.1.4 ความไม่สะดวกในการเก็บรักษาสินค้า การเก็บรักษาสินค้าต่างๆ เพื่อไว้ใช้แลกเปลี่ยนกับสินค้าอื่นๆ เมื่อมีความต้องการเกิดขึ้นจะมีปัญหาในการจัดเก็บสินค้านั้นๆ นอกจากนั้นสินค้าบางชนิดเน่าเสียได้ง่าย จึงต้องเก็บรักษาไว้ในสถานที่ที่เหมาะสมทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมาก

1.1.1.5 ความไม่สะดวกในการขนส่ง การนำเอาสินค้ามาแลกเปลี่ยนกันคราวละมากๆ ทำให้เกิดความไม่สะดวกหลายประการ เช่น การนำข้าว 100 ถังไปแลกกับปลา 1,000 ตัว ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการขนส่ง เป็นต้น

1.1.2 ระบบเศรษฐกิจที่ใช้เงินเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน (Money Economy)
(วิโรจน์ กลั่นเปา . 2517 : 51 - 54)

ข้อบกพร่องต่างๆ ที่มีอยู่ในระบบที่มีการแลกเปลี่ยนของกันโดยตรง ได้รับการแก้ไขเมื่อมนุษย์ใช้เงินเข้ามาทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน การแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการต่างๆ จึงเปลี่ยนไปจากเดิม คือ แทนที่จะเป็นการแลกเปลี่ยนของกันโดยตรงก็กลายเป็นการ แลกเปลี่ยนกันทางอ้อมหรือเป็นการแลกเปลี่ยนกันสองชั้น

คนที่มีสินค้าหรือบริการต่างๆ มากเกินความจำเป็นก็จะนำสินค้าและบริการต่างๆ เหล่านั้นไปแลกเป็นเงินก่อน ลักษณะดังกล่าวนี้ก็คือการนำสินค้าและบริการไป “ขาย” นั่นเอง และเมื่อได้เงินมาก็สามารถนำเอาเงินนั้นไปแลกเป็นสินค้าและบริการต่างๆ ตามที่ต้องการ ลักษณะดังกล่าวเรียกว่า “ซื้อ”

เนื่องจากเงินเป็นสิ่งที่คนทั่วไปยอมรับ ดังนั้นคนจึงยินดีที่จะนำสินค้าและบริการที่ตนมีอยู่ไปแลกเป็นเงิน เพราะเมื่อได้รับเงินมาก็สามารถใช้เงินที่ได้มานั้นไปซื้อสินค้าและบริการชนิดอื่นตามที่ต้องการได้

ระบบการแลกเปลี่ยนโดยใช้เงินเป็นสื่อกลางนี้ทำให้ข้อบกพร่องต่างๆ ที่มีอยู่ในระบบการแลกเปลี่ยนของกันโดยตรงหมดไป กล่าวคือ เมื่อใช้เงินเป็นสื่อกลางแล้วก็ไม่จำเป็นต้องไปแสวงหาคนที่มีความต้องการตรงกัน ยิ่งกว่านั้น การกำหนดราคาของสินค้าและบริการต่างๆ ก็ทำได้สะดวก และสามารถแบ่งแยกออกเป็นหน่วยย่อยๆ ใดๆก็ได้ การกู้ยืมหรือการชำระหนี้ในอนาคต รวมทั้งการคิดดอกเบี้ยก็ทำได้ง่าย

อย่างไรก็ดี แม้เงินจะช่วยให้การแลกเปลี่ยนเป็นไปอย่างคล่องและกว้างขวางมากขึ้นก็ตาม แต่ระบบการแลกเปลี่ยนโดยใช้เงินเป็นสื่อกลางก็ยังมีจุดอ่อนเหมือนกัน ซึ่งจุดอ่อนที่สำคัญของระบบนี้ คือ

1.1.2.1 การซื้อขายสินค้าจำนวนมากๆ ย่อมต้องใช้หรือได้รับเงินมาเป็นจำนวนมาก การพกเงินติดตัวเป็นจำนวนมากๆ ย่อมไม่สะดวก และอาจก่อให้เกิดอันตรายจากการโจรกรรมได้ นอกจากนั้นการที่ต้องนับเงินเป็นจำนวนมากๆ อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย

1.1.2.2 ในกรณีที่ค่าของเงินขาดเสถียรภาพ เช่น เกิดภาวะเงินเฟ้ออย่างรุนแรง คนย่อมจะขาดความเชื่อถือในค่าของเงิน ทำให้เกิดความยุ่งยากทางเศรษฐกิจ นอกจากนั้นการกู้ยืมที่กำหนดชำระหนี้เป็นเงินก็จะเกิดความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้เกิดขึ้น

1.1.3 ระบบเศรษฐกิจที่ใช้เครดิตเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน (Credit Economy) (วิโรจน์ กลั่นเปา . 2517 : 54 - 58)

จุดอ่อนของระบบการใช้เงินเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน อันเนื่องมาจากขาดความสะดวกและปลอดภัยในกรณีที่ต้องพกเงินติดตัวจำนวนมาก ได้รับการขจัดให้หมดไปเมื่อมนุษย์ใช้เครดิตเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนขึ้นมาอีกวิธีหนึ่ง

เนื่องจากเครดิตหมายถึงความเชื่อถือที่มีต่อกัน หรือการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งสามารถนำเอาสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งไปก่อนในปัจจุบัน โดยสัญญาว่าจะชำระเงินคืนตามมูลค่าของสินค้าหรือบริการนั้นในภายหน้า นั่นก็คือ เป็นการโอนกรรมสิทธิ์สินค้าหรือบริการกันในปัจจุบัน แล้วจึงชำระค่าสินค้าหรือบริการนั้นในช่วงเวลาต่อไป

การแลกเปลี่ยนสินค้าโดยใช้ระบบเครดิตนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกให้อย่างมากในกรณีที่มีการตกลงซื้อขายกันคราวละมากๆ ปัจจุบันการใช้เครดิตเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้ขยายวงกว้างออกไปมากและมีได้จำกัดอยู่แต่เฉพาะการซื้อขายสินค้าใหญ่ๆ เท่านั้น การ

ซื้อสินค้าเล็กๆ น้อยๆ ก็มีการใช้เครดิตกันอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในประเทศที่ก้าวหน้าทางอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

ถึงแม้ว่าเครดิตจะสร้างประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ เนื่องจากสามารถจัดจุดอ่อนที่มีอยู่ในระบบการแลกเปลี่ยนโดยใช้เงิน แต่ระบบนี้ก็มีข้อเสียเช่นกัน กล่าวคือ

1.1.3.1 การใช้เครดิตทำให้มีการอุปโภคบริโภคสินค้าและบริการกันอย่างฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็น ทั้งนี้เนื่องจากสามารถได้รับสินค้าและบริการมาก่อนโดยยังไม่ต้องชำระเงินในทันที การใช้เครดิตจึงเป็นการส่งเสริมให้บุคคลมีความเป็นอยู่ที่เกินฐานะที่แท้จริงของตน

ในปัจจุบันธนาคารต่างๆ ได้สร้างผลิตภัณฑ์ในรูปของเงินพลาสติกออกมาในหลายรูปแบบด้วยกัน แต่ที่เป็นที่รู้จักกันทั่วไป ได้แก่ บัตรเอทีเอ็ม (ATM) บัตรเดบิต (Debit Card) และบัตรเครดิต (Credit Card) (ลดพร จาตุวรรณ์. 2546 : 1) ซึ่งบัตรในแต่ละรูปแบบต่างมีหน้าที่และลักษณะที่แตกต่างกันทำให้ได้รับความนิยมแตกต่างกันออกไป บัตรเครดิตเป็นบัตรประเภทหนึ่งในปัจจุบันกำลังได้รับความนิยมอย่างสูงจากผู้บริโภค เนื่องจากสามารถทำหน้าที่และมีลักษณะของเงินที่ดี ประกอบกับในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ต่างหันมาทำรายได้จากค่าธรรมเนียมและค่าบริการมากกว่าการหาประโยชน์ในรูปของดอกเบี้ยเหมือนในอดีต (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2546ก : ออนไลน์) ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ต่างให้ความสนใจในธุรกิจนี้มากขึ้น เนื่องจากธุรกิจนี้ได้สร้างรายได้ให้อย่างงดงามและมีแนวโน้มที่ดี เนื่องจากได้รับการตอบรับจากผู้บริโภคเป็นอย่างดี ซึ่งในอนาคตบัตรเครดิตอาจถูกนำมาใช้แทนเงินที่มีใช้ในปัจจุบันมากขึ้น จึงทำให้ธุรกิจนี้มีการแข่งขันรุนแรงมากยิ่งขึ้น

1.2 ความหมายและหน้าที่ของเงิน

นักเศรษฐศาสตร์หลายท่านได้ให้คำจำกัดความของเงินไว้ ดังนี้

เดวิด ฮูม (วรรณา โชคบรรดาลสุข. 2543 : 113 ; อ้างอิงจาก David Hume . 1973) ได้ให้คำจำกัดความของเงินไว้ว่า “เงินเป็นเพียงเครื่องมือซึ่งมนุษย์ทุกคนต่างเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนสินค้าชนิดหนึ่งกับสินค้าชนิดอื่นๆ”

อีวาน ซี จอห์นสัน และวิลเลียม ดับเบิลยู โรเบิร์ต (วรรณา โชคบรรดาลสุข. 2543 : 113 ; อ้างอิงจาก Ivan C. Johnson and William W. Robert . 1982) ได้ให้คำจำกัดความของเงินไว้ว่า “เงินจะเป็นอะไรก็ได้ แต่จะต้องเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ในการเป็นสื่อกลางในการชำระค่าสินค้าและบริการ หรือการชำระหนี้”

อุทิศ นาคสวัสดิ์ (2516 : 327) ได้ให้คำจำกัดความของเงินไว้ว่า “เงิน คือ อะไรก็ได้ซึ่งคนทั่วไปในสังคมยอมรับว่าเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนในขณะนั้น”

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2537 : 119) ได้ให้คำจำกัดความของเงินไว้ว่า “เงิน คือ สิ่งใดๆ ที่สังคมยอมรับโดยทั่วไปในขณะใดขณะหนึ่ง และในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งในฐานะเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ โดยใช้ชำระค่าสินค้าและบริการรวมทั้งใช้เพื่อการชำระหนี้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต”

เงินทำหน้าที่สำคัญทางเศรษฐกิจ 4 ประการ ดังนี้

1.2.1 เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน (Medium of exchange)

การที่เงินทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้นั้นเป็นเพราะเงินมีคุณสมบัติพิเศษ คือ เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป การใช้เงินเป็นสื่อกลางนี้ทำให้เศรษฐกิจก้าวหน้าขึ้นเป็นอันมาก เพราะคนที่ใช้เงินจะมีอิสระในการเลือก (Freedom of choice) คือ สามารถเลือกซื้อสินค้าและบริการอย่างใดเมื่อใดก็ได้ จึงไม่จำเป็นต้องไปหาคนที่มีความต้องการตรงกัน ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ การซื้อขายสินค้าต่างๆ ก็ยังสามารถจะกระทำในรูปแบบออกเป็นหน่วยย่อยๆ ได้อีกด้วย โดยการชำระเงินปลีก (วิโรจน์ กลั่นเปา . 2517 : 9 - 10) การใช้เงินเป็น สื่อกลางในการแลกเปลี่ยนนั้นทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนขึ้น 2 ครั้ง คือ จะเกิดการขายขึ้นหนึ่งและเกิดการซื้ออีกหนึ่ง แต่การที่เงินจะทำหน้าที่นี้ได้ก็ต่อเมื่อเงินมีอำนาจซื้อคงที่หรือค่อนข้างคงที่ เพราะไม่เช่นนั้นจะเกิดความยุ่งยากในระบบเศรษฐกิจได้ (อุทิศ นาคสวัสดิ์. 2517 : 14)

หน้าที่นี้ถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่สุดของเงิน หน้าที่อื่นๆ ของเงินล้วนมีรากฐานมาจากหน้าที่นี้ทั้งสิ้น เศรษฐกิจของโลกจะไม่มีทางเจริญเติบโตดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบันหากขาดการใช้เงิน ทั้งนี้เพราะเงินช่วยให้เกิดการแบ่งงานกันทำและเกิดความชำนาญ (division of labor and specialization) ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ผลผลิตในปัจจุบันมีเพิ่มขึ้นมาก จนไม่สามารถเปรียบเทียบได้กับระบบแลกเปลี่ยนสินค้ากับสินค้าในอดีต (Barter system) (วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. 2537 : 119)

งานวิจัยที่มีการกล่าวถึงการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนของบัตรเครดิต มีดังนี้

วิรุฬห์ คุณสมบัติ (2542 : 74) ได้กล่าวไว้ว่าบัตรเครดิตทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้เช่นเดียวกับเงิน แต่บัตรเครดิตยังไม่ถือเป็นเงินที่สมบูรณ์เนื่องจากยังไม่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในสังคม

ปรวีร์ หัตถกรรม (2541 : 24) ได้กล่าวว่าบัตรเครดิตทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนซึ่งเป็นลักษณะหน้าที่เดียวกันกับเงิน

สายสมร ดวงมณี และคณะ (2546 : 8) ได้กล่าวถึงการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนของบัตรเครดิตไว้ว่า “เงินทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนซึ่งเป็นลักษณะและหน้าที่เดียวกันกับบัตรเครดิต ”

อภิตา ศรีมณีมงคล (2548 : 30) ได้กล่าวว่าบัตรเครดิตมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับเงินอย่างมาก โดยพิจารณาจากการทำหน้าที่ในปัจจุบันซึ่งพบว่านอกจากจะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนแล้ว ยังทำหน้าที่เป็นเครื่องวัดและรักษามูลค่า รวมทั้งลักษณะของการเป็นสินเชื่ออีกด้วย

1.2.2 เป็นมาตรฐานในการวัดมูลค่า (Standard of value) (กฤตยา ตติรังสรรค์สุข. 2544 : 322)

กล่าวคือ เงินถือเป็นเครื่องมือวัดมูลค่าของสินค้าและบริการต่างๆ ทั้งนี้โดยการเทียบค่าสินค้าและบริการเหล่านั้นออกมาเป็นหน่วยของเงินตรา ซึ่งหน่วยของเงินตราแต่ละประเทศก็จะแตกต่างกันออกไป วิธีนี้ทำให้สามารถคำนวณเปรียบเทียบมูลค่าของสินค้าและบริการต่างๆ ได้โดยสะดวก

นอกจากนี้เงินสามารถใช้ในการวัดทรัพย์สินของแต่ละบุคคล ทำให้สามารถเปรียบเทียบฐานะของบุคคลต่างๆ ได้ และเงินยังสามารถแสดงมูลค่าทางบัญชีได้อีกด้วย ซึ่งทำให้การคิดคำนวณมูลค่าของสิ่งต่างๆ เหล่านี้ในทางบัญชีทำได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น แต่การที่เงินจะทำหน้าที่เป็นเครื่องวัดมูลค่าได้นั้น ตัวของเงินจะต้องมีมูลค่าหรืออำนาจซื้อค่อนข้างคงตัว ซึ่งในความเป็นจริงแล้วค่าของเงินอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปบ้างตามสภาวะเศรษฐกิจในขณะนั้น แต่ถ้าหากมีการเปลี่ยนแปลงมากเกินไปก็จะส่งผลต่อความเชื่อถือตามไปด้วย

1.2.3 เป็นมาตรฐานในการชำระหนี้ในอนาคต (Standard of deferred payments)

ในสมัยที่ยังไม่ได้ใช้เงินเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน สังคมไทยนิยมยืมสิ่งของใช้กัน พอถึงเวลาต้องใช้หนี้ก็ต้องใช้หนี้ด้วยสิ่งของชนิดเดียวกับที่ยืมไป ซึ่งมักจะทำให้เกิดปัญหาเนื่องจากสภาพของสิ่งของเปลี่ยนแปลงไปไม่เหมือนเดิม แต่เมื่อมีการนำเงินมาเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนทำให้การชำระหนี้มีความยุติธรรมมากขึ้น กล่าวคือ ในการชำระหนี้ในอนาคตโดยปกติจะต้องมีการบวกดอกเบี้ยเข้าไป เพื่อชดเชยกับการที่ไม่ได้บริโภคในปัจจุบันและค่าเสียโอกาสของเจ้าของเงินที่สูญเสียไป (วรรณา โชคบรรดาลสุข. 2543 : 119) และทำให้การค้าขายในปัจจุบันซึ่งมักเป็นการซื้อขายเชื่อและการกู้ยืมต่างๆ มีความสะดวกมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม เงินจะทำหน้าที่เป็นมาตรฐานในการชำระหนี้ภายหน้าได้ดีจะต้องอยู่ภายใต้ข้อจำกัดที่ว่า มูลค่าของเงินจะต้องไม่เปลี่ยนแปลงมากเกินไป เพราะถ้ามูลค่าของเงินเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอแล้ว จะทำให้ฝ่ายลูกหนี้หรือเจ้าหนี้ได้เปรียบเสียเปรียบกันมากเกินไป(กฤตยา ตติรังสรรค์สุข. 2544 : 324)

1.2.4 เป็นเครื่องเก็บรักษามูลค่า (Store of value) (กฤตยา ตติรังสรรค์สุข. 2544 : 323)

โดยทั่วไปในระบบเศรษฐกิจย่อมมีทรัพย์สินอยู่หลายชนิด บางชนิดเป็นทรัพย์สินถาวรบางชนิดเป็นทรัพย์สินไม่ถาวร ดังนั้นจึงต้องเลือกเก็บทรัพย์สินเหล่านั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งราคาของสิ่งของต่างๆ ย่อมเปลี่ยนแปลงได้ สิ่งของบางอย่างไม่สามารถเก็บไว้ได้นานเนื่องจากเน่าเสียได้ง่าย ซึ่งจะทำให้มูลค่าค่อยๆ ลดลง ทางที่จะรักษามูลค่าของสิ่งของเหล่านี้ไว้ก็คือเปลี่ยนเป็นเงินสดก่อน ก็จะทำให้มูลค่าของมันมีความมั่นคงมากขึ้น นอกจากนี้การเก็บเงินโดยฝากไว้กับสถาบันการเงินยังก่อให้เกิดดอกผลอีกด้วย

สรุปได้ว่า เงินเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการเก็บรักษามูลค่าของการสะสมทรัพย์ การถือเงินมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีคือ ก่อให้เกิดสภาพคล่อง (Liquidity) สูงสุดแก่ผู้ถือ เพราะสามารถนำไปซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ ได้ทันที ในขณะที่ทรัพย์สินในรูปอื่นต้องนำไปเปลี่ยนเป็นเงินสดก่อน ข้อเสียคือ การถือสินทรัพย์ในรูปของเงินนั้นจะไม่เกิดดอกออกผล แต่การถือสินทรัพย์ประเภทอื่น เช่น หุ้นกู้ พันธบัตรรัฐบาล ก่อให้เกิดรายได้ในรูปของดอกเบี้ย เงินปันผล กำไร เป็นต้น

จากหน้าที่ของเงินที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการที่เงินจะทำหน้าที่ทั้ง 4 ประการได้นั้นค่าของเงินจะต้องคงที่ ถ้าค่าของเงินเปลี่ยนแปลงเร็วคนทั่วไปจะขาดความเชื่อถือและไม่ยอมรับเงิน เงินนั้นก็จะไม่ได้ทำหน้าที่ของเงินต่อไป (วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. 2537 : 120)

1.3 ลักษณะของเงินที่ดี

เงินจะทำหน้าที่ได้ดีต้องมีคุณสมบัติและลักษณะดังนี้ (วันทนิย์ ภูมิภักทราคม และ ทับทิม วงศ์ประยูร. 2535 : 65)

1.3.1 เป็นสิ่งที่ทุกคนในสังคมยอมรับ (Concede) เป็นลักษณะสำคัญที่สุดของเงินที่ดี ไม่ว่าคุณสมบัติอื่นๆ ของเงินจะดีเพียงใดหากขาดคุณสมบัติในด้านนี้แล้ว เงินก็ไร้ค่าเพราะไม่สามารถนำไปใช้ในการแลกเปลี่ยนได้ หรือได้แต่ไม่คล่องตัว

1.3.2 เป็นสิ่งที่เคลื่อนไหวได้ง่าย (Portability) คือ สามารถนำติดตัวไปได้ง่าย สะดวกในการนำไปใช้ มีขนาดและน้ำหนักไม่มากจนเกินไป

1.3.3 เป็นของหายาก (Scarcity) สิ่งที่ทำได้ง่ายมักไม่ค่อยมีมูลค่าจึงไม่นิยมนำมาใช้เป็นเงิน เพราะไม่เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ดังนั้นสิ่งที่นำมาทำเป็นเงินจึงเป็นสิ่งของหายากและมีมูลค่าสูง เช่น เงิน ทองคำ ที่ในอดีตนำมาประดิษฐ์เป็นเงิน แต่ในปัจจุบันคำว่าสิ่งที่หายากน่าจะหมายถึงปลอมแปลงยาก (วรรณภา โชคบรรดาลสุข. 2543 : 120)

1.3.4 เป็นสิ่งที่คงทนถาวร (Durability) สิ่งที่จะนำมาทำเป็นเงิน ควรมีความ คงทน ถาวร เก็บไว้ได้นานไม่เน่าเปื่อย ฉีกขาด หรือสึกหรอง่าย เพราะเงินนั้นมีการหมุนเวียน เปลี่ยนมืออยู่ตลอดเวลา

1.3.5 มีความเป็นเสถียรภาพ (Stability of Value) คือ มีค่าคงที่หรือมีการเปลี่ยนแปลงมูลค่าน้อยที่สุด เพราะค่าของเงินแสดงถึงอำนาจซื้อของเงินในการแลกเปลี่ยนกับสินค้าต่างๆ ถ้ามูลค่าของเงินเปลี่ยนแปลงบ่อยคนทั่วไปจะขาดความเชื่อถือและไม่ยอมรับเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน (วรรณ โชคบรรดาลสุข. 2543 : 120)

1.3.6 มีรูปแบบอย่างเดียวกัน (Homogeneity) คือ มีลักษณะและคุณภาพเหมือนกัน

1.3.7 มีลักษณะเฉพาะจำได้ง่าย (Recognizable) คือ ดูง่ายว่ามีมูลค่าเท่าไร

1.3.8 แบ่งออกเป็นหน่วยย่อยๆ ได้ (Divisibility) คือ สามารถแบ่งออกเป็นหน่วยที่เล็กกว่าได้โดยไม่เสียมูลค่าและเมื่อนำหน่วยย่อยต่างๆ มารวมกัน มูลค่าก็จะยังคงเดิม

2. บัตรเครดิต

2.1 ความหมายและประเภทของบัตรเครดิต

บัตรเครดิต มาจากคำ 2 คำ มารวมกัน คือ คำว่า Credit และ คำว่า Card โดย แต่ละคำมีที่มาดังนี้

Credit เป็นคำภาษาอังกฤษ ที่มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินที่ว่า Credo (เครโด) ซึ่งหมายถึง “ข้าพเจ้าไว้ใจ” (I believe) คำนี้ในทางเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การได้มาซึ่งสิ่งที่มีค่าโดยแลกกับคำมั่นสัญญาว่าจะชำระคืนในทันทีที่ต้องการ หรือในอนาคตที่กำหนดไว้ ซึ่งมีค่าเป็นได้ทั้งเงินและสิ่งของต่างๆ (ชมเพลิน จันทรเรืองเพ็ญ . 2535 : 35)

Card ในภาษาไทยแปลว่า “บัตร” หมายถึง สิ่งที่ใช้สำหรับการเขียนหรือการพิมพ์ข้อความลงไป เพื่อสื่อความหมายหรือบันทึกข้อมูล (สุรเชษฐ ชีรวินิจ . 2542 : 1)

ดังนั้น บัตรเครดิต หรือ Credit Card ก็คือ เครื่องมือในการชำระค่าสินค้าหรือบริการที่ทำให้ผู้ถือบัตรสามารถได้รับสินค้าหรือบริการจากร้านค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการตกลงกันของผู้ออกบัตรกับทางร้านค้าว่าผู้ออกบัตรจะรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าหรือผู้ถือบัตรก่อน โดยผู้ถือบัตรมีหน้าที่ในการชำระเงินคืนให้แก่ผู้ออกบัตรตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ในระยะเวลาที่กำหนด (สุรเชษฐ ชีรวินิจ . 2542 : 1)

สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ให้ความหมายของบัตรเครดิตไว้ว่า “บัตรเครดิต คือ บัตรที่ผู้ประกอบการธุรกิจให้กับผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการหรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสดหรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสด แต่ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้าและบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าแล้ว” (มนรดา มงคลศิริ . 2545 : 35)

ประเภทของบัตรเครดิตสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ การแบ่งตามลักษณะของผู้ออกบัตร การแบ่งตามลักษณะการให้เครดิต และการแบ่งตามพื้นที่การใช้บัตร

1.1.1 การแบ่งตามลักษณะของผู้ออกบัตร แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ (กฎหมายแพ่ง . 2539 : 21 – 22)

2.1.1.1 บัตรที่ออกโดยธนาคารในประเทศหรือธนาคารต่างประเทศที่มีตัวแทนในประเทศไทย บัตรที่ออกโดยธนาคารในประเทศจะเป็นบัตรที่ใช้ได้เฉพาะภายในประเทศ เช่น บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ และบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย เป็นต้น ส่วนบัตรที่ออกโดยธนาคารต่างประเทศที่มีตัวแทนในประเทศไทยซึ่งสามารถใช้ระหว่างประเทศได้ ได้แก่ บัตรเครดิต วีซ่า และบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด ซึ่งบัตรเครดิตวีซ่ามีด้วยกัน 2 แบบ คือ บัตรคลาสสิกและ บัตรทอง ปัจจุบันมีธนาคาร 11 แห่ง เป็นผู้ออกบัตร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารเอเซีย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ ธนาคารยูโอบีรัตนสิน ธนาคารนครหลวงไทย และซีทีแบงค์ ส่วนบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ดนั้นมีอยู่ 2 แบบ คือ บัตรเงินและบัตรทอง ปัจจุบันมีธนาคาร 10 แห่ง เป็นผู้ออกบัตร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารดีบีเอสไทยทูล และซีทีแบงค์

2.1.1.2 บัตรที่ออกโดยบริษัทบัตรเครดิต (Company Card) เช่น บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส บัตรไดเนอร์คลับ บัตรประเภทนี้เป็นบัตรที่มุ่งเน้นการท่องเที่ยวและการเดินทาง โดยทางบริษัทจะเป็นผู้ออกบัตรให้ และมีตัวแทนในการให้บริการข่าวสาร และติดต่อสอบถามเพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิกทั่วโลก

2.1.1.3 บัตรที่ออกโดยธุรกิจอื่นๆ (Private House Credit) เช่น ห้างสรรพสินค้า โรงแรม โรงพยาบาล และภัตตาคาร บัตรเครดิตประเภทนี้มีขอบเขตการใช้ค่อนข้างจำกัด คือ สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้เฉพาะในกิจการของผู้ออกบัตรเท่านั้น

2.1.1.4 บัตรเครดิตร่วม (Affinity Card) เป็นบัตรที่ธนาคารในประเทศ หรือต่างประเทศ หรือบริษัทบัตรเครดิตออกร่วมกับองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ เช่น ห้างสรรพสินค้า โรงแรม โรงพยาบาล เป็นต้น โดยบัตรนี้จะมีสิทธิพิเศษอื่นๆ เพิ่มขึ้นมาจากบัตรเครดิตของธนาคาร ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของธุรกิจที่เข้าร่วม แต่ส่วนมากจะอยู่ในรูปของการให้ส่วนลด

2.1.2 การแบ่งตามลักษณะการให้เครดิต แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (จิตติมา รุ่งสิทธิชัย . 2546 : 31)

2.1.2.1 บัตรเครดิต (Credit Card) เป็นบัตรที่ออกโดยธนาคารในประเทศ ร่วมกับสถาบันเครดิตระหว่างประเทศ หรือธนาคารในประเทศออกบัตรของตนเอง (Local Credit

Card) บัตรประเภทนี้ผู้ใช้บัตรอาจจะเลือกชำระเงินเต็มจำนวนภายในระยะเวลาอันสั้นที่กำหนดไว้ ซึ่งโดยปกติ คือ 1 เดือน โดยไม่เสียดอกเบี้ย หรือสามารถเลือกชำระเงินคืนเพียงบางส่วนโดยเสียดอกเบี้ยในส่วนที่เหลือก็ได้ ในกรณีที่เลือกชำระเงินคืนเพียงบางส่วนนั้นทำให้ผู้ใช้บัตรต้องเสียดอกเบี้ยในส่วนที่ค้างชำระนี้จะเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับผู้ออกบัตรอีกทางหนึ่ง บัตรประเภทนี้มีจุดประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้จ่ายสินค้าและบริการสำหรับดำรงชีวิตประจำวันเป็นสำคัญ มีการจำกัดวงเงินสินเชื่อไว้ระดับหนึ่ง บัตรประเภทนี้ ได้แก่ บัตรเครดิตวีซ่า บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด และบัตรเครดิตธนาคารต่างๆ

2.1.2.2 ชาร์จการ์ด (Charge Card) เป็นบัตรที่ผู้ถือบัตรจะต้องชำระเงินเต็มจำนวนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาอันสั้นที่กำหนดไว้ ซึ่งโดยปกติจะเป็น 1 เดือน บัตรประเภทนี้มีจุดประสงค์หลักในการใช้สอยในการเดินทางท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยไม่จำกัดวงเงินการใช้จ่าย บัตรประเภทนี้ ได้แก่ บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส บัตรไดเนอร์คลับ เป็นต้น

2.1.3 การแบ่งตามพื้นที่การใช้บัตร แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (จิตติมา รุ่งสิทธิชัย . 2546 : 32)

2.1.3.1 บัตรที่ใช้ได้ภายในประเทศ (Domestic Card) เป็นบัตรที่ออกโดยสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารหรือกลุ่มธนาคารร่วมมือกัน เป็นบัตรที่มีขอบเขตการใช้เฉพาะภายในประเทศเท่านั้น ซึ่งปัจจุบันไม่ค่อยมีบัตรประเภทนี้แล้ว

2.1.3.2 บัตรที่ใช้ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ (International Card) ผู้ถือบัตรประเภทนี้สามารถใช้บัตรในการจับจ่ายใช้สอยได้ทุกทั่วมุมโลก จากร้านค้าหรือสถานที่ที่มีสัญลักษณ์ของบัตรนั้นๆ ปรากฏอยู่ ได้แก่ บัตรเครดิตวีซ่า บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส บัตรไดเนอร์คลับ และบัตรเจซีบี

ตาราง 4 ความแตกต่างระหว่างบัตรเครดิตกับชาร์จ์การ์ด

บัตรเครดิต (Credit Card)	ชาร์จ์การ์ด (Charge Card)
1. จำกัดวงเงินในการใช้จ่าย	1. ไม่จำกัดวงเงินในการใช้จ่าย
2. สมาชิกบัตรสามารถเลือกชำระเพียงบางส่วนหรือชำระเต็มจำนวนก็ได้ และมีการคิดดอกเบี้ยเพิ่มเติมหากชำระเกินกำหนดเวลา	2. ต้องชำระตามกำหนดเวลา และต้องชำระเงินเต็มจำนวนเท่านั้นไม่มีอัตราดอกเบี้ยขั้นต่ำเหมือนกรณีบัตรเครดิต
3. เน้นการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	3. เน้นการใช้จ่ายทางด้านการท่องเที่ยวและบันเทิงเป็นหลัก
4. มีการกำหนดคุณสมบัติของการเป็นสมาชิกน้อยกว่า	4. มีการกำหนดคุณสมบัติของการเป็นสมาชิกไว้สูงกว่า เช่น รายได้ต่อปีที่สูงกว่า
5. มีบริการพิเศษอื่นๆ เพิ่มเติมน้อยกว่า	5. มีบริการพิเศษอื่นๆ เพิ่มเติมมากกว่า

ที่มา : กฤติมา ไผทพฤษ. (2539). *คนไทยกับบัตรเครดิต ความสะดวกสบายหรือความฟุ่มเฟือย*. 23.

2.2 ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต

ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิตสามารถแบ่งออกเป็นความเป็นมาในต่างประเทศและความเป็นมาในประเทศไทย ดังนี้ (กฤติมา ไผทพฤษ. 2539 : 17 - 20)

2.2.1 ความเป็นมาในต่างประเทศ

อาจกล่าวได้ว่าธุรกิจบัตรเครดิตได้ถือกำเนิดขึ้นเป็นครั้งแรกที่ประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อราว 84 ปีก่อน หรือ พ.ศ. 2463 ในรูปแบบของบัตรบริษัท โดยบริษัทน้ำมันขนาดใหญ่ และกลุ่มโรงแรมชั้นนำต่างๆ ได้ทำการออกบัตรเครดิตให้กับลูกค้าเพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ในเครือข่ายของบริษัทเท่านั้น

ต่อมาในปี พ.ศ. 2493 บริษัทไดเนอร์คลับก็ได้ถือกำเนิดขึ้น โดยการก่อตั้งของนักธุรกิจชาวอเมริกัน 2 คน คือ นายแฟรงค์ แมคนามารา (Frank X. McNamara) และนายราล์ฟ ชไนเดอร์ (Ralph E. Schneider) โดยบริษัทจะออกบัตรไดเนอร์คลับให้กับลูกค้า ซึ่ง ลูกค้าสามารถนำบัตรดังกล่าวไปใช้ในการชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดตามโรงแรมและภัตตาคารต่างๆ ในนิวยอร์กได้โดยไม่จำกัดวงเงินการใช้จ่าย ทำให้บัตรไดเนอร์คลับได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในสหรัฐอเมริกา เนื่องจากสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้าเพราะไม่ต้องพกเงินสดติดตัวตลอดเวลา

ต่อมาบริษัทไดเนอร์คลับได้ขยายสาขาไปในประเทศต่างๆ อีกหลายประเทศ และมีธุรกิจต่างๆ เข้าร่วมเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นโรงแรม ภัตตาคาร ธุรกิจท่องเที่ยว สายการบิน และร้านค้าทั่วไป นับเป็นจุดเริ่มต้นของบัตรเครดิตประเภทชาร์จ์การ์ด (Charge Card) ซึ่งแตกต่างจากบัตรเครดิตในยุคแรกเนื่องจากบริษัทไดเนอร์คลับไม่ได้เป็นผู้จำหน่ายสินค้าแต่ ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือบัตรและร้านค้าที่มีข้อตกลงกับบริษัทเท่านั้น

ต่อมาในปี พ.ศ. 2501 ธนาคารเชลแมนฮัตตันในนิวยอร์ก (Chest Manhattan Bank) ได้ร่วมกับธนาคารแห่งอเมริกาในแคลิฟอร์เนีย (Bank of America) ในการส่งเสริมระบบบัตรเครดิตครั้งใหญ่ นับเป็นก้าวแรกของการขยายตัวของระบบบัตรเครดิตโดยธนาคารต่างๆ อย่างกว้างขวาง และในปีเดียวกันนี้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรสก็ได้ถือกำเนิดขึ้น โดยพัฒนามาจากธนณัติ (money order) และเช็คสำหรับผู้เดินทาง (travel cheque) เพื่อสร้างความสะดวกและปลอดภัยให้กับลูกค้ามากขึ้น

หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2503 ธนาคารเชลแมนฮัตตันก็ได้ร่วมกับธนาคารแห่งอเมริกาปรับปรุงวิธีการดำเนินงานพร้อมกับขยายระบบบัตรเครดิตให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยออกบัตรเครดิตชื่อ “Bank American Card” ออกมา ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “Visa Card”

ในปี พ.ศ. 2509 ธนาคารในแถบตะวันออกของสหรัฐอเมริกาได้ร่วมกับเวลล์ฟาร์โกออกบัตรเครดิตชื่อ “Master Charge” ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “Master Card”

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าบัตรเครดิตมีจุดเริ่มต้นจากบัตรบริษัทที่ออกให้กับลูกค้าเพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ในเครือข่ายของบริษัทเท่านั้น หลังจากนั้นราว 30 ปี จึงเกิดบัตรเครดิตประเภทชาร์จ์การ์ดขึ้น โดยบริษัทไดเนอร์คลับเป็นบริษัทผู้ริเริ่มธุรกิจในด้านนี้ขึ้นเป็นบริษัทแรก ต่อมาธุรกิจด้านนี้ก็ขยายตัวอย่างรวดเร็วและเริ่มมีบริษัทเข้ามาแข่งขันในธุรกิจนี้มากขึ้นไม่ว่าจะเป็นบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส บัตรวีซ่า และบัตรมาสเตอร์การ์ด ซึ่งบริษัทต่างๆ เหล่านี้ก็ยังคงได้รับความนิยมจากผู้บริโภคเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

2.2.2 ความเป็นมาในประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2503 เริ่มมีชาวต่างชาตินำบัตรเครดิตเข้ามาชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ในประเทศไทย ทำให้บริษัทห้างร้านต่างๆ คิดที่จะจัดตั้งบริษัทตัวแทนขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่หาสมาชิกที่รับบริการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตตามสถานบริการใหญ่ๆ ในปี พ.ศ. 2512 บริษัทไดเนอร์คลับได้เป็นผู้ริเริ่มนำบัตรเครดิตเข้ามาใช้ในประเทศไทยเป็นครั้งแรกในลักษณะของ travel and entertainment card โดยมุ่งอำนวยความสะดวกสำหรับสมาชิกบัตรที่นิยมการท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจหรือสมาชิกที่เป็นนักธุรกิจซึ่งมีความจำเป็นต้องเดินทางระหว่างประเทศอยู่เสมอ ซึ่งในระยะแรกบริษัทไดเนอร์คลับอยู่ในรูปตัวแทนรับบัตรในไทย ต่อมาในปี พ.ศ. 2513 จึงได้

จัดตั้งบริษัท ไดเนอร์คลับ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อทำการออกบัตรเครดิตเอง โดยในระยะแรกบริษัทจะมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มผู้บริโภคระดับสูง จึงทำให้การขยายตัวเป็นไปอย่างช้าๆ

หลังจากบัตรเครดิตต่างประเทศได้เข้ามาแพร่หลายในประเทศระยะหนึ่ง ธนาคารกสิกรไทยก็เริ่มมีความคิดที่จะออกบัตรเครดิตที่ใช้ภายในประเทศขึ้น โดยได้ร่วมกับธนาคารศรีนครในการออกบัตรเครดิตที่ใช้ภายในประเทศขึ้นภายใต้ชื่อ “บัตรเครดิตเอนกประสงค์” (All Purpose Credit Card) โดยเริ่มใช้เป็นครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2516 แต่เนื่องจากธนาคารกสิกรไทยมีความพร้อมในด้านบริการมากกว่าลูกค้าบัตรเครดิตส่วนใหญ่จึงเป็นลูกค้าที่มีบัญชี เงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย รายได้ส่วนใหญ่จึงตกอยู่กับธนาคารกสิกรไทยมากกว่าธนาคารศรีนคร ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตที่ทำร่วมกันของธนาคารทั้งสองต้องยุติลง

ในปี พ.ศ. 2517 ธนาคารกสิกรไทยได้เริ่มเป็นตัวแทนรับบัตรมาสเตอร์การ์ด โดยทำหน้าที่ด้านการตลาด ต่อมาในช่วงกลางปีเดียวกันก็ได้สมัครเป็นสมาชิกวีซ่าอินเตอร์ เนชั่นแนล ต่อมาในปี พ.ศ. 2521 ธนาคารกสิกรไทยก็ได้ออกบัตรเครดิตของตนเองโดยใช้ชื่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ปลายปี พ.ศ. 2522 ธนาคารกสิกรไทยได้สมัครเป็นสมาชิก Interbank Card Association ทำการรับและออกบัตรมาสเตอร์การ์ด

ต้นปี พ.ศ. 2524 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้สมัครเป็นสมาชิกในการดำเนินการออกบัตรเครดิตระหว่างประเทศ โดยเป็นตัวแทนในการรับและออกบัตรวีซ่า และรับออกบัตรมาสเตอร์การ์ด ในปลายปี พ.ศ. 2524 ในปีเดียวกันนี้บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสหรือเอเม็กซ์ได้ เข้าสู่ตลาดเมืองไทย การเข้ามาของบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรสนี้เป็นการร่วมทุนกันระหว่างบริษัทบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรสในสหรัฐอเมริกา ธนาคารกรุงเทพ และบริษัทซีทีวีจำกัด

ในปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารศรีนคร ธนาคารนครพนม และสหธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของบัตรวีซ่า และในปีเดียวกันนี้ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารไทยพาณิชย์ได้ออกบัตรเครดิตในประเทศเป็นของตนเอง

ต่อมาในปี พ.ศ. 2533 ธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงศรีอยุธยาก็ได้ออกบัตรเครดิตในประเทศเป็นของตนเองเช่นกัน

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่าบัตรเครดิตใบแรกที่เข้ามาในประเทศไทย คือ บัตรไดเนอร์คลับ ซึ่งถือเป็นบัตรเครดิตใบแรกของโลกอีกด้วย ส่วนบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารในประเทศไทยนั้นธนาคารผู้ทำหน้าที่ออกบัตรเครดิตเป็นธนาคารแรก คือ ธนาคารกสิกรไทย จะเห็นได้ว่าในช่วงแรกๆ ธนาคารต่างๆ ในประเทศได้เรียนรู้การทำธุรกิจบัตรเครดิตจากบริษัทบัตรเครดิตของต่างประเทศก่อน โดยจะทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการรับและออกบัตรเครดิตของ ต่างประเทศ เช่น บัตรมาสเตอร์การ์ด บัตรวีซ่า ก่อนที่จะทำการออกบัตรเครดิตเป็นของตนเอง

2.3 ประโยชน์ของบัตรเครดิต

บัตรเครดิตเป็นธุรกิจด้านบริการที่มีผู้เกี่ยวข้อง 3 ฝ่าย คือ ผู้ถือบัตร ผู้ออกบัตร และร้านค้าผู้รับบัตร ซึ่งผู้เกี่ยวข้องทั้ง 3 ฝ่าย จะได้รับผลประโยชน์ในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป คือ (จิตติมา รุ่งสิทธิชัย . 2546 :32 – 36)

2.3.1 ประโยชน์ทางด้านผู้ถือบัตร

2.3.1.1 เพิ่มความสะดวกสบาย และความคล่องตัวในการจับจ่ายใช้สอย เนื่องจากไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวจำนวนมาก และสามารถใช้ได้กรณีที่ไม่ได้มีการวางแผนการซื้อไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้ความสะดวกสบายดังกล่าวอาจครอบคลุมพื้นที่เฉพาะภายในประเทศหรือรวมไปถึงต่างประเทศด้วยก็ได้ ขึ้นอยู่กับว่าบัตรเครดิตนั้นเป็นบัตรประเภทใด

2.3.1.2 ได้รับการเพิ่มอำนาจในการจับจ่ายใช้สอยทางอ้อม กล่าวคือ ผู้ถือบัตรมีอำนาจในการใช้จ่ายได้มากกว่าปกติสูงขึ้น 2-3 เท่าจากเงินเดือนปกติ และสามารถซื้อสินค้าหรือบริการได้โดยไม่ต้องชำระเงินสดทันที เนื่องจากสถาบันการเงินหรือบริษัทผู้ออกบัตรจะให้เครดิตแก่ผู้ถือบัตรโดยไม่ต้องเสียดอกเบี้ยในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า “ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย” ซึ่งการให้บริการในลักษณะนี้เป็นการสร้างพฤติกรรมฟุ่มเฟือยแก่ผู้บริโภค โดยยอมนำเงินในอนาคตมาใช้จ่ายล่วงหน้าในปัจจุบัน

2.3.1.3 มีบริการพิเศษในการช่วยแก้ปัญหาในยามฉุกเฉิน เช่น ผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรเครดิตเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเคาน์เตอร์หรือเครื่องฝากถอนอัตโนมัติ (ATM) ได้

2.3.1.4 ได้รับส่วนลดพิเศษจากร้านค้าที่เข้าร่วมรายการเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตร ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ หรืออาจได้รับคะแนนสะสมตามสัดส่วนปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เพื่อนำไปแลกของรางวัลต่างๆ ตามที่ผู้ออกบัตรกำหนดไว้ หรืออาจใช้เพื่อขอยกเว้นค่าธรรมเนียมการเป็นสมาชิกผู้ถือบัตรรายปีของปีถัดไปได้

2.3.1.5 ได้รับสิทธิประโยชน์หรือบริการเสริมอื่นๆ เช่น ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คเดินทาง ให้บริการสำรองตั๋วเครื่องบิน โรงแรมที่พัก บริการรถเช่า ได้รับประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทางโดยอัตโนมัติหากชำระค่าตัวเดินทางผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น

2.3.1.6 ได้รับความเชื่อถือในสังคม เพราะก่อนที่บริษัทผู้ออกบัตรจะทำการออกบัตรให้กับผู้ถือบัตรแต่ละใบ ผู้ออกบัตรจะต้องมีการตรวจสอบฐานะทางการเงินของผู้ยื่นขอมีบัตรอย่างละเอียดก่อน หลังจากนั้นทางผู้ออกบัตรจะกำหนดวงเงินให้แก่ผู้ถือบัตร โดยออกมาในรูปของบัตรธรรมดา บัตรเงิน หรือบัตรทอง (สุรเชษฐ ชีววินิจ . 2542 : 14)

2.3.1.7 ได้รับความปลอดภัย ไม่ต้องเสี่ยงจากการถูกจี้ ปล้น เนื่องจากผู้ถือบัตรไม่จำเป็นต้องพกเงินสดติดตัวจำนวนมาก เพราะบัตรเครดิตสามารถใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการ

แทนเงินสดได้ และปลอดภัยจากการถูกโจรกรรม หรือสูญหาย เพียงแค่ผู้ถือบัตรแจ้งอายัดการใช้บัตรกับผู้ออกบัตร (สุรเชษฐ ชีววินิจ . 2542 : 15)

2.3.2 ประโยชน์ทางด้านผู้ออกบัตรเครดิต

2.3.2.1 ทราบพฤติกรรมการใช้จ่ายที่แท้จริงของลูกค้ายากกว่าการออกสำรวจซึ่งมีโอกาสเกิดความคลาดเคลื่อนได้ง่าย ซึ่งข้อมูลที่ได้เหล่านี้สามารถนำมาใช้ในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมากขึ้น

2.3.2.2 ได้รับรายได้เพิ่มจากอัตราแลกเปลี่ยน เมื่อชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย หรือคนไทยเดินทางไปต่างประเทศมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เนื่องจากต้องมีการโอนเงินระหว่างประเทศ

2.3.2.3 มีรายได้เพิ่มขึ้นจากรายได้หลักที่ได้รับ คือ รายได้จากค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าธรรมเนียมจากการเบิกเงินสดล่วงหน้า ค่าธรรมเนียมจากร้านค้า และรายได้จากดอกเบี้ยของหนี้ค้างชำระ

2.3.3 ประโยชน์ทางด้านร้านค้าผู้รับบัตรเครดิต

2.3.3.1 ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้น เนื่องจากการมีบัตรเครดิตทำให้ผู้บริโภคมีอำนาจในการซื้อเพิ่มขึ้นแม้ผู้บริโภคจะมีเงินสดไม่เพียงพอ ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อง่ายขึ้น ดังนั้นการรับบัตรเครดิตของร้านค้าจึงมีแนวโน้มทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้น

2.3.3.2 ร้านค้าไม่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงด้านหนี้สูญ หากปฏิบัติตามระเบียบของผู้ออกบัตรเครดิต เพราะผู้ออกบัตรจะเป็นผู้รับความเสี่ยงจากหนี้สูญไว้เอง

2.3.3.3 ร้านค้าสามารถประหยัดเวลาในการนับเงินสด การทอนเงินให้ลูกค้า และปลอดภัยจากการรับชำระค่าสินค้าผิดพลาด

2.3.3.4 มีความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรม เนื่องจากไม่ต้องเก็บเงินสดไว้ที่ร้านจำนวนมากๆ และปลอดภัยกว่าการนำเงินสดไปฝากธนาคาร เนื่องจากการรับชำระหนี้ของร้านค้าจะมีใบในการขายสินค้าเป็นหลักฐานในการนำเงินเข้าบัญชี

2.4 ภาวะธุรกิจบัตรเครดิตในปัจจุบัน

ปัจจุบันอัตราดอกเบี้ยมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทำให้การหารายได้จากส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยทำได้น้อยลง ประกอบกับช่องทางการตลาดในการแสวงหารายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยยังมีช่องทางให้แทรกตัวเข้าไปชิงส่วนแบ่งทางการตลาดได้ ดังนั้น การแข่งขันในธุรกิจธนาคารจึงมีแนวโน้มที่เข้มข้นขึ้นในธุรกิจที่สร้างฐานรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย แม้ว่ารายได้ที่ไม่ใช่ ดอกเบี้ยจะมีสัดส่วนต่อรายได้ทั้งหมดลดลงจากร้อยละ 33.76 ในไตรมาส 1 ปี 2546 มาเป็น ร้อยละ 31.33 ในไตรมาส 1 ปี 2547 ก็ตาม (ตาราง 5)

ตาราง 5 รายได้ที่เป็นดอกเบี้ยและรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ

หน่วย : ล้านบาท

ไตรมาส/ปี	รายได้ที่เป็นดอกเบี้ย และเงินปันผล	คิดเป็นสัดส่วนต่อ รายได้ทั้งหมด (ร้อยละ)	รายได้ที่ไม่ใช่ ดอกเบี้ย	คิดเป็นสัดส่วนต่อ รายได้ทั้งหมด (ร้อยละ)
1/2543	79,363	83.03	16,216	16.97
1/2544	75,139	80.47	18,238	19.53
1/2545	66,259	75.87	21,078	24.13
1/2546	63,881	66.24	32,562	33.76
1/2547	60,101	68.67	37,417	31.33

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2547). รายงานรายได้และค่าใช้จ่าย. (ออนไลน์)

แหล่งรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่จะมีระดับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นในระยะต่อไปก็คือรายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการ จะเห็นได้จากการเพิ่มขึ้นของสัดส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการจากร้อยละ 12.59 ในไตรมาส 1 ปี 2545 เป็นร้อยละ 23.35 ในไตรมาส 1 ปี 2546 (ตาราง 6) โดยมีปัจจัยเสริมหลายประการที่ทำให้คาดว่ารายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการของธนาคารจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในระยะต่อไป ได้แก่ การขยายตัวของเศรษฐกิจ การขยายตัวของการส่งออกและนำเข้า การเติบโตของธุรกิจบริการ Electronic Banking และธุรกิจบัตรเครดิต เป็นต้น

จากการที่บัตรเครดิตเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนในสังคมมากขึ้นนี้เองเป็นสาเหตุให้ธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ ต่างหันมาให้ความสนใจธุรกิจด้านนี้มากขึ้น เนื่องจากธุรกิจดังกล่าวได้สร้างรายได้ให้กับธนาคารและสถาบันการเงินเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากรายได้หลักจากอัตราดอกเบี้ย และรายได้ของธุรกิจนี้ก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นซึ่งจะเห็นได้จากรายได้ของบัตรเครดิตในส่วนของค่าธรรมเนียมและบริการที่มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 1.84 ในไตรมาส 1 ปี 2546 เป็นร้อยละ 2.23 ในไตรมาส 1 ปี 2547 (ตาราง 6)

ตาราง 6 รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ

หน่วย : ล้านบาท

ไตรมาส/ปี	รายได้จาก ค่าธรรมเนียม และบริการ	คิดเป็นสัดส่วน ต่อรายได้ทั้งหมด (ร้อยละ)	รายได้จาก ค่าธรรมเนียมและ บริการจากบัตรเครดิต	คิดเป็นสัดส่วน ต่อรายได้ทั้งหมด (ร้อยละ)
1/2543	9,052	9.47	1,279	1.34
1/2544	10,093	10.81	1,462	1.57
1/2545	10,992	12.59	1,922	2.20
1/2546	22,524	23.35	1,777	1.84
1/2547	11,899	13.60	1,953	2.23

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2547). รายงานรายได้และค่าใช้จ่าย. (ออนไลน์)

ในช่วง 5 – 6 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจบัตรเครดิตถือเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีอัตราการขยายตัวอยู่ในเกณฑ์สูง ผู้บริโภคจำนวนมากเริ่มรู้จักและหันมาใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการแทนการใช้เงินสดมากขึ้น จึงทำให้ยอดสินเชื่อคงค้างมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นในระยะเวลาต่อมา ด้วยเหตุนี้เองทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทยต้องออกมาควบคุมสินเชื่อบัตรเครดิตมากขึ้น เนื่องจากเกรงว่าจะส่งผลกระทบต่อระดับหนี้ภาคครัวเรือนในอนาคต จากการออกกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ผ่านมาของธนาคารแห่งประเทศไทย ส่งผลให้จำนวนบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบมีแนวโน้มการเติบโตลดลง ซึ่งเห็นได้จากตัวเลขจำนวนบัตรเครดิตในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2545 ที่มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 21.67 ในขณะที่ในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2546 มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 11.15 (ตาราง 1) นอกจากนี้ศูนย์วิจัยกสิกรไทยยังคาดการณ์ว่าในปี 2547 ธุรกิจบัตรเครดิตอาจมีแนวโน้มการเติบโตลดลงอีก คือ จำนวนบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบจะมีการขยายตัวอยู่ที่ประมาณร้อยละ 18 จากปี 2546 หรืออยู่ที่ประมาณ 5.2 ล้านใบ (“ธุรกิจบัตรเครดิตปี’47 อาศัยกลยุทธ์ที่แหลมคมขึ้น”. 2547 : 57)

ในขณะที่ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตกลับมีแนวโน้มการเติบโตเพิ่มขึ้น ดังจะเห็นได้จากตัวเลขการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในประเทศและนอกประเทศของผู้ถือบัตรเครดิตคนไทยในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2545 ที่มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.37 ในขณะที่ในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2546 มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 21.89 (ตาราง 2) ส่วนปริมาณสินเชื่อคงค้างที่เกิดจากการใช้

จ่ายผ่านบัตรเครดิตกลับมีแนวโน้มเติบโตลดลง ดังจะเห็นได้จากตัวเลขปริมาณสินเชื่อคงค้างที่เกิดจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ และสาขานาการพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทย ในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2545 มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 29.83 ในขณะที่ในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2546 มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 19.49 (ตาราง 3) แต่จากการคาดการณ์ของศูนย์วิจัยกสิกรไทยพบว่าปริมาณสินเชื่อคงค้างจะเติบโตขึ้นเล็กน้อย ในปี 2547 คือ ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 42 จากปี 2546 (“ธุรกิจบัตรเครดิตปี’47 อาศัยกลยุทธ์ที่แหลมคมขึ้น”. 2547 : 57) และหากพิจารณาผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในกลุ่มต่างๆ ได้แก่ กลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย สาขานาการพาณิชย์ต่างประเทศ สถาบันที่ไม่ใช่ธนาคาร (Nonbank) และบริษัทย่อยของธนาคารพาณิชย์ จะพบว่าปริมาณสินเชื่อคงค้างทั้งระบบ ณ ไตรมาส 3 ปี 2546 เป็นไปตามตาราง 7

ตาราง 7 ปริมาณสินเชื่อคงค้างทั้งระบบ ณ ไตรมาส 3 ปี 2546

กลุ่มผู้ประกอบการ	สัดส่วนปริมาณบัตรเครดิต (ร้อยละ)	สัดส่วนยอดหนี้คงค้าง (ร้อยละ)	ปริมาณสินเชื่อคงค้างของบัตรเครดิตต่อใบ (บาท)
ธนาคารพาณิชย์	32.5	39.1	16,404
สาขานาการพาณิชย์ต่างประเทศ	12.2	20.4	22,777
สถาบันที่ไม่ใช่ธนาคาร	37.3	19.6	7,165
บริษัทย่อยของธนาคารพาณิชย์	18.0	20.9	15,791

ที่มา : ธุรกิจบัตรเครดิตปี’47 อาศัยกลยุทธ์ที่แหลมคมขึ้น. (ปักษ์แรกกุมภาพันธ์). ผู้ส่งออก.
ปีที่ 17 (ฉบับที่ 396) : 54.

จากตาราง 7 จะเห็นได้ว่า สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ประกอบการที่ครองสัดส่วนปริมาณบัตรเครดิตในตลาดมากที่สุด คือ ร้อยละ 37.3 ในขณะที่มีสัดส่วนของปริมาณสินเชื่อคงค้างน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 19.6 ซึ่งสามารถบ่งบอกถึงระดับการใช้จ่ายผ่านบัตรที่น้อยในลูกค้าของผู้ประกอบการกลุ่มนี้ เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีระดับรายได้และการใช้จ่ายที่น้อย ในขณะที่สาขานาการพาณิชย์ต่างประเทศที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดของปริมาณบัตรเครดิตน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 12.2 แต่กลับมีปริมาณสินเชื่อคงค้างของบัตรเครดิตต่อใบอยู่ในระดับสูงที่สุด คือ 22,777 บาทต่อใบ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรายได้ของผู้ถือบัตรของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับที่สูงกว่าผู้ถือบัตรของผู้ประกอบการกลุ่มอื่นๆ หรืออาจเป็นผลจากการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้จ่ายผ่านบัตรก็เป็นได้

จากแนวโน้มที่ลดลงของจำนวนบัตรเครดิตอันเนื่องมาจากการกฎเกณฑ์ที่เข้มงวดขึ้นของธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจำนวนมากหันมาใช้กลยุทธ์ทางการตลาดในการดึงดูดใจลูกค้ามากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ทางด้านราคาและกลยุทธ์ที่ไม่ใช่ราคา (รชนี พันธุ์รุ่งจิตติ. 2547 : 160)

2.4.1 กลยุทธ์ทางการตลาดในธุรกิจบัตรเครดิต แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ
(จกมล ยอดคำ. 2539 : 26)

2.4.1.1 กลยุทธ์ทางด้านราคา (Price Competition) ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าหรือค่าธรรมเนียมรายปี การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ในอัตราที่ต่ำกว่าคู่แข่ง

2.4.1.2 กลยุทธ์ด้านที่ไม่ใช่ราคา (Non – price Competition) ได้แก่ การสะสมคะแนนเพื่อนำไปแลกของรางวัล การให้ส่วนลดเมื่อใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ การให้สิทธิพิเศษต่างๆ เพิ่มเติม เช่น การประกันชีวิต เป็นต้น ซึ่งกลยุทธ์ต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีผลต่ออุปสงค์ของบัตรเครดิตและมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ตาราง 8 กลยุทธ์การแข่งขันในธุรกิจบัตรเครดิตในปี 2546 เทียบกับปี 2547

ปี 2546	ปี 2547
● เน้นการส่งเสริมการใช้จ่ายผ่านบัตร ● เน้นการแบ่งกลุ่มลูกค้าที่ชัดเจนขึ้น ● เริ่มเปิดตัวบัตรเครดิตดีไซน์ใหม่	● ทำการตลาดแบบเฉพาะเจาะจงมากขึ้น (Segmented Marketing) ● การเพิ่มประโยชน์ใช้สอยของบัตรเครดิต ● การขยายฐานลูกค้าไปยังต่างจังหวัดมากขึ้น ● การเตรียมพร้อมรองรับระบบเทคโนโลยี สมาร์ท การ์ด (Smart Card) ● การตั้งบริษัทย่อยดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต โดยเฉพาะของธนาคารพาณิชย์

ที่มา : ธุรกิจบัตรเครดิตปี '47 อาศัยกลยุทธ์ที่แหลมคมขึ้น. (ปั๊กส์แรกกุ่มภาพันธ์). ผู้ส่งออก.

ปีที่ 17 (ฉบับที่ 396) : 57.

กลยุทธ์การแข่งขันที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตนำมาใช้ในปี 2546 และ ปี 2547 เป็นดังตาราง 8 จากตารางจะเห็นได้ว่ากิจกรรมทางการตลาดและรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตนำมาใช้ในปี 2546 สามารถสรุปได้ดังนี้ (“ธุรกิจบัตรเครดิตปี '47 อาศัยกลยุทธ์ที่แหลมคมขึ้น”. 2547 : 54 - 55)

การเน้นรายการส่งเสริมการใช้จ่ายผ่านบัตรที่เห็นได้ชัดเจนและรุนแรงขึ้นจากปี 2545 ระหว่างสถาบันการเงินต่างๆ ซึ่งได้แก่ การเพิ่มรายการคะแนนสะสมเพื่อแลกของรางวัล การแจกของรางวัลรายเดือน การยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีหากมีการใช้จ่ายผ่านบัตรตามที่สถาบันการเงินแต่ละแห่งกำหนด การร่วมมือกับร้านค้าต่างๆ ในการออกบัตรร่วมกัน เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าได้มีการนำเอากลยุทธ์ทางการตลาดทางด้านราคาและไม่ใช้ราคามาใช้ควบคู่กันในการส่งเสริมการใช้จ่ายผ่านบัตร

การเน้นการแบ่งกลุ่มลูกค้าที่ชัดเจนขึ้น เช่น ตามวิถีการดำเนินชีวิต พฤติกรรม หรือความชอบส่วนตัว เพื่อเข้าถึงความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ทั้งนี้ความสำเร็จของการแบ่งกลุ่มบัตรเครดิตของผู้ประกอบการน่าจะอยู่ที่การมีขนาดกลุ่มลูกค้าแบ่งกลุ่มที่มีขนาดใหญ่พอในการสามารถสร้างผลกำไร การสามารถเพิ่มความพอใจให้กลุ่มลูกค้าได้มากที่สุดเมื่อเทียบกับคู่แข่ง

การเน้นรูปลักษณ์แปลกใหม่เพื่อให้เกิดความแตกต่าง ได้แก่ บัตรเครดิตที่มีรูปแบบดีไซน์ใหม่ เพื่อเจาะกลุ่มผู้ที่ชื่นชอบเทคโนโลยีและความทันสมัย

กิจกรรมทางการตลาดและรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญ ในปี 2547 ทั้งที่เป็นประเด็นใหม่และประเด็นต่อเนื่องจากปี 2546 สามารถสรุปได้ ดังนี้ (“ธุรกิจบัตรเครดิตปี 47 อาศัยกลยุทธ์ที่แหลมคมขึ้น”. 2547 : 56 - 57)

การทำการตลาดแบบเฉพาะเจาะจงมากขึ้น และสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งในแต่ละกลุ่มลูกค้าแตกต่างกันออกไป เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการแบ่งกลุ่มลูกค้าบัตรเครดิต

การเพิ่มประโยชน์ใช้สอยของบัตรเครดิต ได้แก่ การสามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านบัตรเครดิต การสามารถใช้บัตรเครดิตขอยืมเงินสินเชื่อประเภทอื่นๆ

การขยายฐานลูกค้าไปยังต่างจังหวัดมากขึ้น ซึ่งต้องทำควบคู่ไปกับการเพิ่มจำนวนร้านค้าที่รับบัตรและเครื่องรูดบัตร

การเตรียมพร้อมรองรับระบบสมาร์ต การ์ด (Smart Card) ที่คาดว่าจะนำออกมาใช้อย่างแพร่หลายในอีก 2 – 3 ปีข้างหน้า เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการตรวจสอบเจ้าของบัตร โดยระบบสมาร์ตการ์ดเป็นระบบที่นำชิป (Chip) มาใช้เพื่อเพิ่มการตรวจสอบลายเซ็นของผู้ถือบัตร ผ่านระบบเครือข่าย (Network) โดยมีศูนย์กลางประมวลผล ซึ่งระบบดังกล่าวจะกลั่นกรองความถูกต้องและเช็คผู้ถือบัตรได้อย่างแม่นยำขึ้น

ถึงแม้ผู้ประกอบการเกี่ยวกับบัตรเครดิตจะพยายามคิดค้นกลยุทธ์ใหม่ๆ ขึ้นมา เพื่อดึงดูดลูกค้า แต่ก็ไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังคงให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ทางด้านราคา คือ อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดล่วงหน้า อัตราดอกเบี้ย และระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย เป็นอันดับต้นๆ ในการตัดสินใจสมัครบัตรเครดิต (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2546ข : ออนไลน์) ซึ่งอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ของแต่ละสถาบันการเงินต่างก็มีความแตกต่างกันออกไป ส่วนสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับบัตรเครดิตนำมาใช้ดึงดูดลูกค้า ได้แก่ การสะสมคะแนนเพื่อแลกของขวัญรางวัล ความคุ้มครองจากแผนประกันอุบัติเหตุระหว่างเดินทาง และบริการเสริมอื่นๆ อีกมากมาย เช่น การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ ณ ร้านค้าและสถานบริการต่างๆ ที่เข้าร่วมรายการ และบริการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบริการทางการแพทย์ บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนน เป็นต้น

ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วจะพบว่าสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของผู้ออกบัตรแต่ละรายแทบไม่มีความแตกต่างกันเลย เช่น การจัดทำคะแนนสะสมเพื่อแลกของขวัญรางวัล การประกันชีวิต และการให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุจากการเดินทาง รายการส่วนลดจากร้านค้าชั้นนำต่างๆ เป็นต้น

ดังนั้นในระยะหลังนี้ผู้ประกอบการธุรกิจจึงพยายามสร้างความต่างในตัวสินค้าโดยการสร้างจุดเด่นด้านรูปลักษณ์ของบัตรเครดิตและการสร้างบุคลิกให้กับบัตรเครดิตโดยใช้วิถีการดำเนินชีวิตของผู้ถือบัตรเครดิตมาเป็นตัวทำการตลาดแทน (รัชณี พันธุ์จิตติ . 2547 : 161)

การใช้กลยุทธ์การออกบัตรโดยยึดตามวิถีการดำเนินชีวิตของลูกค้าในที่สุดแล้วผลประโยชน์จะตกอยู่กับทั้งผู้ถือบัตรและผู้ออกบัตรเอง ในแง่ของผู้ถือบัตรจะได้บัตรที่ตรงกับความต้องการ ในขณะที่ผู้ออกบัตรก็สามารถทำตลาดได้ง่ายขึ้น เข้าถึงพฤติกรรมและเจาะกลุ่มเป้าหมายได้ตรงจุด ทำให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเฉพาะกลุ่มได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำตลาดที่จากเดิมต้องทำครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายมาใช้ช่องทางเฉพาะที่ตรงกับความสนใจของกลุ่มเป้าหมายแทน (รัชณี พันธุ์จิตติ. 2547 : 161.)

3. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีการบริโภค (Consumption Theory)

ทฤษฎีการบริโภคที่จะกล่าวถึงในที่นี้มี 3 ทฤษฎี คือ (บุญคง หันจางสิทธิ์ . 2544 : 335 -351)

3.1.1 ทฤษฎีการเลือกบริโภคของผู้บริโภค (Theory of Consumer Choice)

ทฤษฎีนี้เป็นแนวความคิดของสำนักนีโอคลาสสิก ซึ่งถือเป็นทฤษฎีพื้นฐานในทางเศรษฐศาสตร์ ทฤษฎีนี้บางครั้งเรียกว่า “ทฤษฎีการบริโภคข้ามเวลา” โดยเป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมการบริโภคของผู้บริโภคโดยใช้เส้นความพอใจเท่ากัน (Indifference Curve)

ข้อสมมติที่สำคัญของทฤษฎีนี้ คือ ผู้บริโภคพยายามจะให้ได้รรถประโยชน์สูงสุดจากรายได้ที่มีอยู่ในระยะปัจจุบันและอนาคต (Maximize Utility Subject to Income Constraint)

เมื่ออัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นในขณะที่รายได้ยังเท่าเดิม ผู้บริโภคจะเลือกบริโภคในปัจจุบันน้อยลงแต่จะมีการบริโภคในอนาคตเพิ่มขึ้น คือ เมื่ออัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นผู้บริโภคจะมีแนวโน้มการบริโภคน้อยลงในระยะปัจจุบันหรือเก็บออมมากขึ้นเพื่อจะได้บริโภคในอนาคตเพิ่มขึ้น แต่ถ้าอัตราดอกเบี้ยลดลงการบริโภคในปัจจุบันจะเพิ่มขึ้น ส่วนการบริโภคในอนาคตจะลดลง

สรุปได้ว่า การบริโภคของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับรายได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ย และรสนิยมการบริโภคซึ่งกำหนดได้ด้วยเส้นความพอใจเท่ากันของผู้บริโภคเอง

การใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคถือเป็นการเลือกบริโภคในปัจจุบัน โดยนำเงินในอนาคตมาใช้ก่อนหรือที่เรียกกันว่าใช้ก่อนจ่ายทีหลัง แต่การมีบัตรเครดิตจะทำให้ผู้ถือบัตรได้รับอรรถประโยชน์จากเงินรายได้ที่มีอยู่เพิ่มสูงขึ้น เพราะการมีบัตรเครดิตทำให้ผู้ถือบัตรสามารถนำเงินรายได้ที่มีอยู่ไปหมุนเวียนหาประโยชน์ในด้านอื่นได้ก่อน แทนที่จะต้องนำเงินจำนวนนั้นไปใช้จ่ายตามปกติ

3.1.2 ทฤษฎีการบริโภคแบบวงจรแห่งชีวิต (The Life Cycle Theory of Consumption)

ทฤษฎีนี้พัฒนาโดย ฟรังโก มอดิกเลียนี (Franco Modigliani) และคณะ โดยมีสมมติฐานว่า การตัดสินใจบริโภคและออมทรัพย์ของครัวเรือนในขณะใดขณะหนึ่งสะท้อนให้เห็นความพยายามที่จะกระจายการบริโภคตลอดช่วงชีวิตของครัวเรือน

ตามทฤษฎีนี้ระดับการบริโภคของครัวเรือนไม่ได้ขึ้นอยู่กับรายได้ปัจจุบัน (Current income) เพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับรายได้ที่คาดว่าจะได้รับในระยะยาว (Long-term expected earnings) อีกด้วย ผู้บริโภคจึงเป็นผู้วางแผนในการบริโภคตลอดช่วงอายุขัย เพราะฉะนั้นเส้นรายได้ตลอดชีวิต (Life time income profile) จะเพิ่มสูงขึ้นในระยะแรก เพราะเมื่อเริ่มทำงานจะได้รับรายได้ระดับหนึ่งแต่พอมีประสบการณ์มากขึ้นรายได้ต่อปีก็จะมากขึ้นด้วย บวกกับมีแรงพอก็จะทำงานได้โดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย รายได้ในระยะแรกจึงสูงขึ้นเรื่อยๆ แต่พออายุมากขึ้นแรงที่เคยมีก็จะลดลง แม้จะมีประสบการณ์มาก แต่ในที่สุดความถดถอยของสุขภาพก็จะดึงระดับรายได้ให้ลดลง ส่วนการบริโภคนั้นจะเห็นได้ว่าในระยะแรกรายได้ที่ได้มาจะไม่พอกับรายจ่ายในการบริโภค ผู้บริโภคจึงมีหนี้สินหรือการออมติดลบ แต่เมื่อเวลาผ่านไปการติดลบก็ลดน้อยลงจนในที่สุดรายได้จึงสูงกว่ารายจ่ายในการบริโภคจึงเกิดเงินออมขึ้น ซึ่งเงินออมที่เกิดขึ้นบางส่วนต้องนำไปชำระหนี้ในตอนแรกบางส่วนถูกเก็บเอาไว้ใช้ในตอนปลายของชีวิตซึ่งมีการออมติดลบเช่นกัน

จากทฤษฎีที่กล่าววาระดับการบริโภคของครัวเรือนไม่ได้ขึ้นอยู่กับรายได้ปัจจุบันเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับรายได้ที่คาดว่าจะได้รับในระยะยาวอีกด้วย ผู้บริโภคจึงเป็นผู้วางแผนในการบริโภคตลอดช่วงอายุขัย เช่นเดียวกับการมีบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรเครดิตต้องมีการวางแผนในการบริโภคอยู่ตลอด เนื่องจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นการนำเงินรายได้ในอนาคตมาใช้ก่อน ซึ่งหากไม่มีการวางแผนในการใช้จ่ายอาจทำให้รายได้ที่มีไม่พอกับค่าใช้จ่าย ซึ่งจะทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตมีหนี้สินหรือการออมติดลบได้

3.1.3 ทฤษฎีการบริโภคบนสมมติฐานของรายได้โดยเปรียบเทียบ (Relative Income Hypothesis)

ทฤษฎีนี้เป็นแนวความคิดของ เจมส์ ดูเชนเบอวรี ซึ่งได้จากการสังเกตเห็นการแข่งขันกันบริโภคในสังคมอเมริกันโดยเฉพาะในสังคมคนผิวดำ การซื้อสินค้าชนิดใหม่ๆ

เข้ามาในสังคม มีผลกระทบทำให้บุคคลอื่นในสังคมพยายามซื้อตาม (Demonstration effect) ทั้งๆ ที่มีรายได้ไม่ถึง

ตามสมมติฐานรายได้เปรียบเทียบ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

3.1.3.1 บุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยของสังคมจะมีการบริโภคโดยเฉลี่ยสูงทั้งนี้เพราะเขาจะพยายามบริโภคให้ทัดเทียมกับสังคมแม้ว่ารายได้ของเขาจะสูงไม่ถึงระดับก็ตาม ในทางตรงกันข้ามผู้ที่มียาได้สูงกวารายได้เฉลี่ยของสังคมจะมีการบริโภคโดยเฉลี่ยต่ำ ทั้งนี้เพราะระดับการบริโภคของเขาทัดเทียมกับสังคมอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องพยายามบริโภคเพิ่มขึ้น

3.1.3.2 บุคคลในสังคมจะมีการแข่งขันกันในการบริโภค โดยจะพยายามบริโภคให้ทัดเทียมกับคนอื่นในสังคม การเลียนแบบการบริโภคสินค้าใหม่ๆ จึงเกิดขึ้นอยู่เสมอ (Demonstration effect)

3.1.3.3 เมื่อมีการบริโภคสูงถึงระดับหนึ่งแล้วซึ่งถือเป็นระดับที่เคยชิน หากระดับรายได้ลดต่ำลง ผู้บริโภคจะพยายามรักษาสถานะการบริโภคไว้ให้ใกล้เคียงระดับเดิมมากที่สุด โดยการใช้เงินออมหรือขายทรัพย์สินที่มีอยู่

จากสมมติฐานข้างต้นที่กล่าวว่าบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยของสังคมจะมีการบริโภคโดยเฉลี่ยสูงเพราะเขาจะพยายามบริโภคให้ทัดเทียมกับสังคมแม้ว่ารายได้ของเขาจะสูงไม่ถึงระดับก็ตาม คนกลุ่มนี้จึงเป็นกลุ่มที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตให้ความสนใจ เนื่องจากคนกลุ่มนี้จะมีความต้องการสินเชื่อในการบริโภคสูง ซึ่งบัตรเครดิตก็ถือเป็นสินเชื่อเพื่อการบริโภคชนิดหนึ่งที่ให้ประโยชน์กับผู้ถือมากมาย นอกเหนือจากการได้รับวงเงินสินเชื่อในการใช้จ่าย และจากสมมติฐานที่กล่าวว่าบุคคลในสังคมจะมีการแข่งขันกันในการบริโภค โดยจะพยายามบริโภคให้ทัดเทียมกับคนอื่นในสังคม การเลียนแบบการบริโภคสินค้าใหม่ๆ จึงเกิดขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งบัตรเครดิตก็สามารถตอบสนองความต้องการนี้ได้เช่นกัน เนื่องจากบัตรเครดิตมีวงเงิน ในการใช้จ่ายที่สูง และสามารถเลือกผ่อนชำระค่าสินค้าได้หากมีเงินสดไม่เพียงพอ ทำให้ได้สินค้าตามต้องการโดยไม่ต้องเสียเวลารอจนมีเงินสดครบตามจำนวน และจากสมมติฐานที่กล่าวว่าเมื่อมีการบริโภคสูงถึงระดับหนึ่งแล้วซึ่งถือเป็นระดับที่เคยชินหากระดับรายได้ลดต่ำลงผู้บริโภคจะพยายามรักษาสถานะการบริโภคไว้ให้ใกล้เคียงระดับเดิมมากที่สุด โดยการใช้เงินออมหรือขายทรัพย์สินที่มีอยู่ ดังนั้นการมีบัตรเครดิตจะมีส่วนช่วยให้ผู้ถือบัตรไม่ต้องใช้เงินออมหรือขายทรัพย์สินที่มีอยู่หรือไปหากู้จากแหล่งอื่นเมื่อระดับรายได้ลดต่ำลง เนื่องจากบัตรเครดิตสามารถขอเพิ่ม วงเงินได้ และสามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าได้

3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายอุปโภคบริโภค

อาจกล่าวได้ว่าระดับรายได้เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่สุดในการกำหนดการใช้จ่ายของแต่ละบุคคล แต่นอกจากระดับรายได้แล้วยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีส่วนสำคัญรองลงมา ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยทางด้านจิตใจและปัจจัยทางด้านวัตถุ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.2.1 ปัจจัยทางด้านจิตใจ (Subjective Factors)

จอห์น เมย์นาร์ด เคนส์ (รัตนา สายคณิต 2531 : 43 – 44 ; อ้างถึงจาก John Maynard Keynes, 1978) กล่าวถึงปัจจัยทางด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายอุปโภคบริโภค ได้แก่

3.2.1.1 อุปนิสัยของบุคคล เพราะอุปนิสัยของแต่ละคนนั้นต่างกันทำให้การใช้จ่ายของแต่ละคนนั้นต่างกันด้วย เช่น ถ้ามีนิสัยสุรุ่ยสุร่ายก็จะมีรายจ่ายด้านอุปโภคบริโภคมากกว่าคนที่มัธยัสถ์ต่างๆ ที่มีรายได้เท่ากัน หรือถ้าเป็นคนที่กำลังถึงอนาคตก็จะรู้จักเก็บออมเอาไว้โดยจะพยายามประหยัดรายจ่ายในปัจจุบันเพื่อสำรองไว้ใช้จ่ายในอนาคตในกรณีฉุกเฉินต่างๆ

3.2.1.2 ความกดดันทางสังคม จะมีแนวโน้มในการกระตุ้นการใช้จ่ายมากขึ้นเนื่องจากในสังคมปัจจุบันการมีหน้ามีตาในสังคมเป็นสิ่งสำคัญทำให้บุคคลอาจจัดสรร รายได้ส่วนใหญ่ในการอุปโภคบริโภค เพื่อให้ทัดเทียมกับเพื่อนหรือเพื่อรักษาตำแหน่งของตนในสังคมแม้จะมีรายได้อยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้เนื่องมาจากพฤติกรรมการเลียนแบบความเป็นอยู่ (demonstration effects) เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลมีการใช้จ่ายอยู่ในระดับสูง

3.2.1.3 การคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต เช่น การคาดคะเนรายได้และราคาสินค้าในอนาคต กล่าวคือ ถ้าบุคคลใดคาดว่ารายได้ในอนาคตจะลดลง เขาจะลดการใช้จ่ายในปัจจุบันลงเพื่อเก็บออมเอาไว้ใช้จ่ายในอนาคต เพราะถ้าใช้จ่ายในปัจจุบันมากเกินไปอาจก่อให้เกิดหนี้ขึ้นได้ ซึ่งการชำระหนี้จะกระทำได้อย่างยากเนื่องจากรายได้ในอนาคตลดลง ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลใดคาดว่ารายได้ในอนาคตจะเพิ่มขึ้น เขาจะเพิ่มการใช้จ่ายในปัจจุบันมากขึ้นซึ่งบางทีอาจสูงกว่ารายได้ที่ได้รับ เพราะเขารู้ว่าจะสามารถใช้จ่ายในอนาคตได้ไม่ต่ำกว่าในปัจจุบันและยังสามารถชำระหนี้ที่ก่อขึ้นในปัจจุบันได้ด้วย

การคาดคะเนราคาสินค้าในอนาคตก็เช่นเดียวกัน ถ้าคาดว่าราคาสินค้าในอนาคตจะสูงขึ้น บุคคลจะใช้จ่ายมากขึ้นในปัจจุบันเพราะเมื่อราคาสินค้าสูงขึ้นอำนาจซื้อของเงินจะลดลง ดังนั้น บุคคลจะรีบใช้จ่ายมากขึ้นก่อนที่อำนาจซื้อของเงินจะลดลง โดยอาจจะซื้อสินค้ากักตุนไว้ใช้เอง หรือเก็งกำไร อย่างไรก็ตาม ผลของการคาดคะเนว่าราคาสินค้าในอนาคตจะสูงขึ้นอาจเป็นไปได้ในทางลดการใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคก็ได้ กล่าวคือ เมื่อคาดว่าราคาสินค้าในอนาคตจะสูงขึ้นอาจเป็นแรงจูงใจให้บุคคลประหยัดหรือออมมากขึ้น เพื่อเก็บเงินไว้ใช้จ่ายในอนาคต

จากปัจจัยทางด้านจิตใจที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าสามารถนำมาปรับใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตได้ คือ ในด้านอุปนิสัยของบุคคล สำหรับบุคคลที่มีความต้องการใช้จ่ายจำนวนมากหรือต้องการใช้จ่ายฉุกเฉินในขณะที่มีรายได้จำกัด การมีบัตรเครดิตจะสร้างความสะดวกให้กับผู้ถือบัตรโดยไม่ต้องไปหาแหล่งเงินกู้ให้เสียเวลา ส่วนในเรื่องความกดดันทางสังคมที่ในปัจจุบันคนทุกคนต่างพยายามชวนขายหาสิ่งต่างๆ มาเพื่อให้ทัดเทียมกับคนอื่น ๆ ในสังคม แม้ว่าจะมีรายได้ไม่เพียงพอบัตรเครดิตจึงเข้ามามีบทบาทอย่างมาก เนื่องจากบัตรเครดิตสามารถนำไปใช้ซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ ตามที่ต้องการได้ แม้ว่าจะมีเงินสดในขณะนั้นไม่เพียงพอก็ตาม สร้างความรวดเร็วทันใจให้กับผู้ถือบัตรเพราะไม่ต้องเสียเวลารอจนมีเงินครบตามจำนวน และในส่วนของการคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคตนั้น จะเห็นได้ว่าบัตรเครดิตก็เข้ามามีบทบาทเช่นกัน เพราะโดยปกติแล้วการจะซื้อสินค้าใหม่สักชิ้นก็จะต้องมีการวางแผนทางการเงินไว้ล่วงหน้า แต่การมีบัตรเครดิตจะช่วยลดความกังวลในเรื่องนี้ไปได้ เนื่องจากบัตรเครดิตสามารถใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ทันทีที่ต้องการ แม้จะไม่ได้มีการวางแผนทางการเงินไว้ล่วงหน้าก็ตาม

3.2.2 ปัจจัยทางด้านวัตถุ (Objective factors)

ปัจจัยทางด้านวัตถุที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคของบุคคลในระบบเศรษฐกิจ (รัตน สหายคณิต . 2531 : 44 - 46) ได้แก่

3.2.2.1 การกระจายรายได้ของสังคม การที่บุคคลจะใช้จ่ายรายได้สุทธิไปในการอุปโภคบริโภคมากน้อยเพียงใดนั้น นอกจากจะขึ้นกับปัจจัยอื่นๆ แล้วยังขึ้นกับขนาดรายได้สุทธิของเขาหรือครอบครัวด้วย คือ ถ้าบุคคลหรือครอบครัวใดมีรายได้สุทธิสูงจะสามารถเก็บออมไว้คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของรายได้สูงกว่าบุคคลหรือครอบครัวที่มีรายได้สุทธิต่ำกว่าหรือ กล่าวได้ว่าคนยากจนจะใช้จ่ายเป็นเปอร์เซ็นต์ของรายได้สูงกว่าคนรวย ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าหากระบบเศรษฐกิจมีการกระจายรายได้เหลื่อมล้ำกันมาก คือ รายได้สุทธิส่วนใหญ่ของประเทศตกอยู่กับคนกลุ่มน้อยของประเทศแล้วปริมาณการออมของประเทศจะอยู่ในระดับสูงกว่ากรณีที่มีการกระจายรายได้เป็นไปอย่างยุติธรรม เพราะการกระจายรายได้อย่างยุติธรรมจะเป็นการเพิ่มระดับการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคของประเทศ

3.2.2.2 ขนาดของสินทรัพย์สภาพคล่อง สินทรัพย์สภาพคล่อง หมายถึง สิ่งที่เป็นเงิน ได้แก่ ธนบัตร เหรียญ เงินฝากเดินสะพัด และสินทรัพย์อื่นๆ ที่สามารถเปลี่ยนเป็นเงินได้รวดเร็วและไม่เสียค่าใช้จ่ายมากนัก เช่น หุ้น พันธบัตร เงินฝากประจำ เป็นต้น บุคคลที่มีสินทรัพย์สภาพคล่องมากมักมีเปอร์เซ็นต์การใช้จ่ายอุปโภคบริโภคต่อรายได้ค่อนข้างสูง เพราะเขารู้สึกว่าไม่มีความจำเป็นที่จะต้องจัดหาหรือสะสมสินทรัพย์เหล่านั้นเพิ่มอีก ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องจำกัดการใช้จ่ายอุปโภคบริโภค

3.2.2.3 การให้สินเชื่อในการบริโภค การให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการ เช่น การซื้อสินค้าเงินผ่อนจะเป็นการกระตุ้นการใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภค เพราะแม้ว่าบุคคลจะมีรายได้ต่ำก็สามารถนำสินค้าไปใช้ก่อนได้ โดยไม่ต้องชำระค่าสินค้าในทันที การซื้อสินค้าโดยการใช้สินเชื่อเพื่อการบริโภคจึงเท่ากับเป็นการนำเอาเงินรายได้ในอนาคตมาใช้จ่ายในปัจจุบันนั่นเอง ระบบเศรษฐกิจใดที่มีการใช้สินเชื่อเพื่อการบริโภคมากก็จะมีระดับการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคค่อนข้างสูง

3.2.2.4 ขนาดของสินทรัพย์ถาวรที่มีอยู่ สินทรัพย์ถาวร หมายถึงสินทรัพย์ที่มีอายุการใช้งานค่อนข้างนาน เช่น โทรทัศน์ ตู้เย็น เครื่องซักผ้า รถยนต์ เป็นต้นสินทรัพย์ดังกล่าวอาจทำให้การใช้จ่ายเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้ กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีสินทรัพย์เหล่านี้แล้วการใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคอาจเพิ่มสูงขึ้น เพราะเขาไม่มีความจำเป็นที่จะอดออมรายได้ในการจัดหาสินทรัพย์ดังกล่าวอีก หากแต่ว่าสินทรัพย์นั้นใกล้หมดอายุการใช้งานแล้ว นอกจากนี้ การมีสินทรัพย์ถาวรอาจทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เช่น ค่าบำรุงรักษา ค่าประกัน ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำมัน เป็นต้น ในทางตรงกันข้าม การมีสินทรัพย์เหล่านี้ อาจทำให้การใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคลดลงได้เนื่องจากสินทรัพย์เหล่านี้มีอายุการใช้งานนาน การที่จะใช้จ่ายเงินเพื่อซื้อสินทรัพย์ดังกล่าวเพื่อทดแทนของเดิมจะกินระยะเวลาอีกนาน ทำให้เป็นการลดรายจ่ายในการจัดหาสินทรัพย์ดังกล่าวไปได้จนถึงช่วงที่สินทรัพย์ใกล้หมดอายุการใช้งาน อิทธิพลของสินทรัพย์ถาวรที่มีต่อการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคของบุคคลจะเป็นอย่างไร ขึ้นอยู่กับว่าผลในทางใดมีมากกว่ากัน

3.2.2.5 ระดับราคาสินค้า ในช่วงที่ระดับราคาสินค้าสูงขึ้นซึ่งมักจะเป็นช่วงเศรษฐกิจรุ่งเรือง การใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคย่อมมีค่าสูงตามไปด้วยแม้ว่าจะบริโภคเป็นจำนวนเท่าเดิม นอกจากนี้ในช่วงที่เศรษฐกิจของประเทศอยู่ในช่วงขาขึ้น รายได้ของบุคคลส่วนใหญ่จะเพิ่มสูงขึ้น ทำให้การใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคของเขาเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ในทางตรงกันข้ามในช่วงที่ระดับราคาสินค้าลดต่ำลงซึ่งจะเป็นในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำการใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคจะอยู่ในระดับต่ำเช่นเดียวกัน

3.2.2.6 การกระจายอายุของประชากร โดยส่วนใหญ่แล้วบุคคลที่อยู่ในวัยกลางคนจะมีเปอร์เซ็นต์การออมทรัพย์มากกว่าวัยอื่น ดังนั้นหากระบบเศรษฐกิจที่มีประชากรในวัยทำงานสูงกว่าประชากรในวัยเด็กและวัยชรา เปอร์เซ็นต์การออมทรัพย์ต่อรายได้จะค่อนข้างสูงกว่าระบบเศรษฐกิจอื่นที่มีการกระจายอายุของประชากรไปในทางตรงข้าม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่มีการศึกษาเกี่ยวกับบัตรเครดิต โดยในที่นี้จะขอกล่าวแยกตามประเภทของตัวแปรอิสระที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา ดังนี้

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องบัตรเครดิตที่มีการศึกษาในด้านเพศ

คุณีรัตน์ แวมณีนววรรณ (2539 : 61) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมในการบริโภคและการออมของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการบริโภคและการออมในเชิงเปรียบเทียบก่อนและหลังมีบัตรเครดิต ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต และปัจจัยที่กำหนดการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) แบบบังเอิญ (Convenience or Accidental Sampling) จำนวน 150 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบไคสแควร์ วิเคราะห์แบบจำลองในรูปสมการถดถอยเชิงซ้อน และวิเคราะห์แบบจำลองในรูปสมการถดถอยเชิงเส้น ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต ทั้งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.10

กฤติมา ไผทพฤษ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องคนไทยกับบัตรเครดิต ความสะดวกสบายหรือความฟุ่มเฟือย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีบัตรเครดิตอย่างน้อย 1 ใบ และมีอายุตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience or Accidental Sampling) และแบบกำหนดจำนวนตัวอย่าง (Quota Sampling) คือ แบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิงอย่างละ 50 คน ผลการวิจัยพบว่า เพศไม่มีผลต่อปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ธวัชชัย ประจักษ์เสรี (2545 : 48-49) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชี้แจงค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชี้แจงค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชี้แจงค้ำ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) ผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่และจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อรนุช พยัคฆพันธ์ (2546 : 74) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ค่ามัธยฐานและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ลดาพร จาตุวรรณ์ (2546 : 51) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้และปัจจัยกำหนดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต สาเหตุของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแทนการใช้จ่ายผ่านเงินสด และปัจจัยกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random Sampling) ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การศึกษาสาเหตุของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแทนการใช้จ่ายผ่านเงินสดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบจำลองลอจิก และการศึกษาปัจจัยกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตพบว่า เพศมีอิทธิพลต่อการกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่าน บัตรเครดิต ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ นักศึกษาชายใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตน้อยกว่านักศึกษาหญิง

สุนิสา ทองวิจิตร (2546 : 76-77) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยใน 4 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของบัตรและสิทธิประโยชน์ ด้านความสะดวกในการชำระเงิน ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการบริการทั่วไป และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยโดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรของสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำนวน 286 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way Analysis of

Variance) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิษฐา ศรีมณีมงคล (2548 : 87) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีศึกษาเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงการบริโภคหลังมีบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ การทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงการบริโภคหลังมีบัตรเครดิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้ถือบัตรเครดิตที่เป็นเพศหญิงมีการบริโภคเพิ่มขึ้นหลังมีบัตรเครดิตมากกว่าเพศชาย

จากงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องบัตรเครดิตที่มีการศึกษาในด้านเพศที่ได้กล่าวมาข้างต้นพบว่า ส่วนใหญ่เพศไม่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต ความถี่และจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องบัตรเครดิตที่มีการศึกษาในด้านอายุ

ศุภรัตน์ แวมณีวรรณ (2539 : 62) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคและการออมของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคและการออมในเชิงเปรียบเทียบก่อนและหลังมีบัตรเครดิต ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต และปัจจัยที่กำหนดการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) แบบบังเอิญ (Convenience or Accidental Sampling) จำนวน 150 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบไคสแควร์ วิเคราะห์แบบจำลองในรูปสมการถดถอยเชิงซ้อน และวิเคราะห์แบบจำลองในรูปสมการถดถอยเชิงเส้น ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต ทั้งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.10 คือ คนที่มีอายุน้อยจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคมากกว่าคนที่อายุมาก โดยส่วนใหญ่จะมีการเพิ่มการบริโภคเพิ่มขึ้นเมื่อมีบัตรเครดิต

ธวัชชัย ประจักษ์เสรณี (2545 : 50-51) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชี้ดีแบงก์วีซ่าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชี้ดีแบงก์วีซ่าในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้จ่ายผ่านบัตร

เครดิตซีตีแบงก์ จำกัด จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควร์ (Chi - Square) ผลการวิจัยพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อหาระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 15.8 และมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 7.6

จิตติมา รุ่งสิทธิชัย (2546 : 62) ได้ทำการศึกษาผลของการใช้บัตรเครดิตต่อพฤติกรรมกรรมการออมภาคครัวเรือน กรณีศึกษาพนักงานรัฐวิสาหกิจในพื้นที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บัตรเครดิตโดยใช้ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการออมของผู้ถือบัตรเครดิต และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตต่อพฤติกรรมการออมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การคำนวณหาความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละในการวิเคราะห์ วิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Random Sampling) จากพนักงานรัฐวิสาหกิจในพื้นที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ 3 หน่วยงาน คือ พนักงานวิทยุการบิน พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 51 คน เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการออม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการออม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ ผู้ที่มีระดับอายุน้อยจะมีระดับการใช้จ่ายที่สูงและมีระดับการออมอยู่ในระดับต่ำ

อรนุช พยัคฆพันธ์ (2546 : 74) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของ ผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ ผู้ที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตสูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก

สุนิสา ทองวิจิตร (2546 : 76-77) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยของลูกค้ายกธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยใน 4 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของบัตรและสิทธิประโยชน์ ด้านความสะดวกในการชำระเงิน ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการบริการทั่วไป และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยโดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรของสมาชิกบัตรธนาคารกสิกรไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำนวน 286 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way Analysis of Variance) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณลักษณะของบัตรเครดิตและสิทธิประโยชน์ และความสะดวกในการชำระเงิน ลูกคามีความเห็นต่อบัตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

อภิขญา ศรีมณีมงคล (2548 : 87) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีศึกษาเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงการบริโภคหลังมีบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ การทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงการบริโภคหลังมีบัตรเครดิตอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องบัตรเครดิตที่มีการศึกษาในด้านอายุที่ได้กล่าวมาข้างต้นพบว่า ตัวแปรด้านอายุมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภค จำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต และพฤติกรรมการออม โดยที่คนที่มีอายุน้อยจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภค และความถี่ในการใช้บัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า แต่จะมีระดับการออมอยู่ในระดับต่ำกว่าคนที่มีอายุมาก

4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องบัตรเครดิตที่มีการศึกษาในด้านสถานภาพสมรส

คุณิรัตน์ แวมณีวรรณ (2539 : 63) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมในการบริโภคและการออมของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคและการออมในเชิงเปรียบเทียบก่อนและหลังมีบัตรเครดิต ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต และปัจจัยที่กำหนดการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิซึ่งทำการสุ่มตัวอย่าง

แบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) แบบบังเอิญ (Convenience or Accidental Sampling) จำนวน 150 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบไคสแควร์ วิเคราะห์แบบจำลองในรูปสมการถดถอยเชิงซ้อน และวิเคราะห์แบบจำลองในรูปสมการถดถอยเชิงเส้น ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตพบว่าสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต ทั้งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.10

กฤติมา ไผทพฤษ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องคนไทยกับบัตรเครดิต ความสะดวกสบายหรือความฟุ่มเฟือย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีบัตรเครดิตอย่างน้อย 1 ใบ และมีอายุตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience or Accidental Sampling) และแบบกำหนดจำนวนตัวอย่าง (Quota Sampling) คือ แบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิงอย่างละ 50 คน ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพทางครอบครัวไม่มีผลต่อปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ธวัชชัย ประจักษ์เสริม (2545 : 52-53) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชี้แจงค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชี้แจงค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชี้แจงค้ำ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควร์ (Chi - Square) ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความถี่และจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อหาระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 17.8 และมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 14.7

จิตติมา รุ่งสิทธิชัย (2546 : 62) ได้ทำการศึกษาผลของการใช้บัตรเครดิตต่อพฤติกรรมการออมภาคครัวเรือน กรณีศึกษาพนักงานรัฐวิสาหกิจในพื้นที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บัตรเครดิตโดยใช้ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการออมของผู้ถือบัตรเครดิต และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ที่เกิดจากการใช้บัตร

เครดิตต่อพฤติกรรมการออมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การคำนวณหาความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละในการวิเคราะห์ วิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Random Sampling) จากพนักงานรัฐวิสาหกิจในพื้นที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ 3 หน่วยงาน คือ พนักงานวิทยุการบิน พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 51 คน เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการออมพบว่า สถานภาพมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการออม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ ผู้ที่สมรสแล้วจะให้ความสำคัญกับการออมทรัพย์สินสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด

อรนุช พยัคฆพันธ์ (2546 : 74) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ค่ามัชฌิมเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิญา ศรีมณีมงคล (2548 : 87) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีศึกษาเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงการบริโภคหลังมีบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ การทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงการบริโภคหลังมีบัตรเครดิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้ถือบัตรเครดิตที่มีสภาพภาพโสดมีการบริโภคเพิ่มขึ้นหลังมีบัตรเครดิตมากกว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีสภาพภาพสมรสหรือหย่าร้าง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องบัตรเครดิตที่มีการศึกษาในด้านสภาพที่ได้กล่าวมาข้างต้น พบว่า ตัวแปรด้านสภาพไม่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต แต่จะมีความสัมพันธ์กับความถี่ จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต พฤติกรรมการบริโภค คือ ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีสภาพภาพโสดมีการบริโภค

เพิ่มขึ้นหลังมีบัตรเครดิตมากกว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีสภาพภาพสมรสหรือหย่าร้าง และพฤติกรรมการออม คือ ผู้ที่สมรสแล้วจะให้ความสำคัญกับการออมทรัพย์สูงกว่าผู้ที่เป็นโสด

4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องบัตรเครดิตที่มีการศึกษาในด้านระดับการศึกษา

คุณิรัตน์ แวมณีนววรรณ (2539 : 64) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคและการออมของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคและการออมในเชิงเปรียบเทียบก่อนและหลังมี บัตรเครดิต ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต และปัจจัยที่กำหนดการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) แบบบังเอิญ (Convenience or Accidental Sampling) จำนวน 150 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบไคสแควร์ วิเคราะห์แบบจำลองในรูปสมการถดถอยเชิงซ้อน และวิเคราะห์แบบจำลองในรูปสมการถดถอยเชิงเส้น ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต ทั้งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.10

ธวัชชัย ประจักษ์เศรณี (2545 : 57-58) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่าในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควร์ (Chi - Square) ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความถี่และจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อหาระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 22.4 และมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 19.9

อรนุช พยัคฆ์พันธ์ (2546 : 74) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม

และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ลดภาพ จาตุวรรณ์ (2546 : 50) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้และปัจจัยกำหนดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต สาเหตุของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแทนการใช้จ่ายผ่านเงินสด และปัจจัยกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random Sampling) ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การศึกษาสาเหตุของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแทนการใช้จ่ายผ่านเงินสดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบจำลองลอจิก และการศึกษาปัจจัยกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตพบว่า ชั้นปีการศึกษามีอิทธิพลต่อการกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ การเพิ่มขึ้นของชั้นปีการศึกษาส่งผลให้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น

อภิญา ศรีมณีมงคล (2548 : 87) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีศึกษาเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงการบริโภคหลังมีบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ การทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงการบริโภคหลังมีบัตรเครดิตอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องบัตรเครดิตที่มีการศึกษาในด้านระดับการศึกษาที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าตัวแปรด้านระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต แต่มีความสัมพันธ์กับความถี่และจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน คือ การเพิ่มขึ้นของชั้นปีการศึกษาส่งผลให้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น

4.5 งานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องบัตรเครดิตที่มีการศึกษาในด้านอาชีพ

ธวัชชัย ประจักษ์เศรณี (2545 : 59-61) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ดีแบ่งครัวเรือนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ดีแบ่งครัวเรือนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ดีแบ่งครัวเรือน จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควร์ (Chi - Square) ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และเมื่อหาระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 17.7

อรนุช พยัคฆพันธ์ (2546 : 74) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ ผู้ที่ประกอบอาชีพนักธุรกิจ นักเรียน ประกอบอาชีพอิสระ มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพราชการและรัฐวิสาหกิจ

สุนิสา ทองวิจิตร (2546 : 76-77) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยใน 4 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของบัตรและสิทธิประโยชน์ ด้านความสะดวกในการชำระเงิน ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการบริการทั่วไป และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยโดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรของสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำนวน 286 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way Analysis of

Variance) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิษฐา ศรีมณีมงคล (2548 : 87) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีศึกษาเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงการบริโภคหลังมีบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ การทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงการบริโภคหลังมีบัตรเครดิตอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องบัตรเครดิตที่มีการศึกษาในด้านอาชีพที่ได้กล่าวมาข้างต้น พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต คือ ผู้ที่ประกอบอาชีพนักธุรกิจ นักเรียน ประกอบอาชีพอิสระมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และพฤติกรรมการบริโภค

4.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องบัตรเครดิตที่มีการศึกษาในด้านรายได้

คุณิรัตน์ แววมณีวรรณ (2539 : 65) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคและการออมของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคและการออมในเชิงเปรียบเทียบก่อนและหลังมีบัตรเครดิต ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต และปัจจัยที่กำหนดการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) แบบบังเอิญ (Convenience or Accidental Sampling) จำนวน 150 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบไคสแควร์ วิเคราะห์แบบจำลองในรูปสมการถดถอยเชิงซ้อน และวิเคราะห์แบบจำลองในรูปสมการถดถอยเชิงเส้น ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตพบว่า ระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต ทั้งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.10 คือ ผู้ที่มีรายได้ต่ำมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคมากกว่าผู้ที่มีรายได้มาก โดยส่วนใหญ่จะมีพฤติกรรมการบริโภคเพิ่มขึ้นเมื่อมีบัตรเครดิต

กฤติมา ไพบูลย์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องคนไทยกับบัตรเครดิต ความสะดวกสบายหรือความฟุ่มเฟือย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคใน

เขตกรุงเทพมหานครที่มีบัตรเครดิตอย่างน้อย 1 ใบ และมีอายุตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience or Accidental Sampling) และแบบกำหนดจำนวนตัวอย่าง (Quota Sampling) คือ แบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิงอย่างละ 50 คน ผลการวิจัยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ธวัชชัย ประจักษ์เศรษฐี (2545 : 54-57) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซึ่งได้แบ่งครัวเรือนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซึ่งได้แบ่งครัวเรือนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซึ่งได้แบ่งครัวเรือน จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควร์ (Chi - Square) ผลการวิจัยพบว่า ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความถี่และจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อหาระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 36.5 และมีความสัมพันธ์กับความถี่ในใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 30.5

จิตติมา รุ่งสิทธิชัย (2546 : 64) ได้ทำการศึกษาผลของการใช้บัตรเครดิตต่อพฤติกรรมการออมภาคครัวเรือน กรณีศึกษาพนักงานรัฐวิสาหกิจในพื้นที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตโดยใช้ปัจจัยด้านส่วนผลสมทางการตลาด เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตและพฤติกรรมการออมของผู้ถือบัตรเครดิต และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ที่เกิดจากการใช้บริการบัตรเครดิตต่อพฤติกรรมการออมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การคำนวณหาความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละในการวิเคราะห์ วิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Random Sampling) จากพนักงานรัฐวิสาหกิจในพื้นที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ 3 หน่วยงาน คือ พนักงานวิทยุการบิน พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 51 คน เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตและการออมพบว่า ระดับรายได้ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตและพฤติกรรมการออม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อรนุช พยัคฆพันธ์ (2546 : 74) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ค่ามัธยฐานและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตพบว่า ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ลดาพร จาตุวรรณ์ (2546 : 51) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้และปัจจัยกำหนดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต สาเหตุของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแทนการใช้จ่ายผ่านเงินสด และปัจจัยกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random Sampling) ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การศึกษาสาเหตุของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแทนการใช้จ่ายผ่านเงินสดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบจำลองลอจิก และการศึกษาปัจจัยกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวมีอิทธิพลต่อการกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวส่งผลให้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น

สุนิสา ทองวิจิตร (2546 : 76-77) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยของลูกค้ายุทธศาสตร์กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยใน 4 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของบัตรและสิทธิประโยชน์ ด้านความสะดวกในการชำระเงิน ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการบริการทั่วไป และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยโดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรของสมาชิกบัตรธนาคารกสิกรไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรบุรี จำนวน 286 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way Analysis of

Variance) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณลักษณะของบัตรเครดิตและสิทธิประโยชน์ ความสะดวกในการชำระเงิน และด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกคามีความเห็นต่อบัตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านบริการทั่วไปลูกคามีความเห็นต่อบัตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อภิขญา ศรีมณีมงคล (2548 : 87) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีศึกษาเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงการบริโภคหลังมีบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ การทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า ระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงการบริโภคหลังมีบัตรเครดิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้สูงมีการบริโภคเพิ่มขึ้นหลังมีบัตรเครดิตมากกว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องบัตรเครดิตที่มีการศึกษาในด้านรายได้ที่ได้กล่าวมาข้างต้น พบว่า ระดับรายได้ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการออม แต่ระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับความถี่ในใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน และระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต โดยงานวิจัยของคุณิรัตน์ แวมณีวรรณ พบว่า รายได้ที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น และผู้ที่มีรายได้ต่ำจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคมากกว่าผู้ที่มีรายได้มาก โดยส่วนใหญ่จะมีพฤติกรรมในการบริโภคเพิ่มขึ้นเมื่อมีบัตรเครดิต ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของอภิขญา ศรีมณีมงคล ที่พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้สูงจะมีการบริโภคเพิ่มขึ้นหลังมีบัตรเครดิตมากกว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

4.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องบัตรเครดิตที่มีการศึกษาในด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ลดาพร จาตุวรรณ์ (2546 : 51) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้และปัจจัยกำหนดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต สาเหตุของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแทนการใช้จ่ายผ่านเงินสด และปัจจัยกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน

ทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random Sampling) ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การศึกษาสาเหตุของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแทนการใช้จ่ายผ่านเงินสดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบจำลองลอจิก และการศึกษาปัจจัยกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน ผลการศึกษาพบว่า การเพิ่มขึ้นของจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่อยู่ในวัยทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักศึกษาที่มีแนวโน้มที่จะใช้เงินสดชำระค่าสินค้าและบริการแทนการใช้บัตรเครดิต

จากงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องบัตรเครดิตที่มีการศึกษาในด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ได้กล่าวมาข้างต้น พบว่า การเพิ่มขึ้นของจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่อยู่ในวัยทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะใช้เงินสดชำระค่าสินค้าและบริการแทนการใช้บัตรเครดิต

4.8 งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องบัตรเครดิต

Frank (2001) ได้ทำการวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต : การเปลี่ยนไปถือบัตรเครดิตใบใหม่หรือการถือบัตรเครดิตใบเดิม ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคถือบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยคนละ 2 ใบ โดยอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นเป็นสาเหตุสำคัญของการเปลี่ยนไปถือบัตรเครดิตอื่น โดยมีผลถึงร้อยละ 5.7 และความต้องการได้รับวงเงินเพิ่มจากเดิมเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนไปถือบัตรเครดิตอื่นร้อยละ 3.4 ซึ่งตัวแปรทั้งสองสามารถอธิบายการเปลี่ยนพฤติกรรมไปถือบัตรเครดิตอื่นได้ถูกต้องร้อยละ 81 และหากผู้บริโภคมีพฤติกรรมชำระค่านิตตามกำหนดโดยไม่ติดค้าง อัตราดอกเบี้ยจะไม่มีผลต่อการเปลี่ยนไปถือบัตรเครดิตใหม่กับผู้บริโภคกลุ่มนี้

Pippow and Schoder (2002) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการสำรองเงินไว้ใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตมีความประสงค์ถือบัตรเครดิตไว้เพื่อใช้แทนการชำระเงินสด และถือเป็นวิธีการสำรองเงินไว้ใช้ในยามฉุกเฉินด้วย ในขณะที่ธนาคารให้บริการบัตรเครดิตเพื่อเป็นสื่อกลางในการรับชำระด้วยบัตรเครดิตเพื่อเพิ่มโอกาสขายสินค้าและบริการ โดยหักค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายบางส่วนให้กับธนาคารเพื่อแลกกับหลักประกันที่ได้รับการชำระ ทั้งนี้พบว่าสิ่งที่เป็นตัวกำหนดการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต คือ ต้นทุนด้านราคาในแต่ละฝ่ายต้องรับผิดชอบ โดยสิ่งที่คุณถือบัตรเครดิตต้องรับผิดชอบ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมการให้บริการบัตรเครดิตรายปี ในขณะที่ร้านค้ารับภาระค่าธรรมเนียมการโอนเงินและการรับชำระในส่วนที่ต้องจ่ายคืนให้แก่ธนาคาร ในขณะที่ธนาคารผู้ออกบัตรรับผิดชอบความเสี่ยงหนี้สูญ และค่าใช้จ่ายในการวางระบบการรับชำระ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นผู้วิจัยได้พบความหลากหลายอันได้แก่ ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ ,จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับ ตัวแปรด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้, พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านอายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ, พฤติกรรมการออมมีความสัมพันธ์กับ ตัวแปรด้านอายุ และสถานภาพสมรส, การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านอายุ และรายได้ จากความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถนำมาใช้ กำหนดเป็นตัวแปรและคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่ดีได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการในเขตกรุงเทพมหานคร (ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในห้างสรรพสินค้าหรือดิสเคาน์สโตร์) ซึ่งจากการสำรวจพบว่ากรุงเทพมหานครได้มีการจัดแบ่งเขตตามการบริหารงานออกเป็น 6 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 50 เขต ดังนี้ (กรุงเทพมหานคร. 2547 : ออนไลน์)

1. กลุ่มรัตนโกสินทร์ มีจำนวน 9 เขต ได้แก่

เขตบางซื่อ เขตดุสิต เขตพญาไท เขตราชเทวี เขตปทุมวัน เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ และเขตบางรัก

2. กลุ่มนุรพา มีจำนวน 9 เขต ได้แก่

เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ เขตสายไหม เขตบางเขน เขตจตุจักร เขตลาดพร้าว เขตบึงกุ่ม เขตบางกะปิ และเขตวังทองหลาง

3. กลุ่มศรีนครินทร์ มีจำนวน 8 เขต ได้แก่

เขตสะพานสูง เขตมีนบุรี เขตคลองสามวา เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง เขตประเวศ เขตสวนหลวง และเขตคันนายาว

4. กลุ่มเจ้าพระยา มีจำนวน 9 เขต ได้แก่

เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา เขตคลองเตย เขตบางนา เขตพระโขนง เขตสาทร เขตบางคอแหลม และเขตยานนาวา

5. กลุ่มกรุงธนใต้ มีจำนวน 8 เขต ได้แก่

เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตจอมทอง เขตราชบุรีบูรณะ เขตทุ่งครุ เขตธนบุรี เขตคลองสาน และเขตบางแค

6. กลุ่มกรุงธนเหนือ มีจำนวน 7 เขต ได้แก่

เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตหนองแขม เขตทวีวัฒนา และเขตภาษีเจริญ

เหตุผลในการเลือกกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจาก กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงและเป็นแหล่งศูนย์รวมของธุรกิจที่สำคัญของประเทศ และเป็นแหล่งที่มีสถานที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตมากกว่าในจังหวัดอื่นๆ จากเหตุผล ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเลือกกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2541 : 54)

$$n = \frac{Z^2 PQ}{e^2}$$

เมื่อ	n	=	จำนวนตัวอย่าง
	Z	=	คะแนนมาตรฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ มีค่าเท่ากับ 1.96
	P	=	ค่าประมาณเปอร์เซนต์ที่คาดหวัง มีค่าเท่ากับ 0.5
	Q	=	1 – P
	e	=	ความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า เท่ากับ 0.05

เมื่อนำมาแทนค่าในสูตรจะได้

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

≈ 385

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 385 คนที่ได้จากการคำนวณข้างต้น ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Cluster Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนทั้งหมด 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มกลุ่มเขตในกรุงเทพมหานคร

ในขั้นตอนนี้จะใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มกลุ่มเขตในกรุงเทพมหานครออกมา 2 กลุ่ม จากจำนวนทั้งสิ้น 6 กลุ่ม ตามที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น ได้กลุ่มบูรพา และกลุ่มเจ้าพระยา

ขั้นที่ 2 การสุ่มเขต

หลังจากที่ทำการสุ่มกลุ่มเขตแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็จะทำการสุ่มเขตจากกลุ่มเขตโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายเช่นเดียวกัน โดยสุ่มออกมากลุ่มเขตละ 2 เขต เพราะฉะนั้นจะได้จำนวนเขตที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 4 เขต โดยในกลุ่มบูรพาสุ่มได้เขตจตุจักรและเขตบางเขน ส่วนกลุ่มเจ้าพระยาสุ่มได้เขตดินแดงและเขตคลองเตย

ขั้นที่ 3 การสุ่มผู้ถือบัตรเครดิต

หลังจากทำการสุ่มเขตแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะทำการสุ่มผู้ถือบัตรเครดิตให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้คำนวณไว้ คือ 385 คน ซึ่งในขั้นตอนนี้จะใช้วิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience or Accidental Sampling) ซึ่งในการศึกษาค้างนี้จะทำการเก็บตัวอย่างตามดิสเคาน์สโตร์ และห้างสรรพสินค้าชั้นนำต่างๆ ที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตที่สุ่มได้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภค พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต และคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่ดีตามทัศนคติของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ โดยลักษณะของคำถามจะมีทั้งคำถามปลายเปิด (Opened Question) และคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง โดยเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบช่วง (Interval Scale) แต่เมื่อนำมาจัดกลุ่มจะแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. 20 – 29 ปี
2. 30 – 39 ปี
3. มากกว่า 39 ปี

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1. โสด
2. สมรส/อยู่ด้วยกันโดยยังไม่สมรส
3. หม้าย/หย่าร้าง/สมรสกันแล้วแยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับอนุปริญญา/ปวส.
2. ปริญญาตรี/เทียบเท่า
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 อาชีพ เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1. ข้าราชการ
2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
3. พนักงานบริษัทเอกชน
4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน
6. อื่นๆ

ข้อที่ 6 รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบช่วง (Interval Scale) แต่เมื่อนำมาจัดกลุ่มจะแบ่งได้เป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
2. 15,001 – 25,000 บาท
3. 25,001 – 35,000 บาท

4. 35,001 – 45,000 บาท

5. 45,001 – 55,000 บาท

6. มากกว่า 55,000 บาท

ข้อที่ 7 จำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัว เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบช่วง (Interval Scale) แต่เมื่อนำมาจัดกลุ่มจะแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1. 1 – 2 คน

2. 3 – 4 คน

3. 5 – 6 คน

4. มากกว่า 6 คน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองในปัจจุบัน จำนวนบัตรเครดิตที่ใช้เป็นประจำ วงเงินเครดิตสูงสุดที่ได้รับของบัตรเครดิตใบที่มีการใช้บ่อยที่สุด ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการถือครองของบัตรเครดิตใบที่มีการถือครองนานที่สุดในปัจจุบัน ค่าใช้จ่ายที่ชำระผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายสูงสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง ค่าใช้จ่ายต่ำสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง ประเภทของสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสดบ่อยที่สุด เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต และความถี่ในการเบิกเงินสดล่วงหน้า โดยลักษณะของคำถามจะมีทั้งคำถามปลายเปิด (Opened Question) และคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ รูปแบบการชำระหนี้บัตรเครดิตในปัจจุบัน จำนวนหนี้บัตรเครดิตที่ค้างชำระทั้งหมด สาเหตุสำคัญในการผิดนัดชำระหนี้บัตรเครดิต แหล่งเงินที่นำมาชำระหนี้บัตรเครดิต และช่องทางในการชำระหนี้บัตรเครดิต โดยลักษณะของคำถามจะมีทั้งคำถามปลายเปิด (Opened Question) และคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 19 ข้อ ที่ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยใช้สเกลมาตราวัด ทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ความต้องการมากที่สุด	5	คะแนน
ความต้องการมาก	4	คะแนน
ความต้องการปานกลาง	3	คะแนน
ความต้องการน้อย	2	คะแนน
ความต้องการน้อยที่สุด	1	คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จะได้ระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

4.21 – 5.00	คะแนน	หมายถึง	ผู้บริโภคมีความต้องการมากที่สุด
3.41 – 4.20	คะแนน	หมายถึง	ผู้บริโภคมีความต้องการมาก
2.61 – 3.40	คะแนน	หมายถึง	ผู้บริโภคมีความต้องการปานกลาง
1.81 – 2.60	คะแนน	หมายถึง	ผู้บริโภคมีความต้องการน้อย
1.00 – 1.80	คะแนน	หมายถึง	ผู้บริโภคมีความต้องการน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิต จากเอกสารวิชาการ วารสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ทบทวนวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของคำถามให้ครอบคลุมตามขอบเขตและความมุ่งหมายของการวิจัย

3. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้รับจากเอกสารวิชาการ วารสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวคิดทฤษฎีที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระหนี้ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 4 แบบวัดคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ตามทฤษฎีของกลุ่มตัวอย่าง

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6. ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะนำมาปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมเพื่อปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วมาทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อดูว่าแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วมีข้อบกพร่องใดบ้าง

8. นำแบบสอบถามไปทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ (Test of Reliability) โดยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Alpha Cronbach Coefficient) ซึ่งค่าที่คำนวณได้ต้องมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ และถ้าค่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.8 จะจัดอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ (อนันต์ ศรีโสภณ . 2534 : 16) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัคที่คำนวณได้ในการศึกษารั้งนี้ คือ 0.872

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

1.1 หนังสือพิมพ์ วารสารและบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 หนังสือวิชาการ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นไปขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการในเขตกรุงเทพมหานคร (ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในห้างสรรพสินค้าหรือดิสเคาน์สโตร์) ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2548 จำนวนทั้งสิ้น 385 คน

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for Social Science) version 11 โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามให้ได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ แล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
3. นำข้อมูลที่ได้บันทึกลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Window version 11 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)
 - 1.1 ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัวจะใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบาย โดยจะนำลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างมาแจกแจง จำนวนความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปร้อยละ เพื่อทราบถึงลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.2 ในการอธิบายพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ได้แก่ ประเภทของบัตรเครดิตที่ถือครอง จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองในปัจจุบัน ประเภทของบัตรเครดิตที่ใช้เป็นประจำ จำนวนบัตรเครดิตทั้งหมดที่ใช้เป็นประจำ ระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิต วงเงินเครดิตสูงสุดที่ได้รับของบัตรเครดิตใบที่ใช้บ่อยที่สุด ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายที่ชำระผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายสูงสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง ค่าใช้จ่ายสูงสุดที่

เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง ประเภทของสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสด บ่อยที่สุด เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต และความถี่ในการเบิกเงินสดล่วงหน้า จะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบาย โดยจะนำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างมาแจกแจง จำนวนความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปร้อยละ เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ในการอธิบายพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต ได้แก่ รูปแบบการชำระหนี้บัตรเครดิต จำนวนหนี้บัตรเครดิตทั้งหมดที่ค้างชำระ แหล่งเงินที่นำมาชำระหนี้บัตรเครดิต สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผิดนัดชำระหนี้ และช่องทางในการชำระหนี้บัตรเครดิต จะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบาย โดยจะนำพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างมาแจกแจงจำนวนความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปร้อยละ เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง

1.4 ในการวิเคราะห์คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ ได้แก่ ด้านเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน ด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้ และด้านลักษณะอื่น ๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อทราบถึงคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่กลุ่มตัวอย่างต้องการ

2. การวิเคราะห์สถิติอนุมาน (Inferential Statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ จะใช้ค่าสถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์ดังนี้

2.1 การทดสอบค่าที (Independent Sample t-test) ใช้ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ONEWAY ANOVA หรือ F-test) ใช้ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 - 7

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทรรคนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีทรรคนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 7 ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันมีทรรคนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 137)

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum_{i=1}^n x_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 143)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	x	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

2.1 การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Test of Reliability) ทำโดยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach Alpha Formula) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 125) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้
	$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนที่วัดได้แต่ละข้อ
	s_t^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนจากคำถามทุกข้อ
	n	แทน	จำนวนข้อคำถาม

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า t - test ใช้ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 162) โดยใช้สูตร

$$t = \frac{\overline{x_1} - \overline{x_2}}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\overline{x_1}$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 ค่า F - test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONEWAY ANOVA) ใช้ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 170) โดยใช้สูตร

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

$$\begin{aligned} \text{โดยที่} \quad df_B &= k - 1 \\ df_W &= n - k \end{aligned}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_B	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_W	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	df_B	แทน	องศาอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_W	แทน	องศาอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	k	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 161)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่
$$n = \sum_{i=1}^k n_i$$

$$n_i \neq n_j$$

เมื่อ	<i>LSD</i>	แทน	ค่าผลต่อนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่ม i และ j
	<i>MSE</i>	แทน	ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนจากตารางวิเคราะห์ ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของผู้ถือบัตรเครดิต และพฤติกรรมการใช้และพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{x}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t – distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution
df	แทน ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Mean Square)
p	แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (Probability)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานทางด้านคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ แยกตามลักษณะของผู้ถือบัตรเครดิต ดังนี้

1) ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

2) ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

3) ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

4) ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

5) ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

6) ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

7) ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในรูปความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	162	42.1
หญิง	223	57.9
รวม	385	100
2. อายุ		
20 – 29 ปี	110	28.6
30 – 39 ปี	157	40.8
มากกว่า 39 ปี	118	30.6
รวม	385	100
3. สถานภาพสมรส		
โสด	192	49.9
สมรส/อยู่ด้วยกันโดยไม่สมรส	182	47.3
หม้าย/หย่าร้าง/แยกทางกันอยู่	11	2.8
รวม	385	100
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับอนุปริญญา/ปวส.	105	27.3
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	236	61.3
สูงกว่าปริญญาตรี	44	11.4
รวม	385	100

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อาชีพ		
ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	79	20.5
พนักงานบริษัทเอกชน	286	74.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	20	5.2
รวม	385	100
6. รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	74	19.2
15,001 – 25,000 บาท	163	42.3
25,001 – 35,000 บาท	66	17.1
35,001 – 45,000 บาท	28	7.3
45,001 – 55,000 บาท	35	9.1
มากกว่า 55,000 บาท	19	4.9
รวม	385	100
7. จำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัว		
1 – 2 คน	33	8.6
3 – 4 คน	193	50.1
5 – 6 คน	114	29.6
มากกว่า 6 คน	45	11.7
รวม	385	100

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 385 คน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตประมาณสองในสามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.9 ที่เหลือเป็นเพศชาย ร้อยละ 42.1

กลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 39 ปี จำนวน 157 คน (ร้อยละ 40.8) รองลงมาคืออายุมากกว่า 39 ปี จำนวน 118 คน (ร้อยละ 30.6) และช่วงอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 110 คน (ร้อยละ 18.6) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตครึ่งหนึ่งเป็นโสด (ร้อยละ 49.9) รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกันโดยไม่สมรส จำนวน 182 คน (ร้อยละ 47.3) และหม้าย/หย่าร้าง/แยกทางกันอยู่หลังสมรส จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8) ตามลำดับ

สองในสามของผู้ถือบัตรเครดิตมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 236 คน (ร้อยละ 61.3) รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 105 คน (ร้อยละ 27.3) และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 44 คน (ร้อยละ 11.4) ตามลำดับ

อาชีพส่วนใหญ่ของผู้ถือบัตรเครดิตเป็นพนักงานเอกชน จำนวน 286 คน (ร้อยละ 74.3) รองลงมาคือ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 79 คน (ร้อยละ 20.5) ที่เหลือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.2) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 163 คน (ร้อยละ 42.3) รองลงมาคือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 74 คน (ร้อยละ 19.2) 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 66 คน (ร้อยละ 17.1) 45,001 – 55,000 บาท จำนวน 35 คน (ร้อยละ 9.1) 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.3) และ มากกว่า 55,000 บาท จำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.9) ตามลำดับ

สำหรับจำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัวอยู่ในช่วง 3 – 4 คน จำนวน 193 คน (ร้อยละ 50.1) รองลงมาคือ ช่วง 5 – 6 คน จำนวน 114 คน (ร้อยละ 29.6) มากกว่า 6 คน จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.7) และช่วง 1 – 2 คน จำนวน 33 คน (ร้อยละ 8.6) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตที่ศึกษา เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของบัตรเครดิตที่ถือครองในปัจจุบัน (เฉพาะบัตรหลัก)		
ถือเฉพาะบัตรเงิน/บัตรธรรมดา/บัตรคลาสสิก	297	77.1
ถือเฉพาะบัตรทอง	23	6.0
ถือทั้งบัตรเงิน/บัตรธรรมดา/บัตรคลาสสิก และบัตรทอง	65	16.9
รวม	385	100
2. จำนวนบัตรเครดิตทั้งหมดที่ถือครองในปัจจุบัน		
1 ใบ	104	27.0
2 ใบ	118	30.6
3 ใบ	81	21.0
มากกว่า 3 ใบ	82	21.3
รวม	385	100
3. ประเภทของบัตรเครดิตที่ใช้เป็นประจำ		
เฉพาะบัตรเงิน/บัตรธรรมดา/บัตรคลาสสิก	306	79.5
เฉพาะบัตรทอง	31	8.1
ทั้งบัตรเงิน/บัตรธรรมดา/บัตรคลาสสิก และบัตรทอง	48	12.5
รวม	385	100
4. จำนวนบัตรเครดิตทั้งหมดที่ใช้ประจำ		
1 ใบ	181	47.0
2 ใบ	116	30.1
3 ใบ	56	14.5
มากกว่า 3 ใบ	32	8.3
รวม	385	100

ตาราง 10 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิตใบที่มีการถือครองนานที่สุดในปัจจุบัน		
1 – 12 เดือน	135	35.0
13 – 24 เดือน	73	19.0
25 – 36 เดือน	90	23.4
มากกว่า 36 เดือน	87	22.6
รวม	385	100
6. วงเงินเครดิตสูงสุดที่ได้รับของบัตรเครดิต (ทั้งประเภทบัตรเงินและบัตรทอง) ใบที่ใช้บ่อยที่สุด		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	73	19.0
25,001 – 50,000 บาท	180	46.7
50,001 – 75,000 บาท	33	8.6
มากกว่า 75,000 บาท	99	25.7
รวม	385	100
7. ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน		
1 – 3 ครั้ง	148	38.4
4 – 6 ครั้ง	144	37.4
7 – 9 ครั้ง	16	4.2
มากกว่า 9 ครั้ง	77	20.0
รวม	385	100
8. ค่าใช้จ่ายที่ชำระผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,500 บาท	76	19.7
2,501 – 5,000 บาท	154	40.0
5,001 – 7,500 บาท	21	5.5
มากกว่า 7,500 บาท	134	34.8
รวม	385	100

ตาราง 10 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
9. ค่าใช้จ่ายสูงสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	122	31.7
5,001 – 15,000 บาท	130	33.8
15,001 – 25,000 บาท	59	15.3
มากกว่า 25,000 บาท	74	19.2
รวม	385	100
10. ค่าใช้จ่ายต่ำสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 400 บาท	84	21.8
401 – 700 บาท	123	32.0
701 – 1,000 บาท	69	17.9
มากกว่า 1,000 บาท	109	28.3
รวม	385	100
11. ประเภทของสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสดบ่อย ที่สุดในรอบ 1 เดือน		
อาหารและของใช้ในชีวิตประจำวัน	253	65.7
เครื่องแต่งกายและเครื่องประดับ	35	9.1
ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (เช่น ค่าน้ำมัน)	61	15.8
เครื่องใช้ไฟฟ้าและเครื่องประดับตกแต่งบ้าน	15	3.9
การบันเทิงและการท่องเที่ยว	8	2.1
ชำระค่างวดสินค้าเงินผ่อน	12	3.1
อื่น ๆ	1	0.3
รวม	385	100

ตาราง 10 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
12. เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต		
สะดวกสบายมีความคล่องตัวในการใช้จ่าย	249	64.7
ความปลอดภัยในการพกพา ไม่ต้องพกเงินสดติดตัวจำนวนมาก	75	19.5
แสดงถึงความน่าเชื่อถือในสังคม	2	0.5
ใช้ในกรณีฉุกเฉินได้ เช่นสามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากตู้ ATM	27	7.0
สามารถผ่อนชำระค่าใช้จ่ายได้ ในกรณีมีเงินสดไม่เพียงพอ	20	5.2
ได้รับส่วนลดและสิทธิพิเศษต่างๆ จากร้านค้าที่เข้าร่วมรายการ	3	0.8
ได้รับคะแนนสะสมซึ่งสามารถนำไปแลกของรางวัลต่างๆ ได้	7	1.8
อื่นๆ	2	0.5
รวม	385	100
13. การเบิกเงินสดล่วงหน้าในรอบ 1 ปี		
ไม่เคย	238	61.8
1 – 3 ครั้ง	88	22.9
4 – 6 ครั้ง	29	7.5
มากกว่า 6 ครั้ง	30	7.8
รวม	385	100

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในปัจจุบัน ของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 385 คน พบว่า

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการถือบัตรเครดิตประเภทบัตรเงิน/บัตรธรรมดา/บัตรคลาสสิกเพียงอย่างเดียว จำนวน 297 คน (ร้อยละ 77.1) รองลงมาคือถือทั้งบัตรเงิน/บัตรธรรมดา/บัตรคลาสสิกและบัตรทอง จำนวน 65 คน (ร้อยละ 16.9) และถือเฉพาะบัตรทองอย่างเดียว จำนวน 23 คน (ร้อยละ 6.0) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากจำนวนบัตรที่ถือครองพบว่าการถือครองสูงสุดอยู่ที่ 2 ใบ จำนวน 118 คน (ร้อยละ 30.6) รองลงมาคือ 1 ใบ จำนวน 104 คน (ร้อยละ 27.0) มากกว่า 3 ใบ จำนวน 82 คน (ร้อยละ 21.3) และ 3 ใบ จำนวน 81 คน (ร้อยละ 21.0) ตามลำดับ

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเงิน/บัตรธรรมดา/บัตรคลาสสิกเพียงอย่างเดียวที่สูงสุด จำนวน 306 คน (ร้อยละ 79.5) รองลงมาคือใช้ทั้งบัตรเงิน/บัตรธรรมดา/บัตรคลาสสิกและบัตรทอง จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.5) และใช้เฉพาะบัตรทองอย่างเดียว จำนวน 31 คน (ร้อยละ 8.1) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาถึงจำนวนบัตรเครดิตที่ใช้เป็นประจำพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 181 คน (ร้อยละ 47.0) ใช้เพียง 1 ใบ รองลงมาคือ 2 ใบ จำนวน 116 คน (ร้อยละ 30.1) 3 ใบ จำนวน 56 คน (ร้อยละ 14.5) และมากกว่า 3 ใบ จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.3) ตามลำดับ

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 135 คน (ร้อยละ 35.1) มีช่วงระยะเวลาการถือครองบัตรเครดิตใบที่มีการถือครองนานที่สุดอยู่ที่ 1 – 12 เดือน รองลงมาคือ 25 – 36 เดือน จำนวน 90 คน (ร้อยละ 23.4) มากกว่า 36 เดือน จำนวน 87 คน (ร้อยละ 22.6) และ 13 – 24 เดือน จำนวน 73 คน (ร้อยละ 19.0) ตามลำดับ

ผู้ถือบัตรเครดิตมีความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 6 ครั้ง มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประมาณ 5 ครั้งต่อเดือน โดยมีความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนต่ำสุดเท่ากับ 1 ครั้ง สูงสุดเท่ากับ 30 ครั้ง โดยผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ จำนวน 148 คน (ร้อยละ 38.4) มีช่วงของความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 1 - 3 ครั้ง รองลงมาคือ 4 – 6 ครั้ง จำนวน 144 คน (ร้อยละ 37.4) มากกว่า 9 ครั้ง จำนวน 77 คน (ร้อยละ 20.0) และ 7 – 9 ครั้ง จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.2) ตามลำดับ

ผู้ถือบัตรเครดิตมีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยประมาณ 8,118 บาท มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประมาณ 9,207 บาท โดยมีความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนต่ำสุดเท่ากับ 500 บาท สูงสุดเท่ากับ 80,000 บาท ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ จำนวน 154 คน (ร้อยละ 40.0) มีช่วงของค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 2,501 – 5,000 บาท รองลงมาคือ มากกว่า 7,500 บาท จำนวน 134 คน (ร้อยละ 34.8) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,500 บาท จำนวน 76 คน (ร้อยละ 19.7) และ 5,001 – 7,500 บาท จำนวน 21 คน (ร้อยละ 5.5) ตามลำดับ

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 130 คน (ร้อยละ 33.8) มีช่วงของค่าใช้จ่ายสูงสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้งอยู่ในช่วง 5,001 – 15,000 บาท รองลงมาคือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 122 คน (ร้อยละ 31.7) มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 74 คน (ร้อยละ 19.2) และ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 59 คน (ร้อยละ 15.3) ตามลำดับ

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 123 คน (ร้อยละ 31.9) มีช่วงของค่าใช้จ่ายต่ำสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้งอยู่ในช่วง 401 – 700 บาท รองลงมาคือ มากกว่า 1,000 บาท

จำนวน 109 คน (ร้อยละ 28.3) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 400 บาท จำนวน 84 คน (ร้อยละ 21.8) และ 701 – 1,000 บาท จำนวน 69 คน (ร้อยละ 17.9) ตามลำดับ

ประเภทสินค้าและบริการที่ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 253 คน (ร้อยละ 65.7) ใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสดบ่อยที่สุดคือ ค่าอาหารและของใช้ในชีวิตประจำวัน รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (เช่น ค่าน้ำมัน) จำนวน 61 คน (ร้อยละ 15.8) ค่าเครื่องแต่งกายและเครื่องประดับ จำนวน 35 คน (ร้อยละ 9.1) ค่าเครื่องใช้ไฟฟ้าและเครื่องประดับตกแต่งบ้าน จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.9) ชำระค่าวงสินค้าเงินผ่อน จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.1) การบันเทิงและการท่องเที่ยว จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.1) และ ค่าอื่นๆ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ตามลำดับ

เหตุผลในการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 249 คน (ร้อยละ 64.7) คือ สะดวกสบายมีความคล่องตัวในการใช้จ่าย รองลงมาคือ มีความปลอดภัยในการพกพา ไม่ต้องพกเงินสดติดตัวจำนวนมาก จำนวน 75 คน (ร้อยละ 19.5) ใช้ในกรณีฉุกเฉินได้ เช่น สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากตู้ ATM ได้ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 7.0) สามารถผ่อนชำระค่าใช้จ่ายได้ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.2) ได้รับคะแนนสะสมซึ่งนำไปแลกของรางวัลได้ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) ได้รับส่วนลดและสิทธิพิเศษต่างๆ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) แสดงถึงความน่าเชื่อถือในสังคม จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) และอื่นๆ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ตามลำดับ

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 238 คน (ร้อยละ 61.8) มีจำนวนครั้งในการเบิกเงินสดล่วงหน้าอยู่ที่ 0 ครั้ง รองลงมาคือ 1 – 3 ครั้ง จำนวน 88 คน (ร้อยละ 22.9) มากกว่า 6 ครั้ง จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.8) และ 4 – 6 ครั้ง จำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.5) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตที่ศึกษา เกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. รูปแบบการชำระหนี้บัตรเครดิตในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ไม่ชำระ	6	1.3
ชำระขั้นต่ำ	107	23.5
ชำระไม่เต็มจำนวน	82	18.0
ชำระเต็มจำนวน	244	53.5
ชำระเกินจำนวน	17	3.7
รวม	456	100
2. หนี้บัตรเครดิตทั้งหมดที่ค้างชำระถึงปัจจุบัน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 7,500 บาท	31	17.5
7,501 – 15,000 บาท	54	30.5
15,001 – 22,500 บาท	26	14.7
22,501 – 30,000 บาท	25	14.1
มากกว่า 30,000 บาท	41	23.2
รวม	177	100
3. แหล่งเงินในการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตที่ชำระหนี้ไม่ครบตามจำนวน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เงินรายได้ของตัวเอง	170	78.3
เงินรายได้ของบุคคลในครอบครัวที่ไม่ใช่ตัวเอง	27	12.4
กู้เงินจากแหล่งสินเชื่อในระบบมาชำระหนี้	7	3.2
ใช้วงเงินของบัตรเครดิตใบอื่นที่มีอยู่มาชำระหนี้	5	2.3
สมัครบัตรเครดิตใหม่เพิ่มเพื่อนำวงเงินที่ได้มาชำระหนี้	1	0.5
อื่นๆ (กู้เงินนอกระบบ)	7	3.2
รวม	217	100

ตาราง 11 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้หนี้บัตรเครดิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผิดนัดชำระหนี้		
ขาดช่องด้านการเงิน	113	63.8
ไม่ได้รับหรือได้รับใบแจ้งหนี้ล่าช้า	47	26.6
นำเงินที่ได้จากบัตรเครดิตไปปล่อยกู้เพื่อหากำไรจากส่วนต่าง ของดอกเบี้ย	13	7.3
อื่นๆ	4	2.3
รวม	177	100
5. ช่องทางที่ใช้ชำระหนี้บัตรเครดิตเป็นประจำ		
หักบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงิน	116	30.1
ชำระผ่านทางเคาน์เตอร์ของสถาบันการเงิน	168	43.6
ชำระผ่านเครื่อง ATM	15	30.9
ชำระที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น PAY POINT, SEVEN ELEVEN	82	21.3
ชำระผ่านทางไปรษณีย์ เช่น PAY AT POST	4	1.0
รวม	385	100

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตใน
เขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 385 คน พบว่า

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 244 คน (ร้อยละ 53.5) ชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวน
รองลงมาคือ ชำระขั้นต่ำจำนวน 107 คน (ร้อยละ 23.5) ชำระไม่เต็มจำนวน จำนวน 82 คน (ร้อยละ
18.0) ชำระเกินจำนวน จำนวน 17 คน (ร้อยละ 3.7) และไม่ชำระ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.3)
ตามลำดับ

โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตที่ศึกษามีผู้ค้างชำระหนี้ทั้งหมด 177 คน

ในส่วนของผู้ถือหนี้บัตรเครดิตที่ค้างชำระถึงปัจจุบันพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีจำนวน
หนี้ที่ค้างชำระมากที่สุดอยู่ในช่วง 7,501 – 15,000 บาท จำนวน 54 คน (ร้อยละ 30.5) รองลงมาคือ

มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 41 คน (ร้อยละ 23.2) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 7,500 บาท จำนวน 31 คน (ร้อยละ 17.5) 15,001 – 22,500 บาท จำนวน 26 คน (ร้อยละ 14.7) และ 22,501 – 30,000 บาท จำนวน 25 คน (ร้อยละ 14.1) ตามลำดับ

แหล่งเงินที่ใช้ในการชำระหนี้บัตรเครดิต พบว่าผู้ค้างชำระหนี้บัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 170 คน (ร้อยละ 78.3) ใช้เงินรายได้ของตัวเองมาชำระหนี้บัตรเครดิต รองลงมา คือ เงินรายได้ของบุคคลในครอบครัวที่ไม่ใช่ตัวเอง จำนวน 27 คน (ร้อยละ 12.4) เงินกู้จากแหล่งสินเชื่อในระบบ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 3.2) อื่นๆ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 3.2) ใช้วงเงินของบัตรเครดิตใบอื่นที่มีอยู่มาชำระหนี้ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.3) และ สมัครบัตรเครดิตใบใหม่เพิ่มเพื่อนำวงเงินที่ได้มาชำระหนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.5) ตามลำดับ

สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผิดนัดชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 113 คน (ร้อยละ 63.8) คือ ขัดข้องด้านการเงิน รองลงมา คือ ไม่ได้รับหรือได้รับใบแจ้งหนี้ล่าช้า จำนวน 47 คน (ร้อยละ 26.6) นำเงินที่ได้จากบัตรเครดิตไปปล่อยกู้เพื่อหากำไรจากส่วนต่างของดอกเบี้ย จำนวน 13 คน (ร้อยละ 7.3) และ อื่นๆ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.3) ตามลำดับ

ช่องทางในการชำระหนี้บัตรเครดิตเป็นประจำของผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 168 คน (ร้อยละ 43.6) คือ ชำระผ่านทางเคาน์เตอร์ของสถาบันการเงิน รองลงมาคือ หักบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงิน จำนวน 116 คน (ร้อยละ 30.1) ชำระที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น PAY POINT, SEVEN ELEVEN จำนวน 82 คน (ร้อยละ 21.3) ชำระผ่านเครื่อง ATM จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.9) และชำระผ่านทางไปรษณีย์ เช่น PAY AT POST จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์

เป็นการวิเคราะห์คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ ได้แก่ ด้านเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน ด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้ และด้านลักษณะอื่นๆ (มีระบบตรวจสอบผู้ถือบัตรที่ถูกต้องแม่นยำ, มีระบบการอายัดบัตรที่สะดวกรวดเร็ว, มีรูปแบบที่ทันสมัยสวยงาม) ของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 12

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรณานุกรมที่พึงประสงค์ แยกตามคุณลักษณะของบรรณานุกรม

คุณลักษณะของบรรณานุกรมที่พึงประสงค์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ลักษณะอื่นๆ	4.37	0.64	ต้องการมากที่สุด
2. เป็นเครื่องมือทำรายได้	4.07	0.76	ต้องการมาก
3. เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน	3.62	0.41	ต้องการมาก

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่ตอบแบบสอบถามมีความต้องการเกี่ยวกับคุณลักษณะของบรรณานุกรมที่พึงประสงค์ด้านลักษณะอื่นๆ (ประกอบด้วยการมีระบบตรวจสอบผู้ถือบัตรที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้นเพื่อป้องกันการลักลอบใช้บัตรจากบุคคลอื่น การอายัดบัตรมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้นเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และการมีรูปแบบที่ทันสมัยสวยงาม) อยู่ในระดับต้องการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิตในด้านลักษณะอื่นๆ มีการกระจายตัวอยู่ในระดับปานกลาง คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตมีความคิดเห็นด้านลักษณะอื่นๆ แตกต่างกันไปปานกลาง ส่วนด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้ อยู่ในระดับ ต้องการมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิตในด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้ มีการกระจายตัวอยู่ในระดับสูง คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตมีความคิดเห็นด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้แตกต่างกันมากและด้านเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับ ต้องการมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิตในด้านเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนมีการกระจายตัวอยู่ในระดับต่ำ คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตมีความคิดเห็นด้านเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนคล้ายคลึงกัน

การที่ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการให้บัตรเครดิตมีคุณลักษณะในด้านลักษณะอื่นๆ อยู่ในระดับต้องการมากที่สุด เนื่องจากในปัจจุบันบัตรเครดิตได้รับความนิยมสูง เพราะบัตรเครดิตสามารถใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการแทนเงินสดได้ ทำให้ผู้ถือบัตรไม่จำเป็นต้องพกเงินสดติดตัวจำนวนมาก จึงปลอดภัยจากการสูญหายเพียงแคผู้ถือบัตรแจ้งอายัดการใช้บัตรกับผู้ออกบัตร (สุรเชษฐ ชีรวินิจ . 2542 : 15) แต่การอายัดบัตรและระบบตรวจสอบผู้ถือบัตรเครดิต ในปัจจุบันยังทำได้ล่าช้าและไม่แม่นยำพอ ทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการในด้านนี้มากขึ้น ซึ่งการเพิ่มความปลอดภัยในการตรวจสอบเจ้าของบัตรที่ผู้ออกบัตรจะนำมาใช้ไปอีก 2 - 3 ปี ข้างหน้า คือ ระบบสมาร์ทการ์ด

(Smart Card) ซึ่งเป็นระบบที่นำชิป (Chip) มาใช้เพื่อเพิ่มการตรวจสอบลายเซ็นของผู้ถือบัตรผ่านระบบเครือข่าย (Network) โดยมีศูนย์กลางประมวลผล ซึ่งระบบดังกล่าวจะกลั่นกรองความถูกต้องและเช็คผู้ถือบัตรได้อย่างแม่นยำขึ้น (“ธุรกิจบัตรเครดิตปี '47 อาศัยกลยุทธ์ที่แหลมคมขึ้น”. 2547 : 56 - 57) นอกจากความปลอดภัยแล้วผู้ถือบัตรเครดิตในปัจจุบันยังให้ความสำคัญกับรูปแบบและดีไซน์ของบัตรเครดิตมากขึ้น ทั้งนี้เพราะรูปลักษณ์และดีไซน์ของบัตรเครดิตสามารถบ่งบอกเอกลักษณ์และวิถีการดำเนินชีวิตของผู้ถือบัตรเครดิตได้ ดังนั้นในระยะหลังนี้ผู้ประกอบการธุรกิจจึงพยายามสร้างความต่างในตัวสินค้าโดยการสร้างจุดเด่นด้านรูปลักษณ์ของบัตรเครดิตและการสร้างบุคลิกให้กับบัตรเครดิตโดยใช้วิถีการดำเนินชีวิตของผู้ถือบัตรเครดิตมาเป็นตัวทำการตลาดแทน (รัชนี พันธุ์รุ่งจิตติ . 2547 : 161)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้าน
เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน

คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความต้องการ
- มีความสะดวกในการชำระเงินเนื่องจากไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันที	4.31	0.70	ต้องการมากที่สุด
- มีความถูกต้องแม่นยำในการคำนวณค่าใช้จ่ายมากขึ้น	4.31	0.86	ต้องการมากที่สุด
- สามารถใช้ซื้อสินค้าหรือบริการใดๆ เมื่อใดก็ได้	4.21	0.66	ต้องการมากที่สุด
- มีสถานที่รับบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น	4.18	0.81	ต้องการมาก
- มีความคงทน เกิดการชำรุดได้ยาก	4.12	0.83	ต้องการมาก
- มีการขยายระยะเวลาในการให้เครดิตเพิ่มขึ้น	4.01	0.86	ต้องการมาก
- สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ตามราคาที่ปรากฏจริง แม้จะมีเศษสตางค์ที่เงินไม่สามารถชำระได้	3.94	0.95	ต้องการมาก
- มีขนาดที่สามารถพกพาได้สะดวก	3.79	0.92	ต้องการมาก
- มีการขยายวงเงินเครดิตเพิ่มขึ้น	3.75	0.91	ต้องการมาก
- มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	1.63	0.97	ต้องการน้อยที่สุด
- มีการชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเมื่อใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสด	1.52	0.84	ต้องการน้อยที่สุด
รวม	3.62	0.41	ต้องการมาก

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า ในด้านเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับต้องการมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตต้องการให้บัตรเครดิตมีความสะดวกในการชำระหนี้เนื่องจากไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันทีที่อยู่ในระดับต้องการมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เนื่องจากผู้บริโภคสามารถเลือกใช้บริการตามความสะดวกของตนโดยไม่จำเป็นต้องชำระหนี้คืนทั้งหมดภายในครั้งเดียว (กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์ . 2546 : 89) และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิตในด้านเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับความสะดวกในการชำระหนี้มีการกระจายตัวอยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตมีความคิดเห็นด้านเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับความสะดวกในการชำระหนี้แตกต่างกันค่อนข้างสูง รองลงมาคือ ต้องการให้มีความถูกต้องแม่นยำในการคำนวณค่าใช้จ่ายมากขึ้น และสามารถใช้จ่ายสินค้าหรือบริการใดๆ เมื่อใดก็ได้ ในขณะที่ความต้องการให้มีการชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเมื่อใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสดอยู่ในระดับต้องการน้อยที่สุด เนื่องจากการชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มจะทำให้ค่าสินค้าและบริการนั้นๆ มีราคาสูงขึ้น ผู้ถือบัตรเครดิตบางรายจึงเลือกเงินสดในการชำระแทนหากมีการชำระค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทฤษฎีเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้

คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความต้องการ
- ได้ส่วนลดเมื่อใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ	4.26	0.93	ต้องการมากที่สุด
- มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีถัดไป เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	4.22	1.07	ต้องการมากที่สุด
- มีเงินสดคืนเข้าบัญชีทุกครั้งเมื่อชำระค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	4.22	0.98	ต้องการมากที่สุด
- สามารถนำไปใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันในการขอสินเชื่อต่างๆ ภายใต้วงเงินที่มีอยู่ได้	3.91	1.01	ต้องการมาก
- ได้คะแนนสะสมเมื่อใช้จ่ายบัตรเครดิต เพื่อนำไปแลกของรางวัลต่างๆ	3.72	1.09	ต้องการมาก
รวม	4.07	0.76	ต้องการมาก

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่า ในด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับต้องการมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการให้มีส่วนลดเมื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดอยู่ในระดับต้องการมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เนื่องจากส่วนลดที่ผู้ถือบัตรเครดิตได้รับเมื่อใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสดทำให้ผู้ถือบัตรมีอำนาจในการจับจ่ายมากขึ้นเปรียบเสมือนมีเงินเท่าเดิมแต่สามารถซื้อสินค้าได้จำนวนมากขึ้น (สุนิสาทองวิจิตร . 2546 : 78) และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิตในด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้เกี่ยวกับการได้รับส่วนลดเมื่อใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการมีการกระจายตัวอยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตมีความคิดเห็นด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้เกี่ยวกับการได้รับส่วนลดเมื่อใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการแตกต่างกันค่อนข้างสูง รองลงมาคือ ต้องการให้มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีถัดไป เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และมีเงินสดคืนเข้าบัญชีทุกครั้งเมื่อชำระค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ในขณะที่ต้องการได้คะแนนสะสมเมื่อใช้จ่ายบัตรเครดิต เพื่อนำไปแลกของรางวัลต่างๆ อยู่ในระดับต้องการมาก

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรรคนะเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านลักษณะอื่นๆ

คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความต้องการ
- มีระบบตรวจสอบผู้ถือบัตรที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น เพื่อป้องกันการลักลอบใช้บัตรจากบุคคลอื่น	4.61	0.66	ต้องการมากที่สุด
- การอายัดบัตรมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	4.46	0.83	ต้องการมากที่สุด
- มีรูปแบบที่ทันสมัยและสวยงาม	4.05	0.91	ต้องการมาก
รวม	4.37	0.64	ต้องการมากที่สุด

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่า ในด้านอื่นๆ ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับระดับต้องการมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการให้บัตรเครดิตมีระบบตรวจสอบผู้ถือบัตรที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้นเพื่อป้องกันการลักลอบใช้บัตรจากบุคคลอื่นอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 เพราะปัจจุบันมีการปลอมแปลงบัตรเครดิต

เกิดขึ้นมากทำให้ผู้ถือบัตรเกิดความไม่มั่นใจในการใช้บัตรเครดิตเพราะเกรงว่าจะถูกลักลอบใช้จากบุคคลอื่น (“ธุรกิจบัตรเครดิตปี’47 อาศัยกลยุทธ์ที่แหลมคมขึ้น” . 2547 : 56 – 57) ซึ่งมาตรการหนึ่งที่ได้นำมาใช้นั้นคือการปรับเทคโนโลยีบัตรเครดิตจากที่เคยใช้แถบแม่เหล็กไปเป็นชิปแทน (พรินทร์สินกาญจน์ . 2543) และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิตในด้านลักษณะอื่นๆ เกี่ยวกับการมีระบบตรวจสอบผู้ถือบัตรที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้นมีการกระจายตัวอยู่ในระดับต่ำ คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตมีความคิดเห็นด้านลักษณะอื่นๆ เกี่ยวกับการมีระบบตรวจสอบผู้ถือบัตรที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้นคล้ายคลึงกัน รองลงมาคือต้องการให้การอายัดบัตรมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้นเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ในขณะที่ต้องการให้มีรูปแบบที่ทันสมัยและสวยงาม อยู่ในระดับต้องการมาก

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานทางด้านคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ แยกตามลักษณะของผู้ถือบัตรเครดิต

1. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีทรรชนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบทรรชนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของบัตรเครดิต ที่พึงประสงค์	เพศชาย (n = 162)		เพศหญิง (n = 223)		t	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน	3.60	0.47	3.62	0.37	-0.40	0.688
เป็นเครื่องมือทำรายได้	3.90	0.85	4.18	0.66	-3.51	0.001**
ลักษณะอื่นๆ	4.35	0.66	4.39	0.64	-0.57	0.572
รวม	3.80	0.48	3.89	0.38	-1.96	0.052

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยส่วนใหญ่ที่เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต (กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์ . 2546 : 90) (สุนิสา ทองจิตร . 2546 : 80) อาจเนื่องมาจากความแตกต่างของพฤติกรรมการสร้างรายได้ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ส่วนทางด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน และลักษณะอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องมาจากความสามารถในการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในระบบเศรษฐกิจ (วิโรจน์ กลั่นเปา . 2517 : 9 – 10) ส่งผลให้ความคิดเห็นของทุกเพศเป็นไปในทางเดียวกัน

2. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์		df	SS	MS	F	p-value
เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน	ระหว่างกลุ่ม	2	.669	.335	1.963	.142
	ภายในกลุ่ม	382	65.114	.170		
	รวม	384	65.784			
เป็นเครื่องมือทำรายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.928	.464	.807	.447
	ภายในกลุ่ม	382	219.689	.575		
	รวม	384	220.618			
ลักษณะอื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	.853	.427	1.023	.360
	ภายในกลุ่ม	382	159.261	.417		
	รวม	384	160.114			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.382	.191	1.029	.358
	ภายในกลุ่ม	382	70.893	.186		
	รวม	384	71.275			

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องมาจากคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ถือบัตรเครดิตทุกช่วงวัยได้เท่าเทียมกันจึงทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน (ไพศาล ลาภสมบุญชัย . 2546 : 168)

3. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมี
 ทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ จำแนก
 ตามสถานภาพสมรส

คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์		df	SS	MS	F	p-value
เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน	ระหว่างกลุ่ม	2	.073	.037	.213	.808
	ภายในกลุ่ม	382	65.710	.172		
	รวม	384	65.784			
เป็นเครื่องมือทำรายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.491	.245	.426	.654
	ภายในกลุ่ม	382	220.127	.576		
	รวม	384	220.618			
ลักษณะอื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.199	1.099	2.659	.071
	ภายในกลุ่ม	382	157.915	.413		
	รวม	384	160.114			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.327	.163	.879	.416
	ภายในกลุ่ม	382	70.949	.186		
	รวม	384	71.275			

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีทรรศนะเกี่ยวกับ
 คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
 ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ ไพศาล ลาภสมบุรณ์ชัย (2546 : 166) อาจเป็นเพราะลักษณะของ
 บัตรเครดิตที่พึงประสงค์ดังกล่าวสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตได้ทุกๆ
 สถานภาพจึงทำให้ความคิดเห็นในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

4. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมี
 ทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ จำแนก
 ตามระดับการศึกษา

คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์		df	SS	MS	F	p-value
เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน	ระหว่างกลุ่ม	2	.514	.257	1.505	.223
	ภายในกลุ่ม	382	65.269	.171		
	รวม	384	65.784			
เป็นเครื่องมือทำรายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	3.255	1.627	2.860	.058
	ภายในกลุ่ม	382	217.363	.569		
	รวม	384	220.618			
ลักษณะอื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	.987	.493	1.184	.307
	ภายในกลุ่ม	382	159.127	.417		
	รวม	384	160.114			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.697	.348	1.886	.153
	ภายในกลุ่ม	382	70.587	.185		
	รวม	384	71.275			

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทรรศนะเกี่ยวกับ
 คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
 เนื่องจากไม่ว่าผู้ถือบัตรเครดิตจะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับใดต่างก็มีความพึงพอใจในลักษณะของ
 บัตรเครดิตทั้ง 3 ด้านเหมือนกันทำให้ทัศนคติของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์		df	SS	MS	F	p-value
เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน	ระหว่างกลุ่ม	2	.371	.185	1.083	.340
	ภายในกลุ่ม	382	65.413	.171		
	รวม	384	65.784			
เป็นเครื่องมือทำรายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.228	.114	.198	.821
	ภายในกลุ่ม	382	220.390	.577		
	รวม	384	220.618			
ลักษณะอื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.996	2.998	7.430	.001**
	ภายในกลุ่ม	382	154.118	.403		
	รวม	384	160.114			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.140	.070	.375	.687
	ภายในกลุ่ม	382	71.135	.186		
	รวม	384	71.275			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านลักษณะอื่นๆ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 ในขณะที่ทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน และด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีอาชีพในรายได้ที่แตกต่างกัน ในด้านทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านลักษณะอื่นๆ จึงทำการทดสอบ ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) ได้ผลดังตาราง 21

ตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึง ประสงค์ด้านลักษณะอื่นๆ โดยวิธีของ LSD จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{x}$	ข้าราชการ และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ
ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.55	.0000 (1.000)	.2457 (.002) **	-.1525 (.338)
พนักงานบริษัทเอกชน	4.30		.0000 (1.000)	-.3983 (.007) **
ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ	4.70			.0000 (1.000)

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นพนักงานเอกชนมี ทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านลักษณะอื่นๆ (มีระบบตรวจสอบผู้ถือ บัตรที่ถูกต้องแม่นยำ, มีระบบการอายัดบัตรที่สะดวกรวดเร็ว, มีรูปแบบที่ทันสมัยสวยงาม)แตกต่างกัน ทางสถิติจากผู้ถือบัตรเครดิตที่เป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจที่ระดับนัยสำคัญ .01 รวมทั้ง แตกต่างจากผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 อีกด้วย เนื่องมาจากอาชีพ ในกลุ่มที่มีรายได้สูงต้องการความปลอดภัย เพื่อป้องกันการถูกลักลอบใช้บัตรเครดิตและต้องการความ สะดวก รวดเร็วในการอายัดบัตร เนื่องจากมีวงเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่สูงนั่นเอง

6. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยแตกต่างกัน มี
 ทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ จำแนก
 ตามรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน

คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์		df	SS	MS	F	p-value
เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน	ระหว่างกลุ่ม	5	4.502	.900	5.569	.000**
	ภายในกลุ่ม	379	61.281	.162		
	รวม	384	65.784			
เป็นเครื่องมือทำรายได้	ระหว่างกลุ่ม	5	8.028	1.606	2.862	.015*
	ภายในกลุ่ม	379	212.590	.561		
	รวม	384	220.618			
ลักษณะอื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	5	7.349	1.470	3.646	.003**
	ภายในกลุ่ม	379	152.765	.403		
	รวม	384	160.114			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	4.272	.854	4.833	.000**
	ภายในกลุ่ม	379	67.003	.177		
	รวม	384	71.275			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่างกัน มีทรรศนะ
 เกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์โดยรวมแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01
 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มี
 ทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกันทางสถิติทางด้านการเป็น
 สื่อกลางในการแลกเปลี่ยนและด้านลักษณะอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ด้านการเป็นเครื่องมือทำ
 รายได้ทีระดับนัยสำคัญ .05

เพื่อให้ทราบว่าผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีช่วงของรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนในรายคู่มือที่แตกต่างกัน ในด้านทฤษฎีจะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน ด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้ และด้านลักษณะอื่นๆ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่มือโดยวิธี LSD ได้ผลดังตาราง 23 ตาราง 24 และตาราง 25 ตามลำดับ

ตาราง 23 ผลการทดสอบความแตกต่างของทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ ด้านเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน โดยวิธีของ LSD จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ย	$\bar{x}$	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 ถึง 25,000 บาท	25,001 ถึง 35,000 บาท	35,001 ถึง 45,000 บาท	45,001 ถึง 55,000 บาท	มากกว่า 55,000 บาท
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	3.68	.0000 (1.000)	.0508 (.368)	.1653 (.016)*	.3352 (.000)**	-.0665 (.421)	-.1465 (.157)
15,001 ถึง 25,000 บาท	3.62		.0000 (1.000)	.1145 (.052)	.2844 (.001)**	-.1173 (.118)	-.1973 (.044)*
25,001 ถึง 35,000 บาท	3.51			.0000 (1.000)	.1699 (.062)	-.2318 (.006)**	-.3118 (.003)**
35,001 ถึง 45,000 บาท	3.34				.0000 (1.000)	-.4017 (.000)**	-.4817 (.000)**
45,001 ถึง 55,000 บาท	3.74					.0000 (1.000)	-.0800 (.485)
มากกว่า 55,000 บาท	3.82						.0000 (1.000)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนแตกต่างกันทางสถิติจากผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ 35,001 – 45,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ .01 เพราะว่าผู้ที่มีรายได้น้อยต้องการให้มีวงเงินเครดิตเพิ่มขึ้นเพื่อที่จะได้เพิ่มอำนาจในการจับจ่ายให้มีมากขึ้น และต้องการให้มีระยะเวลาในการให้เครดิตเพิ่มขึ้นเพื่อที่จะได้ยืดเวลาในการชำระหนี้คืนออกไป

สำหรับผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนแตกต่างกันทางสถิติจากผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มากกว่า และแตกต่างกันทางสถิติจากผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 55,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีรายได้สูงมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากกว่าและบ่อยครั้งกว่าผู้ที่มีรายได้อยู่ในระดับปานกลางและต่ำ เนื่องจากไม่ต้องการพกเงินสดติดตัวจำนวนมากจึงต้องการให้มีสถานที่รับบัตรเครดิตมากขึ้นเพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้บัตรเครดิตแทนเงินสด

ส่วนผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนแตกต่างกันทางสถิติจากผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท และมากกว่า 55,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนแตกต่างกันทางสถิติจากผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท และมากกว่า 55,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ .01 เนื่องจากผู้ที่มีรายได้ในระดับค่อนข้างสูงอาจมีความต้องการให้การใช้บัตรเครดิตมีความสะดวกมากขึ้นเพราะผู้บริโภครุ่นนี้จะใช้จ่ายโดยใช้เครดิตมากกว่าการใช้จ่ายด้วยเงินสดเพื่อที่จะนำเงินสดที่มีอยู่ไปหาประโยชน์ในด้านอื่นต่อไป

ตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของพรรณนเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่
 ฟิงประสงค์ด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้ โดยวิธีของ LSD จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ย
 ต่อเดือน

รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ย	$\bar{x}$	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 ถึง 25,000 บาท	25,001 ถึง 35,000 บาท	35,001 ถึง 45,000 บาท	45,001 ถึง 55,000 บาท	มากกว่า 55,000 บาท
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	4.12	.0000 (1.000)	-.0028 (.979)	.0132 (.917)	.5305 (.002)**	.1619 (.293)	-.0943 (.625)
15,001 ถึง 25,000 บาท	4.12		.0000 (1.000)	.0160 (.884)	.5333 (.001)**	.1647 (.238)	-.0915 (.615)
25,001 ถึง 35,000 บาท	4.10			.0000 (1.000)	.5173 (.002)**	.1487 (.343)	-.1075 (.582)
35,001 ถึง 45,000 บาท	3.58				.0000 (1.000)	-.3686 (.053)	-.6248 (.005)**
45,001 ถึง 55,000 บาท	3.95					.0000 (1.000)	-.2562 (.231)
มากกว่า 55,000 บาท	4.21						.0000 (1.000)

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีพรรณนเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่ฟิงประสงค์ด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้ แตกต่างกันทางสถิติจากผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท, 25,001 – 35,000 บาท และ มากกว่า 55,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่าเฉลี่ยของความต้องการในด้านน้อยอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า เนื่องจากจากผู้ที่มีรายได้ในช่วงตั้งแต่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จนถึง 35,000 บาท ซึ่งจัดเป็นผู้ที่มีรายได้น้อยถึงปานกลางมีความต้องการที่จะหารายได้เพื่อมาใช้จ่ายให้เพียงพอต่อรายจ่ายที่เกิดขึ้นใน

ชีวิตประจำวัน ดังนั้นจึงมีความต้องการในด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้ที่มากกว่าผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท ในขณะเดียวกันในกลุ่มของผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ซึ่งส่วนมากเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวจึงมีความต้องการรายได้สำหรับการลงทุน ดังนั้นจึงมีความต้องการในการเป็นเครื่องมือทำรายได้สูงสุด

ตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของพรรณนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ ด้านลักษณะอื่นๆ โดยวิธีของ LSD จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ย	$\bar{x}$	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 ถึง 25,000 บาท	25,001 ถึง 35,000 บาท	35,001 ถึง 45,000 บาท	45,001 ถึง 55,000 บาท	มากกว่า 55,000 บาท
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	4.32	.0000 (1.000)	-.1050 (.239)	-.0990 (.358)	.2002 (.156)	.1694 (.194)	-.4526 (.006)**
15,001 ถึง 25,000 บาท	4.42		.0000 (1.000)	.0060 (.948)	.3052 (.019)*	.2744 (.021)*	-.3476 (.024)*
25,001 ถึง 35,000 บาท	4.42			.0000 (1.000)	.2992 (.037)*	.2684 (.044)*	-.3536 (.033)*
35,001 ถึง 45,000 บาท	4.12				.0000 (1.000)	-.0308 (.848)	-.6528 (.001)**
45,001 ถึง 55,000 บาท	4.15					.0000 (1.000)	-.6220 (.001)**
มากกว่า 55,000 บาท	4.77						.0000 (1.000)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านลักษณะอื่นๆ แตกต่างกันทางสถิติจากผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และมากกว่า 55,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ .01

สำหรับผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท มีทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านลักษณะอื่นๆ แตกต่างกันทางสถิติจากผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และ 25,001 – 35,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ มากกว่า 55,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ .01

และผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 55,000 บาท มีทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านลักษณะอื่นๆ แตกต่างกันทางสถิติจากผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และแตกต่างกันทางสถิติจากผู้มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และ 25,001 – 35,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ .05

เนื่องจากผู้ที่มีรายได้สูงถึงสูงมากได้รับวงเงินเครดิตในระดับที่ค่อนข้างสูงและมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตบ่อยครั้งจึงต้องการให้มีความปลอดภัยในการใช้บัตรเครดิต เช่น ต้องการให้มีระบบตรวจสอบผู้ถือบัตรที่แม่นยำเพื่อป้องกันการลักลอบใช้บัตรจากบุคคลอื่น และหากเกิดเหตุฉุกเฉินก็ต้องการให้การอายัดบัตรมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น

7. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7 ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีผลกระทบต่อคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบผลกระทบต่อคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์		df	SS	MS	F	p-value
เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.091	.364	2.142	.095
	ภายในกลุ่ม	381	64.693	.170		
	รวม	384	65.784			
เป็นเครื่องมือทำรายได้	ระหว่างกลุ่ม	3	5.613	1.871	3.315	.020*
	ภายในกลุ่ม	381	215.005	.564		
	รวม	384	220.618			
ลักษณะอื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	3	.060	.020	.048	.986
	ภายในกลุ่ม	381	160.054	.420		
	รวม	384	160.114			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.033	.011	.060	.981
	ภายในกลุ่ม	381	71.242	.187		
	รวม	384	71.275			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีผลกระทบต่อคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีผลกระทบต่อคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกันทางสถิติเฉพาะด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้ที่ระดับนัยสำคัญ .05

เพื่อให้ทราบว่าผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีช่วงของจำนวนสมาชิกในครอบครัวในรายได้ที่แตกต่างกัน ในด้านผลกระทบต่อคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ได้ผลดังตาราง 27

ตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของพรรณนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ ด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้ โดยวิธีของ LSD จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	$\bar{x}$	1 – 2 คน	3 – 4 คน	5 – 6 คน	มากกว่า 6 คน
1 – 2 คน	4.37	.0000 (1.000)	.3023 (.033)*	.4364 (.003)**	.1919 (.266)
3 – 4 คน	4.07		.0000 (1.000)	.1340 (.132)	-.1104 (.375)
5 – 6 คน	3.93			.0000 (1.000)	.2444 (.065)
มากกว่า 6 คน	4.18				.0000 (1.000)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 – 2 คน มีพรรณนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้แตกต่างกันทางสถิติจากผู้ถือบัตรเครดิตที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 – 4 คน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ 5 – 6 คน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 เนื่องจากการที่มีสมาชิกในครอบครัวมากขึ้นอาจทำให้รายได้ของครอบครัวมากขึ้นจากการที่มีบุคคลที่หารายได้มากกว่าหนึ่งคนเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัว จึงทำให้ความคิดเห็นด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันมีความแตกต่างกันออกไป โดยยังมีสมาชิกในครอบครัวที่หารายได้ได้มากขึ้นจะทำให้ความต้องการด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้ ลดลง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ตามทฤษฎีของผู้ถือบัตรเครดิต และพฤติกรรมการใช้และพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร มีการวิเคราะห์และแปรผลข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ตามทฤษฎีของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม และปัจจัยที่มีผลต่อทฤษฎีของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามต่อคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ ดังต่อไปนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรที่มีผลต่อคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีเพศแตกต่างกันมีทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน
2. ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอายุแตกต่างกันมีทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน
3. ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน
4. ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

5. ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน
6. ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน
7. ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร (Population) ที่ทำการศึกษา คือ ประชาชนที่ใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการในเขตกรุงเทพมหานคร (ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในห้างสรรพสินค้าหรือดิสเคาน์สโตร์) เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงและเป็นแหล่งศูนย์รวมของธุรกิจที่สำคัญของประเทศ และเป็นแหล่งที่มีสถานที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตมากกว่าในจังหวัดอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการในเขตกรุงเทพมหานคร (ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในห้างสรรพสินค้าหรือดิสเคาน์สโตร์) ซึ่งได้จากการใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ทราบขนาดของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Cluster Sampling) โดยขั้นที่ 1 ทำการสุ่มกลุ่มในเขตกรุงเทพมหานครออกมา 2 กลุ่มจากจำนวน 6 กลุ่มโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มบูรพา และกลุ่มเจ้าพระยา ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มเขตออกมากลุ่มละ 2 เขต โดยวิธีการสุ่มอย่างง่ายจะได้กลุ่มตัวอย่างจาก 4 เขต คือ ในกลุ่มบูรพาได้เขตจตุจักร และเขตบางเขน สำหรับกลุ่มเจ้าพระยาได้เขตดินแดง และเขตคลองเตย และขั้นที่ 3 จะใช้วิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience or Accidental Sampling) ทำการเก็บตัวอย่างตามห้างดิสเคาน์สโตร์ และห้างสรรพสินค้าชั้นนำต่างๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตที่สุ่มได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต และคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้แบบทดสอบมีความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เมื่อนำแบบสอบถามที่ทดสอบได้ไปคำนวณหาความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ของครอนบัค (Cronbach) ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.872 สำหรับแบบสอบถามของงานวิจัยได้แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยคำถามจะมีทั้งคำถามปลายเปิด (Open Question) และคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วยจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองในปัจจุบัน จำนวนบัตรเครดิตที่ใช้เป็นประจำ วงเงินเครดิตสูงสุดที่ได้รับของบัตรเครดิตใบที่มีการใช้บ่อยที่สุด ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการถือครองของบัตรเครดิตใบที่มีการถือครองนานที่สุดในปัจจุบัน ค่าใช้จ่ายที่ชำระผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายสูงสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง ค่าใช้จ่ายต่ำสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง ประเภทของสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสดบ่อยที่สุด เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต และความถี่ในการเบิกเงินสดล่วงหน้า โดยลักษณะของคำถามจะมีทั้งคำถามปลายเปิด (Opened Question) และคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วยรูปแบบการชำระหนี้บัตรเครดิตในปัจจุบัน จำนวนหนี้บัตรเครดิตที่ค้างชำระทั้งหมด สาเหตุสำคัญในการผิดนัดชำระหนี้บัตรเครดิต แหล่งเงินที่นำมาชำระหนี้บัตรเครดิต และช่องทางในการชำระหนี้บัตรเครดิต โดยลักษณะของคำถามจะมีทั้งคำถามปลายเปิด (Opened Question) และคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม

มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยใช้สเกลมาตราวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 5 ระดับ จำนวน 19 ข้อ

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทุติยภูมิได้จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมจากหนังสือ บทความ และงานวิจัยต่างๆ สำหรับส่วนที่ 2 ข้อมูลปฐมภูมิได้จากการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปรับปรุงแล้วไปขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างตามเขตต่างๆ ที่ได้กล่าวไปข้างต้น

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามเขตต่างๆ ที่กำหนดไว้ โดยผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากผู้ให้บัตรเครดิตในการตอบแบบสอบถาม โดยมีผู้วิจัยทำการอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

การจัดกระทำข้อมูล

มีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามให้ได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ แล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
3. นำข้อมูลที่ได้บันทึกลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Science) for Window version 11 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะของข้อมูลดังนี้คือ

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการอธิบายลักษณะทางประชากร เพื่อให้ทราบคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต และในการอธิบายพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต โดยทำการแจกแจงจำนวนความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปร้อยละ เพื่อทราบถึงคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต และพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง
2. นำแบบสอบถามส่วนที่ 4 มาหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อหาค่าคะแนนสำหรับจัดระดับความต้องการของคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ในด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน การเป็นเครื่องมือในการทำรายได้ และคุณลักษณะอื่นๆ
3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้การทดสอบค่าที (Independent Sample t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

4. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ONEWAY ANOVA หรือ F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 – 7 ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิต พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในปัจจุบัน พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ และทัศนนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ แยกตามลักษณะของผู้ถือบัตรเครดิต สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตที่ศึกษาจำนวนสองในสามเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 57.9 และเพศชาย ร้อยละ 42.1

มีอายุเฉลี่ยประมาณ 36 ปี โดยมีอายุต่ำสุด 24 ปี สูงสุด 63 ปี โดยผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 39 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 (ร้อยละ 30.6) และช่วงอายุ 20 - 29 ปี มีจำนวนน้อยสุดคือ 110 คน (ร้อยละ 18.6)

สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นโสดคิดเป็นร้อยละ 49.9 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกทางกันอยู่หลังสมรสมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 11 คน (ร้อยละ 2.8)

สองในสามของผู้ถือบัตรเครดิตมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 สำหรับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 44 คน (ร้อยละ 11.4)

อาชีพส่วนใหญ่ของผู้ถือบัตรเครดิตเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 โดยผู้ถือบัตรเครดิตที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 20 คน (ร้อยละ 5.2)

กลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตมีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยประมาณ 29,348 บาท มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 42,350 บาท โดยรายได้ต่ำสุดเท่ากับ 8,000 บาท สูงสุดเท่ากับ 800,000 บาท โดยผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 163 คน (ร้อยละ 42.3) สำหรับผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้มากกว่า 55,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 19 คน (ร้อยละ 4.9)

กลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตมีสมาชิกทั้งหมดในครอบครัวเฉลี่ยประมาณ 5 คน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประมาณ 2 คน โดยมีจำนวนสมาชิกต่ำสุด 1 คน สูงสุด 13 คน ซึ่งส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัวอยู่ในช่วง 3 – 4 คน จำนวน 193 คน (ร้อยละ 50.1) น้อยที่สุดคือช่วง 1 – 2 คน จำนวน 33 คน (ร้อยละ 8.6)

2. พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการถือบัตรเครดิตประเภทบัตรเงิน/บัตรธรรมดา/บัตรคลาสสิกเพียงอย่างเดียว จำนวน 297 คน (ร้อยละ 77.1) มีผู้ถือเฉพาะบัตรทองอย่างเดียวมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 เมื่อพิจารณาจากจำนวนบัตรที่ถือครองพบว่ามีผู้ถือครองสูงสุดอยู่ที่ 2 ใบ จำนวน 118 คน สำหรับผู้ถือครองบัตรเครดิต 3 ใบมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 81 คน (ร้อยละ 21.0)

ซึ่งผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเงิน/บัตรธรรมดา/บัตรคลาสสิกเพียงอย่างเดียวบ่อยที่สุด จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 ใช้เฉพาะบัตรทองอย่างเดียว จำนวนน้อยที่สุดคือ 31 คน (ร้อยละ 8.1) และเมื่อพิจารณาถึงจำนวนบัตรเครดิตที่ใช้เป็นประจำพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 181 คน (ร้อยละ 47.0) ใช้เพียง 1 ใบ สำหรับผู้ใช้บัตรเครดิตมากกว่า 3 ใบเป็นประจำมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 32 คน (ร้อยละ 8.3) ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 135 คน (ร้อยละ 35.0) มีช่วงระยะเวลาการถือครองบัตรเครดิตใบที่มีการถือครองนานที่สุดอยู่ที่ 1 – 12 เดือน น้อยที่สุด 13 – 24 เดือน จำนวน 73 คน (ร้อยละ 19.0)

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 180 คน (ร้อยละ 46.7) มีวงเงินเครดิตที่ได้รับสูงสุดอยู่ในช่วง 25,001 – 50,000 บาท โดยผู้ถือบัตรเครดิตที่มีวงเงินเครดิตสูงสุดอยู่ในช่วง 50,001 – 75,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 33 คน (ร้อยละ 8.6)

ผู้ถือบัตรเครดิตมีความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 6 ครั้ง มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประมาณ 5 ครั้งต่อเดือน โดยมีความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนต่ำสุดเท่ากับ 1 ครั้ง สูงสุดเท่ากับ 30 ครั้ง โดยผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ จำนวน 148 คน (ร้อยละ 38.4) มีช่วงของความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 1 – 3 ครั้ง น้อยที่สุด 7 – 9 ครั้ง จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.2)

ผู้ถือบัตรเครดิตมีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยประมาณ 8,118 บาท มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประมาณ 9,207 บาท โดยมีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนต่ำสุดเท่ากับ 500 บาท สูงสุดเท่ากับ 80,000 บาท ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มี

ช่วงของค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 2,501 – 5,000 บาท น้อยที่สุด 5,001 – 7,500 บาท จำนวน 21 คน (ร้อยละ 5.5)

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 130 คน (ร้อยละ 33.8) มีช่วงของค่าใช้จ่ายสูงสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้งอยู่ในช่วง 5,001 – 15,000 บาท น้อยที่สุด 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 59 คน (ร้อยละ 15.3)

สำหรับผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32 มีช่วงของค่าใช้จ่ายต่ำสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้งอยู่ในช่วง 401 – 700 บาท โดยที่ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีช่วงของค่าใช้จ่ายต่ำสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้งอยู่ในช่วง 701 – 1,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 69 คน (ร้อยละ 17.9)

สำหรับประเภทสินค้าและบริการที่ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 253 คน (ร้อยละ 65.7) ใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสดบ่อยที่สุดคือ ค่าอาหารและของใช้ในชีวิตประจำวัน น้อยที่สุดคือการบันเทิงและการท่องเที่ยว จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.1) และ ค่าอื่นๆ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

เหตุผลในการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 249 คน (ร้อยละ 64.7) คือ สะดวกสบายมีความคล่องตัวในการใช้จ่าย สำหรับการแสดงถึงความน่าเชื่อถือในสังคม จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) และอื่นๆ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) มีจำนวนน้อยที่สุด

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 238 คน (ร้อยละ 61.8) มีจำนวนครั้งในการเบิกเงินสดล่วงหน้าอยู่ที่ 0 ครั้ง โดยผู้ที่เบิกเงินล่วงหน้า 4 – 6 ครั้ง มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 29 คน (ร้อยละ 7.5)

3. พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 ชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวน โดยมีผู้ไม่ชำระหนี้บัตรเครดิตจำนวนน้อยที่สุดคือ 6 คน (ร้อยละ 1.3) ตามลำดับ

ในส่วนของการชำระหนี้บัตรเครดิตที่ค้างชำระถึงปัจจุบันพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีจำนวนหนี้ที่ค้างชำระมากที่สุดอยู่ในช่วง 7,501 – 15,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 สำหรับผู้ถือบัตรที่มีจำนวนหนี้ค้างชำระ 2,501 – 30,000 บาทมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 25 คน (ร้อยละ 14.1)

สำหรับแหล่งเงินที่ใช้ในการชำระหนี้บัตรเครดิต พบว่าผู้ค้างชำระหนี้บัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 170 คน (ร้อยละ 78.3) ใช้เงินรายได้ของตัวเองมาชำระหนี้บัตรเครดิต และสมัครบัตรเครดิตใบใหม่เพิ่มเพื่อนำวงเงินที่ได้มาชำระหนี้มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 1 คน (ร้อยละ 0.5)

สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผิคนัดชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 113 คน (ร้อยละ 63.8) คือ ขัดข้องด้านการเงิน น้อยที่สุดคือนำเงินที่ได้จากบัตรเครดิตไปปล่อยกู้เพื่อหากำไรจากส่วนต่างของดอกเบี้ย จำนวน 13 คน (ร้อยละ 7.3) และ อื่นๆ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.3) ตามลำดับ

สำหรับช่องทางในการชำระหนี้บัตรเครดิตเป็นประจำของผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 คือ ชำระผ่านทางเคาน์เตอร์ของสถาบันการเงินน้อยที่สุดคือชำระผ่านทางไปรษณีย์ เช่น PAY AT POST จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0)

4. การวิเคราะห์คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านลักษณะอื่นๆ อยู่ในระดับ ต้องการมากที่สุด ส่วนด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้และด้านเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน อยู่ในระดับต้องการมาก

ในด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับต้องการมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตต้องการให้บัตรเครดิตมีความสะดวกในการชำระเงินเนื่องจากไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันทีที่อยู่ในระดับต้องการมากที่สุด ในขณะที่ความต้องการให้มีการชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเมื่อใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสดอยู่ในระดับต้องการน้อยที่สุด

ในด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับต้องการมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการให้มีส่วนลดเมื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด ในขณะที่ความต้องการได้คะแนนสะสมเมื่อใช้จ่ายบัตรเครดิต เพื่อนำไปแลกของรางวัลต่างๆ อยู่ในระดับต้องการมาก

ในด้านอื่นๆ ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับระดับต้องการมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการให้บัตรเครดิตมีระบบตรวจสอบผู้ถือบัตรที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น เพื่อป้องกันการลักลอบใช้บัตรจากบุคคลอื่นอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด ในขณะที่ต้องการให้มีรูปแบบที่ทันสมัยและสวยงาม อยู่ในระดับต้องการมาก

5. ทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ แยกตามลักษณะของผู้ถือบัตรเครดิต

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีเพศต่างกันมีทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ถือ

บัตรเครดิตที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01

ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านลักษณะอื่นๆ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 ในขณะที่ทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน และด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์โดยรวมแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกันทางสถิติทั้งด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน และด้านลักษณะอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกันทางสถิติเฉพาะด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้ที่ระดับนัยสำคัญ .05

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต และผลการวิเคราะห์ทรรคนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ แยกตามลักษณะของผู้ถือบัตรเครดิตมีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตที่ศึกษาจำนวนสองในสามเป็นเพศหญิง อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีการใช้จ่ายมากกว่าเพศชาย จึงต้องการใช้บัตรเครดิตเพื่อจะได้นำวงเงินที่มีอยู่มาใช้จ่ายก่อนได้

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 39 ปี เนื่องจากช่วงอายุดังกล่าวเป็นช่วงวัยทำงาน มีสังคม มีการเลี้ยงส่งสรรค์ ประกอบกับช่วงอายุดังกล่าวเป็นช่วงระยะการสร้างครอบครัว จึงมีภาระค่าใช้จ่ายจำนวนมาก ซึ่งรายได้ต่อเดือนอาจจะไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย

สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นโสด เพราะกลุ่มคนเหล่านี้มักจะมีค่าใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือยกว่าคนที่มีความพร้อมแล้ว เพราะคนที่มีความพร้อมแล้วมักจะรู้จักใช้จ่ายมากขึ้น เนื่องจากมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น

สองในสามของผู้ถือบัตรเครดิตมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า อาจเป็นเพราะระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนที่สามารถสมัครบัตรเครดิตใหม่ได้อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง คือ 15,000 บาท ซึ่งผู้ที่จะมีรายได้ในระดับนี้หรือมากกว่านี้ได้อย่างน้อยต้องมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

อาชีพส่วนใหญ่ของผู้ถือบัตรเครดิตเป็นพนักงานบริษัทเอกชน เพราะเป็นกลุ่มอาชีพที่มีรายจ่ายค่อนข้างสูง และมีรสนิยมในการบริโภคสูง จึงต้องการใช้บัตรเครดิต เนื่องจากมีการบริโภคเกินรายได้ที่ได้รับ

กลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตมีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยประมาณ 29,348 บาท โดยผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001 – 25,000 บาท ซึ่งตรงกับฐานเงินเดือนขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้สำหรับผู้สมัครบัตรเครดิตใหม่ คือ 15,000 บาท โดยเฉลี่ยต่อเดือน ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จึงมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงนี้

กลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตมีสมาชิกทั้งหมดในครอบครัวเฉลี่ยประมาณ 5 คน ซึ่งส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัวอยู่ในช่วง 3 – 4 คน เนื่องจากในกรุงเทพมหานครมักอาศัย

กันอยู่เป็นครอบครัวเล็กๆ หรือครอบครัวเดี่ยว จำนวนสมาชิกในครอบครัวเดียวกันจึงมีจำนวนไม่มาก เหมือนกับในต่างจังหวัด

2. พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการถือบัตรเครดิตประเภทบัตรเงิน/บัตรธรรมดา/บัตรคลาสสิกเพียงอย่างเดียว อาจเป็นเพราะว่าผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีรายได้ไม่ถึงเกณฑ์ของบัตรทองที่กำหนดไว้ เพราะผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในระดับปานกลาง คือ 15,001 – 25,000 บาท และเมื่อพิจารณาจากจำนวนบัตรที่ถือครองพบว่าการถือครองสูงสุดอยู่ที่ 2 ใบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ถือบัตรเครดิตเกรงว่าการถือบัตรเครดิตจำนวนมากจะไม่สามารถควบคุมการใช้จ่ายของตนเองได้

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเงิน/บัตรธรรมดา/บัตรคลาสสิกเพียงอย่างเดียวอยู่ที่สุด ทั้งนี้เพราะผู้ถือบัตรเครดิตมีพฤติกรรมในการถือบัตรเครดิตประเภทบัตรเงิน/บัตรธรรมดา/บัตรคลาสสิกเป็นส่วนใหญ่ และเมื่อพิจารณาถึงจำนวนบัตรเครดิตที่ใช้เป็นประจำ พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ใช้เพียง 1 ใบ เพราะบัตรเครดิตเพียง 1 ใบก็มีวงเงินเครดิตเพียงพอในการใช้จ่าย เพราะผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีช่วงของค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 2,501 – 5,000 บาท

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีช่วงระยะเวลาการถือครองบัตรเครดิตใบที่มีการถือครองนานที่สุดอยู่ที่ 1 – 12 เดือน อาจเป็นเพราะผู้ถือบัตรเครดิตมักมีการสมัครบัตรใหม่อยู่เรื่อยๆ เนื่องจากปัจจุบันผู้ออกบัตรเครดิตมีการทำตลาดมากขึ้น

ผู้ถือบัตรเครดิตมีความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 6 ครั้ง โดยผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีช่วงของความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 1 - 3 ครั้ง อาจเป็นเพราะผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีการใช้บัตรเครดิตชำระค่าอาหารและของใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งในแต่ละเดือนผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่จะมีการซื้อของใช้ในชีวิตประจำวันคราวละหลายๆ จึงมีความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือนไม่มาก

ผู้ถือบัตรเครดิตมีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยประมาณ 8,118 บาท และผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีช่วงของค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 2,501 – 5,000 บาท อาจเป็นเพราะผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มักจะใช้บัตรเครดิตชำระค่าอาหารและของใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งค่าใช้จ่ายในส่วนนี้มักมีราคาไม่สูงมาก

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีช่วงของค่าใช้จ่ายสูงสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้งอยู่ในช่วง 5,001 – 15,000 บาท และมีช่วงของค่าใช้จ่ายต่ำสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง

อยู่ในช่วง 401 – 700 บาท เพราะสินค้าที่มีราคาต่ำมากผู้ถือบัตรมักจะใช้เงินสดชำระมากกว่าบัตรเครดิต และสินค้าที่ผู้ถือบัตรเครดิตซื้อส่วนใหญ่มักอยู่ในห้างสรรพสินค้าเนื่องจากมีที่รับบัตรจำนวนมาก ซึ่งราคาของสินค้าในห้างสรรพสินค้าส่วนใหญ่ก็มีราคาอยู่ในระดับปานกลางจนถึงสูงมาก

ประเภทสินค้าและบริการที่ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสดบ่อยที่สุดคือ ค่าอาหารและของใช้ในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้เพราะในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในห้างสรรพสินค้าหรือดิสเคาน์สโตร์ ซึ่งห้างสรรพสินค้าหรือดิสเคาน์สโตร์เป็นแหล่งรวมของร้านอาหารและร้านค้าจำนวนมาก ผู้ถือบัตรเครดิตจึงมีการใช้บัตรเครดิตชำระค่าอาหารและของใช้ในชีวิตประจำวันมากกว่าสินค้าประเภทอื่นๆ

เหตุผลในการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ คือ สะดวกสบายมีความคล่องตัวในการใช้จ่าย ทั้งนี้เพราะผู้ถือบัตรเครดิตไม่จำเป็นต้องพกเงินสดติดตัวตลอดเวลา

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ไม่มีการเบิกเงินสดล่วงหน้าในระยะ 1 ปีที่ผ่านมา ทั้งนี้เพราะในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในห้างสรรพสินค้าหรือดิสเคาน์สโตร์ ซึ่งจุดประสงค์หลักในการใช้บัตรเครดิตในห้างสรรพสินค้าหรือดิสเคาน์สโตร์ คือ ใช้ซื้อสินค้าต่างๆ

3. พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวน ทั้งนี้เพราะค่าใช้จ่ายที่ชำระโดยใช้บัตรเครดิตอยู่ในระดับที่ไม่สูงมาก คือ 2,501 – 5,000 บาทต่อเดือน ผู้ถือบัตรเครดิตจึงสามารถชำระหนี้บัตรเครดิตได้เต็มจำนวน

ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีจำนวนหนี้ที่ค้างชำระถึงปัจจุบันอยู่ในช่วง 7,501 – 15,000 บาท และส่วนใหญ่ใช้เงินรายได้ของตนเองมาชำระหนี้บัตรเครดิต เนื่องจากเป็นรายได้หลัก ที่ได้รับเป็นประจำ

สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผิคนัดชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ คือ ขาดข้อด้านการเงิน อาจเป็นเพราะผู้ถือบัตรเครดิตมีการใช้จ่ายเกินความสามารถในการชำระหนี้ของตน

ช่องทางในการชำระหนี้บัตรเครดิตเป็นประจำของผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ คือ ชำระผ่านทางเคาน์เตอร์ของสถาบันการเงิน เพราะเป็นช่องทางที่สะดวกเนื่องจากสถาบันการเงินมีจำนวนมากและกระจายอยู่โดยรอบกรุงเทพมหานคร

4. การวิเคราะห์คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์

คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ ได้แก่ ด้านเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน ด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้ และด้านลักษณะอื่นๆ ของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ ด้านลักษณะอื่นๆ อยู่ในระดับ ต้องการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้และด้านเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน อยู่ในระดับ ต้องการมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ 3.62 ตามลำดับ ซึ่งจะแยกพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

4.1 ในด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับต้องการมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตต้องการให้บัตรเครดิตมีความสะดวกในการชำระหนี้เนื่องจากไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันทีที่อยู่ในระดับต้องการมากที่สุด เนื่องจากผู้บริโภคสามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวก โดยไม่จำเป็นต้องชำระหนี้คืนทั้งหมดภายในครั้งเดียว (กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์ . 2546 : 89) ในขณะที่ความต้องการให้มีการชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเมื่อใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสดอยู่ในระดับต้องการน้อยที่สุด เนื่องจากการชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มจะทำให้ค่าสินค้าและบริการนั้นๆ มีราคาสูงขึ้น ผู้ถือบัตรเครดิตบางรายจึงเลือกเงินสดในการชำระแทนหากมีการชำระค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต

4.2 ในด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับต้องการมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการให้มีส่วนลดเมื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด เนื่องจากส่วนลดที่ผู้ถือบัตรเครดิตได้รับเมื่อใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสดทำให้ผู้ถือบัตรมีอำนาจในการจับจ่ายมากขึ้นเปรียบเสมือนมีเงินเท่าเดิมแต่สามารถซื้อสินค้าได้จำนวนมากขึ้น (สุนิสา ทองวิจิตร . 2546 : 78) ในขณะที่ความต้องการได้คะแนนสะสมเมื่อใช้จ่ายบัตรเครดิต เพื่อนำไปแลกของรางวัลต่างๆ อยู่ในระดับต้องการมาก เนื่องจากคะแนนที่สามารถนำไปแลกของรางวัลต่างๆ ได้นั้นส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูงผู้ถือบัตรเครดิตจึงไม่ค่อยมีโอกาสแลกของรางวัลที่ตัวเองอยากได้ เพราะต้องใช้ระยะเวลาในการสะสมแต้ม ไม่เหมือนกับส่วนลดที่ได้รับทันทีที่ใช้บัตรเครดิต

4.3 ในด้านอื่นๆ ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับระดับต้องการมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการให้บัตรเครดิตมีระบบตรวจสอบผู้ถือบัตรที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น เพื่อป้องกันการลักลอบใช้บัตรจากบุคคลอื่นอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด เพราะปัจจุบันมีการปลอมแปลงบัตรเครดิตเกิดขึ้นมากทำให้ผู้ถือบัตรเกิดความไม่มั่นใจในการใช้บัตรเครดิตเพราะเกรงว่าจะถูกลักลอบใช้จากบุคคลอื่น (“ธุรกิจบัตรเครดิตปี 47 อาศัยกลยุทธ์ที่แหลมคมขึ้น” . 2547 : 56 – 57) ซึ่งมาตรการหนึ่งที่ได้นำมาใช้นั้นคือการปรับเทคโนโลยี

บัตรเครดิตจากที่เคยใช้แถบแม่เหล็กไปเป็นชิปแทน (พรินทร์ ศินกาญจน์ . 2543) ในขณะที่ต้องการให้มีรูปแบบที่ทันสมัยและสวยงาม อยู่ในระดับต้องการมาก

5. ทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ แยกตามลักษณะของผู้ถือบัตรเครดิต

5.1 ด้านเพศ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีเพศต่างกันมีทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีเพศต่างกันมีทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตด้านเป็นเครื่องมือทำรายได้แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยเพศหญิงโดยที่เพศหญิงมีความต้องการในการเป็นเครื่องมือทำรายได้มากกว่าเพศชาย อาจเนื่องมาจากความแตกต่างของพฤติกรรมการสร้างรายได้ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของสุนิสา ทองวิจิตร (2546 : 80) และกิตติศักดิ์ มีฤทธิ์ (2546 : 90) ที่เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.2 ด้านอายุ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอายุต่างกันมีทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของสุนิสา ทองวิจิตร (2546 : 80) ที่ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณลักษณะของบัตรเครดิตและสิทธิประโยชน์ และความสะดวกในการชำระเงิน ลูกคามีความเห็นต่อบัตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 อาจเป็นเพราะคุณลักษณะของบัตรเครดิตสามารถตอบสนองความต้องการให้กับทุกช่วงวัยได้เท่าเทียมกัน

5.3 ด้านสถานภาพสมรส จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของไพศาล ลาภสมบุรณ์ชัย (2546 : 166) อาจเป็นเพราะลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ดังกล่าวสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตได้ทุก ๆ สถานภาพจึงทำให้ความคิดเห็นในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

5.4 ด้านระดับการศึกษา จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากไม่ว่า ผู้ถือบัตรเครดิตจะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับใดต่างก็มีความพึงพอใจในลักษณะของบัตรเครดิตทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน

5.5 ด้านอาชีพ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านลักษณะอื่นๆ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 ในขณะที่ทัศนนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน และด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผู้ถือบัตรเครดิตที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ จะมีทัศนนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ด้านลักษณะอื่นๆ แตกต่างกันทางสถิติจากผู้ถือบัตรที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนที่ระดับนัยสำคัญ .01 เนื่องมาจากผู้ถือบัตรเครดิตในกลุ่มนี้ได้รับวงเงินเครดิตในระดับที่ค่อนข้างสูงและมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตบ่อยครั้งจึงต้องการให้มีความปลอดภัยในการใช้บัตรเครดิต

5.6 ด้านรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีทัศนนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ โดยรวมแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีทัศนนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกันทางสถิติทางด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ทั้งนี้เพราะผู้ที่มียาได้น้อยต้องการให้มีวงเงินเครดิตเพิ่มขึ้นเพื่อที่จะได้เพิ่มอำนาจในการจับจ่ายให้มากขึ้น และต้องการให้มีระยะเวลาในการให้เครดิตเพิ่มขึ้นเพื่อที่จะได้ยืดเวลาในการชำระหนี้คืนออกไป และด้านลักษณะอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 เนื่องจากในปัจจุบันบัตรเครดิตได้รับความนิยมสูง เพราะบัตรเครดิตสามารถใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการแทนเงินสดได้ ทำให้ผู้ถือบัตรไม่จำเป็นต้องพกเงินสดติดตัวจำนวนมาก จึงปลอดภัยจากการสูญหายเพียงแค่ผู้ถือบัตรแจ้งอายัดการใช้บัตรกับผู้ออกบัตร (สุรเชษฐ ชีววินิจ . 2542 : 15) แต่การอายัดบัตรและระบบตรวจสอบผู้ถือบัตรเครดิต ในปัจจุบันยังทำได้ล่าช้าและไม่แม่นยำพอ ทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการในด้านนี้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผู้ที่มียาได้สูง เนื่องจากผู้ที่มียาได้สูงถึงสูงมากจะได้รับวงเงินเครดิตในระดับที่ค่อนข้างสูงและมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตบ่อยครั้งจึงต้องการให้มีความปลอดภัยในการใช้บัตรเครดิต เช่น ต้องการให้มีระบบตรวจสอบผู้ถือบัตรที่แม่นยำเพื่อป้องกันการลักลอบใช้บัตรจากบุคคลอื่น และหากเกิดเหตุฉุกเฉินก็ต้องการให้การอายัดบัตรมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น และด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้ที่ระดับนัยสำคัญ .05 อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีรายน่อยถึงปานกลางมีความต้องการที่จะหารายได้เพื่อมาใช้จ่ายให้เพียงพอต่อรายจ่ายที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และผู้ที่มีรายได้สูงส่วนมากเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพ

ธุรกิจส่วนตัวจึงมีความต้องการรายได้สำหรับการลงทุน ดังนั้นจึงมีความต้องการในด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้สูงที่สุด

5.7 ด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์แตกต่างกันทางสถิติเฉพาะด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยผู้ถือบัตรเครดิตที่มีจำนวนสมาชิกมากจะมีความต้องการในด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้ต่ำกว่าเนื่องจากการที่มีสมาชิกในครอบครัวมากขึ้นอาจทำให้รายได้ของครอบครัวมากขึ้นจากการที่มีบุคคลที่หารายได้มากกว่าหนึ่งคนเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัว จึงทำให้ความคิดเห็นด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันมีความแตกต่างกันออกไป โดยยังมีสมาชิกในครอบครัวที่หารายได้ได้มากขึ้นจะทำให้ความต้องการด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้ลดลง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทัศนคติของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อคุณลักษณะของบัตรเครดิตพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะด้านอื่นๆ ของบัตรเครดิตอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด สำหรับทางด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน และด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้อยู่ในระดับต้องการมาก จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวเพื่อให้บัตรเครดิตสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ถือบัตรเครดิตมากที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะต่อผู้ออกบัตรเครดิตดังนี้

1. ด้านลักษณะอื่นๆ ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งประกอบด้วย การมีระบบตรวจสอบผู้ถือบัตรที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น ความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัยในการอายัดบัตรอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด และรูปแบบของบัตรเครดิตอยู่ในระดับต้องการมาก ซึ่งบัตรเครดิตในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้อย่างเต็มที่

จากข้อมูลดังกล่าวผู้ออกบัตรเครดิตควรสร้างความมั่นใจให้กับผู้ถือบัตรเครดิตโดย

1.1 การนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อช่วยในการตรวจสอบการใช้บัตรเครดิต เช่น การนำเอาระบบสมาร์ตการ์ดซึ่งเป็นระบบที่มีการนำเอาชิปมาใช้เพื่อตรวจสอบลายเซ็นหรืออาจใช้การตรวจสอบลายนิ้วมือของผู้ถือบัตรเครดิตผ่านระบบเครือข่ายโดยมีศูนย์กลางประมวลผล

1.2 การขออายัดบัตรต้องสามารถทำได้ในทันทีและตลอดเวลา ทั้งนี้ควรมีมาตรการตรวจสอบความถูกต้องของผู้ขออายัดบัตรด้วย ซึ่งอาจทำได้โดยการใส่รหัสลับเพื่อป้องกันการแอบอ้าง

1.3 ควรออกแบบรูปแบบของบัตรเครดิตให้มีความหลากหลายเพื่อตอบสนองต่อวิถีการดำเนินชีวิตของผู้ถือบัตรเครดิตในปัจจุบัน และควรเน้นรูปลักษณ์ที่สวยงาม ทันสมัย

2. ด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการอยู่ในระดับมากซึ่งประกอบด้วย การได้รับส่วนลดเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต การยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีถัดไปเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต การมีเงินสดคืนเข้าบัญชีทุกครั้งเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมีความต้องการในระดับมากที่สุด สำหรับความสามารถในการนำไปใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันในการขอสินเชื่อต่างๆ ภายใต้วงเงินที่มีอยู่ และการได้รับคะแนนสะสมเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอยู่ในระดับต้องการมาก ซึ่งผู้ออกบัตรเครดิตในปัจจุบันได้มีการทำตลาดในด้านนี้อยู่บ้างแล้วในบางส่วน แต่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ถือบัตรได้อย่างเต็มที่

จากข้อมูลดังกล่าวผู้ออกบัตรเครดิตควรทำตลาดในด้านนี้เพิ่มขึ้นโดย

2.1 การเพิ่มส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าและบริการโดยผู้ออกบัตรเครดิตควรไปทำความตกลงกับผู้ขายสินค้าและบริการ การไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปี การมีเงินสดคืนเข้าบัญชีทุกครั้งเมื่อชำระค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซึ่งสามารถกระทำได้โดยตัวผู้ออกบัตรเครดิตไปทำความตกลงกับผู้ขายสินค้าและบริการเช่นเดียวกับการให้ส่วนลดแต่นำส่วนลดที่ควรจะได้ส่งกลับคืนเข้าบัญชีแทน

2.2 ควรมีการเพิ่มคะแนนสะสมเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต หรือเพิ่มของรางวัลที่น่าสนใจ และดึงดูดใจผู้ถือบัตรเครดิต

3. ด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการอยู่ในระดับมากซึ่งประกอบด้วย การมีความสะดวกในการชำระเงินเนื่องจากไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันที มีความถูกต้องแม่นยำในการคำนวณค่าใช้จ่าย สามารถใช้ซื้อสินค้าหรือบริการใดๆ เมื่อใดก็ได้ที่อยู่ในระดับต้องการมากที่สุด มีสถานที่รับบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น มีความคงทน เกิดการชำรุดได้ยาก มีการขยายระยะเวลาในการให้เครดิตเพิ่มขึ้น สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ตามราคาที่ปรากฏ จริง แม้จะมีเศษสตางค์ที่เงินไม่สามารถชำระได้ มีขนาดที่สามารถพกพาได้สะดวก มีการขยายวงเงินเครดิตเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับต้องการมาก มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต มีการชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเมื่อใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสด อยู่ในระดับต้องการน้อยที่สุด

จากข้อมูลดังกล่าวผู้ออกบัตรเครดิตควรให้บริการในด้านนี้มากขึ้นโดย

3.1 ในส่วนของความสะดวกในการชำระเงินเนื่องจากไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันทีความสามารถในการซื้อสินค้าหรือบริการใดๆ เมื่อใดก็ได้ การมีสถานที่รับบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นนั้นเกี่ยวข้องกับสถานที่รับชำระเงิน ด้วยบัตรเครดิตยังมีสถานที่รับบัตรเครดิตมากเท่าใดความสะดวกในด้านดังกล่าวก็จะมากขึ้นตาม ซึ่งผู้ออกบัตรสามารถทำได้โดยการขยายการติดต่อกับผู้ขายสินค้าและบริการให้มากขึ้นครอบคลุมทุกประเภทของสินค้าและบริการที่ผู้ถือบัตรเครดิตให้ความสนใจ ดังใน

ผลของการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตซึ่งพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ใช้จ่ายเพื่อซื้ออาหารและของใช้ในชีวิตประจำวันมากที่สุด ดังนั้นผู้ออกบัตรเครดิตควรจะติดต่อกับผู้ให้บริการด้านดังกล่าวเป็นพิเศษ

3.2 ส่วนความถูกต้องแม่นยำในการคำนวณค่าใช้จ่าย และความสามารถในการชำระค่าสินค้าและบริการได้ตามราคาที่ปรากฏได้จริงนั้นผู้ออกบัตรเครดิตควรมีระบบตรวจสอบรายละเอียดการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตทุกครั้งเพื่อที่จะสามารถสอบกลับได้หากมีปัญหาในการคำนวณค่าใช้จ่ายที่ไม่ตรงกัน

3.3 สำหรับความต้องการด้านความคงทน เกิดความชำรุดได้ยาก และมีขนาดที่สามารถพกพาได้สะดวกนั้นผู้ออกบัตรเครดิตควรมีการศึกษาทางด้านการออกแบบรูปแบบของบัตรเพิ่มเติมหรืออาจจ้างผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบเพื่อความเหมาะสมตามความต้องการดังกล่าว

3.4 สำหรับระยะเวลาในการให้เครดิต การขยายวงเงิน การเรียกเก็บค่าธรรมเนียม และการชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเมื่อใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสด ควรอยู่ในดุลพินิจของผู้ออกบัตรเครดิต ว่าเหมาะสมเพียงใด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. กลุ่มตัวอย่างของผู้ถือบัตรเครดิตที่จะศึกษาไม่ควรกระจุกตัวอยู่ที่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเพื่อผลการศึกษจะได้ครอบคลุมทัศนคติของผู้ถือบัตรเครดิตทั้งหมดจริงๆ
2. การศึกษาคุณลักษณะของบัตรเครดิตควรมีการศึกษาเบื้องต้นเป็นลักษณะปลายเปิดเสียก่อนเพื่อให้ได้ความต้องการจริงๆ ของผู้ถือบัตรเครดิต
3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้หนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตโดยละเอียดต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์. (2546). *ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส (Amex) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กฤติมา ไผทพฤษ. (2539). *คนไทยกับบัตรเครดิต ความสะดวกสบายหรือความฟุ่มเฟือย*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กฤตยา ตติรังสรรค์สุข. (2544). *เศรษฐศาสตร์มหภาคเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัท เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น จำกัด
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กรุงเทพมหานคร. (2547). *การแบ่งพื้นที่เขตการปกครอง*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.bma.go.th/info>. วันที่สืบค้น 15 มิถุนายน 2547.
- คุณิรัตน์ แวมณีวรรณ. (2539). *พฤติกรรมในการบริโภคและการออมของผู้ถือบัตรเครดิต : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จกกล ยอดคำ. (2539). *โครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิต*. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จรินทร์ เทศวานิช. (2520?). *การเงินและการธนาคาร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- จิตติมา รุ่งสิทธิชัย. (2546). *การศึกษาลักษณะของการใช้บัตรเครดิตต่อพฤติกรรมการออม ภาคครัวเรือน : กรณีศึกษาพนักงานรัฐวิสาหกิจในพื้นที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชมเพลิน จันทรเรืองเพ็ญ. (2537). *เศรษฐศาสตร์การเงินและการธนาคาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารกรุงไทย. (2547?). *ข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิตของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)*. (แผ่นพับ). กรุงเทพฯ: อัดสำเนา.

- ธนาคารกสิกรไทย. (2547?). *ข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิตที่ออกโดย บมจ.ธนาคารกสิกรไทย*. (แผ่นพับ). กรุงเทพฯ: อัดสำเนา.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2547ก). *การกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: http://www.bot.or.th/bothomepage/BankAtwork/Financial_Supervision/Credit_Card_non_bank/25470026.pdf. วันที่สืบค้น 10 มิถุนายน 2547.
- _____. (2547ข). *การให้บริการบัตรเครดิตแยกตามประเภทบัตรเครดิต*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: http://www.bot.or.th/bothomepage/databank/Financial_Institutions/New_Fin_Data/CB/cb_t15.xls. วันที่สืบค้น 10 มิถุนายน 2547.
- _____. (2547ค). *แนวโน้มจำนวนบัตรเครดิตและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: http://www.bot.or.th/bothomepage/databank/Financial_Institutions/New_Fin_Data/CB/cb_t14.xls. วันที่สืบค้น 10 มิถุนายน 2547.
- _____. (2547ง). *รายงานรายได้และค่าใช้จ่าย*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: http://www.bot.or.th/bothomepage/databank/Financial_Institutions/New_Fin_Data/CB/cb_t10-2.xls. วันที่สืบค้น 26 กรกฎาคม 2547
- ธุรกิจบัตรเครดิตปี'47 อาศัยกลยุทธ์ที่แหลมคมขึ้น. (ปักษ์แรกกุมภาพันธ์ 2547). *ผู้ส่งออก*. ปีที่ 17 (ฉบับที่ 396) : 53 – 57.
- ธวัชชัย ประจักษ์เศรณี. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชี้แจงกวีชาในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- 'บัตรเครดิต'ไม่ใช่...บัตรสารพัดนึกแต่เป็น...บัตรเจ้าปัญหา. (2547, 2-8 เมษายน).
- มติชนสุดสัปดาห์. ปีที่ 24 (ฉบับที่ 1233) : 22.
- บุญคง หันจางสิทธิ์. (2544). *เศรษฐศาสตร์มหภาค*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรีวีร์ หัตถกรรม. (2541). *วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หน้า 521

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพศาล ลากสมบุญชัย. (2546). *ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มณีศรี พันธุลาภ. (2540). *เศรษฐศาสตร์มหภาควิเคราะห์ : ทฤษฎีและนโยบาย*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- มนรดา มงคลศิริ. (2545). *ส่วนแบ่งการตลาดบัตรเครดิตและพฤติกรรมของผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มัลลิกา บุญนาค. (2537). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รัชนี พันธุ์จิตติ. (2547, มีนาคม). สงครามบัตรเครดิต. *MBA*. ปีที่ 6 (ฉบับที่ 60) : 160.
- รัตนา สายคณิต. (2531). *มหเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ลดาพร จาตุวรรณ์. (2546). *พฤติกรรมการใช้และปัจจัยกำหนดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณนา ไชยบรรดาสุข. (2543). *เศรษฐศาสตร์มหภาค 1*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- วิรุฬห์ คุณสมบัติ. (2542). *พฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิโรจน์ กลั่นเปา. (2517). *เรื่องของเงินและธนาคาร*. กรุงเทพฯ: เคล็ดไทย.
- วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และทับทิม วงศ์ประยูร. (2535). *เศรษฐศาสตร์มหภาค 1*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.เจ.พรินติ้ง.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. (2537). *หลักเศรษฐศาสตร์มหภาค*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.

- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2546ก). *บัตรเครดิตไตรมาสแรก...ใช้จ่ายผ่านบัตรสูง...หนี้คงค้างยังคงขยายตัวต่อเนื่อง*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา <http://www.krc.co.th/index.wcgi>.
วันที่สืบค้น 26 กรกฎาคม 2547
- _____. (2546ข). *พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มคนทำงาน...สะท้อนการแข่งขันสูงระหว่างผู้ออกบัตร*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา <http://www.krc.co.th/index.wcgi>.
วันที่สืบค้น 26 กรกฎาคม 2547
- สุนิสา ทองวิจิตร. (2546). *ความคิดเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยของลูกค้านักค้าปลีกกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรเชษฐ ชีรวินิจ. (2542). *โงะสะบัด โงะสะบัด*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คอมพิวเตอร์สายสมร ดวงมณี และคณะ. (2546). *บทบาทบัตรเครดิตต่อสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อนันต์ ศรีโสภณ. (2534). *เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อภิญา ศรีมนังคกุล. (2548). *พฤติกรรมการบริโภคและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีศึกษาเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรนุช พยัคฆพันธ์. (2546). *พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มีบัตรเครดิตในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อุทิศ นาคสวัสดิ์. (2516). *หลักและทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ทั่วไป*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- _____. (2517). *การเงินและการธนาคาร*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานครพิมพ์
- Frank, David M. (2001). *To switch or not to switch : An examination of consumer behavior in the credit card industry*. (online). Available : <http://www.ionacollege/present/macroeconomics/html>. Retrieved July 15,2004.

Pippow, Ingo, and Detleaf Schoder. (2002). *The demand for stored valued payment instruments*. Freiburg : Institute for Computer Science and Social Studies, Albert Ludwig University.

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง “คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของผู้ถือบัตรเครดิต และพฤติกรรมการใช้และพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร” จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการทำปริญญานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้จะนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น **ข้อมูลทุกอย่างจะถูกเก็บเป็นความลับ ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวิจัยในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดที่ ☐ ☐ ☐

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงของท่าน โดยกรอกข้อมูลหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ (นับถึงวันกรอกข้อมูล) ปี

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด
() 2. สมรส/อยู่ด้วยกันโดยไม่ได้สมรส
() 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกทางกันอยู่หลังสมรส

4. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับอนุปริญญา / ปวส.
() 2. ปริญญาตรี / เทียบเท่า
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() 1. ข้าราชการ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 3. พนักงานบริษัทเอกชน () 4. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
() 5. พ่อบ้าน / แม่บ้าน () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. ท่านมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน บาท

7. จำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัว (รวมทั้งตัวท่าน) คน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	คำถาม	บัตรเงิน/บัตรธรรมดา/ บัตรคลาสสิก	บัตรทอง
8.	จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองในปัจจุบัน	ใบ	ใบ
9.	จำนวนบัตรเครดิตที่ใช้เป็นประจำ	ใบ	ใบ
10.	วงเงินเครดิตสูงสุดที่ได้รับของบัตรเครดิตใบที่ใช้บ่อยที่สุด	บาท	
11.	ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน	 ครั้ง/เดือน	
12.	ระยะเวลาในการถือครองของบัตรเครดิตใบที่มีการถือครองนานที่สุดในปัจจุบัน	เดือน	
13.	ค่าใช้จ่ายที่ชำระผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน	บาท	
14.	ค่าใช้จ่ายสูงสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง	บาท	
15.	ค่าใช้จ่ายต่ำสุดที่เคยชำระผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง	บาท	

16. ประเภทของสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสดบ่อยที่สุดในรอบ 1 เดือน (เรียงลำดับ 1-3 ตามความถี่ในการใช้)

- 1. อาหารและของใช้ในชีวิตประจำวัน
- 2. เครื่องแต่งกายและเครื่องประดับ
- 3. ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (เช่น ค่าน้ำมัน)
- 4. เครื่องใช้ไฟฟ้าและเครื่องประดับตกแต่งบ้าน
- 5. การตรวจรักษาและดูแลสุขภาพ
- 6. การบันเทิงและการท่องเที่ยว
- 7. ชำระค่างวดสินค้าเงินผ่อน
- 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

17. เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต (เรียงลำดับ 1-3 ตามความสำคัญ)

- 1. สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการใช้จ่าย
- 2. ความปลอดภัยในการพกพา ไม่ต้องพกเงินสดติดตัวจำนวนมาก
- 3. แสดงถึงความน่าเชื่อถือในสังคม
- 4. ใช้ในกรณีฉุกเฉินได้ เช่น สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากตู้ ATM ได้
- 5. สามารถผ่อนชำระค่าใช้จ่ายได้ ในกรณีมีเงินสดไม่เพียงพอ
- 6. ได้รับส่วนลดและสิทธิพิเศษต่างๆ จากร้านค้าที่เข้าร่วมรายการ
- 7. ได้รับคะแนนสะสมซึ่งสามารถนำไปแลกของรางวัลต่างๆ ได้
- 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

18. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยใช้บัตรเครดิตเบิกเงินสดล่วงหน้าบ่อยครั้งเพียงใด

- () 1. ไม่เคย () 2. เคย (โปรดระบุ) ครั้ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

19. รูปแบบการชำระหนี้บัตรเครดิตในปัจจุบัน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ถ้าเลือกตอบเฉพาะ ข้อ 6 และ/หรือ ข้อ 7 ให้ข้ามไปข้อ 23)

- () 1. ไม่ชำระ จำนวน ใบ
- () 2. ชำระขั้นต่ำ 5 % จำนวน ใบ
- () 3. ชำระมากกว่า 5 % แต่น้อยกว่า 10 % จำนวน ใบ
- () 4. ชำระขั้นต่ำ 10 % จำนวน ใบ
- () 5. ชำระมากกว่า 10 % แต่ไม่เต็มจำนวน จำนวน ใบ
- () 6. ชำระเต็มจำนวน จำนวน ใบ
- () 7. ชำระเกินจำนวน จำนวน ใบ

20. ปัจจุบันท่านมีหนี้บัตรเครดิตที่ค้างชำระทั้งหมดเป็นจำนวนเงิน บาท

21. โดยส่วนใหญ่ท่านจะนำเงินจากแหล่งใดมาใช้ชำระหนี้บัตรเครดิต (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เงินรายได้ของท่าน
- () 2. เงินรายได้ของบุคคลในครอบครัวที่ไม่ใช่ตัวท่าน
- () 3. กู้เงินจากแหล่งสินเชื่อในระบบมาชำระหนี้
- () 4. ใช้วงเงินของบัตรเครดิตใบอื่นที่มีอยู่มาชำระหนี้
- () 5. สมัครบัตรเครดิตใบใหม่เพื่อนำวงเงินที่ได้มาชำระหนี้
- () 6. ใช้บริการการรับซื้อยอดหนี้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินต่างๆ
- () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)

22. หากท่านไม่สามารถชำระหนี้ทั้งหมดคืนได้ตรงตามกำหนด อะไรคือสาเหตุสำคัญที่ทำให้ท่านผิดนัดชำระหนี้

- () 1. ขาดช่องด้านการเงิน
 () 2. ไม่ได้รับหรือได้รับใบแจ้งหนี้ล่าช้า
 () 3. นำเงินที่ได้จากบัตรเครดิตไปปล่อยกู้เพื่อหากำไรจากส่วนต่างของดอกเบี้ย
 () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)

23. ช่องทางที่ท่านใช้ชำระหนี้บัตรเครดิตเป็นประจำ (เรียงลำดับ 1-3 ตามความถี่ในการใช้บริการ)

- 1. หักบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงิน
 2. ชำระผ่านทางเคาน์เตอร์ของสถาบันการเงิน
 3. ชำระผ่านเครื่อง ATM
 4. ชำระที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น PAY POINT, SEVEN ELEVEN
 5. ชำระผ่านทางไปรษณีย์ เช่น PAY AT POST
 6. ชำระผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ
 7. ชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้บริการ E-Banking

ส่วนที่ 4 คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์

ท่านต้องการให้บัตรเครดิตมีคุณลักษณะเช่นไร โปรดระบุความต้องการ

ข้อ	คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน มีสถานที่รับบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น					
2.	สามารถใช้ซื้อสินค้าหรือบริการใดๆ เมื่อใดก็ได้					
3.	มีขนาดที่สามารถพกพาได้สะดวก					
4.	สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ตามราคาจริง แม้จะมีเศษสตางค์ที่เงินไม่สามารถชำระได้					
5.	มีความถูกต้องแม่นยำในการคำนวณค่าใช้จ่ายมากขึ้น					

ข้อ	คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.	มีความคงทน เกิดการชำรุดได้ยาก					
7.	มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต					
8.	มีการชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเมื่อใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสด					
9.	มีการขยายวงเงินเครดิตเพิ่มขึ้น					
10.	มีการขยายระยะเวลาในการให้เครดิตเพิ่มขึ้น					
11.	มีความสะดวกในการชำระเงินเนื่องจากไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันที					
12.	<u>เป็นเครื่องมือทำรายได้</u> ได้คะแนนสะสมเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เพื่อนำไปแลกของรางวัลต่างๆ					
13.	มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีถัดไป เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต					
14.	ได้ส่วนลดเมื่อใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ					
15.	มีเงินสดคืนเข้าบัญชีทุกครั้งเมื่อชำระค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต					
16.	สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือตรวจสอบความน่าเชื่อถือในการขอสินเชื่อ					
17.	<u>ลักษณะอื่นๆ</u> การอายัดบัตรมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน					
18.	มีระบบตรวจสอบผู้ถือบัตรที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น เพื่อป้องกันการลักลอบใช้บัตรจากบุคคลอื่น					
19.	มีรูปแบบที่ทันสมัยและสวยงาม					

ภาคผนวก ข.

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

- | | |
|--|--|
| 1. รองศาสตราจารย์พิศมัย จารุจิตติพันธ์ | ภาควิชาเศรษฐศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์วิพรรณ สาลีผล | ภาควิชาเศรษฐศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์อัศรพล ฮวบเจริญ | ภาควิชาเศรษฐศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ภาคผนวก ค.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขต่างๆ เกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิต

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขต่างๆ เกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิต

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขต่างๆ ที่สำคัญเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิต ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2547 เป็นต้นไปมีรายละเอียดดังนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2547 : ออนไลน์)

1. คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต

1.1 กรณีผู้ถือบัตรหลัก

ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะออกบัตรหลักให้แก่ผู้ถือบัตรได้ เมื่อผู้ถือบัตรมีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1.1.1 มีรายได้จากแหล่งที่มาต่างๆ รวมกันไม่ต่ำกว่า 15,000 บาท ต่อเดือน หรือไม่ต่ำกว่า 180,000 บาทต่อปี โดยต้องแสดงหลักฐานที่แน่ชัดเกี่ยวกับแหล่งที่มาของรายได้

1.1.2 เป็นผู้ที่มีรายได้หรือเคยมีรายได้จากการทำมาหาได้ของตนเอง โดยพิจารณาจากกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงินเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน และผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นผู้มีฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระเงินตามบัตรเครดิตได้

1.2 กรณีผู้ถือบัตรเสริม

ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตอาจออกบัตรเสริมให้กับผู้ที่ไม่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้น หรือผู้ที่ไม่มีรายได้ประจำได้ภายใต้สัญญาที่ทำกับผู้ถือบัตรหลัก โดยวงเงินใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเสริมต้องอยู่ภายในวงเงินของผู้ถือบัตรหลักเท่านั้น และผู้ถือบัตรหลักจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบชำระหนี้อันเกิดจากบัตรเสริมทั้งหมด

1.3 กรณีผู้ถือบัตรรายเก่า

ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะต่ออายุบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตรรายเก่าที่มีรายได้จากแหล่งที่มาต่างๆ รวมกันต่ำกว่า 15,000 บาท ต่อเดือน หรือไม่ต่ำกว่า 180,000 บาทต่อปีได้ หากผู้ถือบัตรรายเก่ามีประวัติการชำระหนี้ที่ดีต่อเนื่องกัน โดยในรอบ 1 ปีย้อนหลังไม่เคยผิดนัดชำระหนี้เกิน 2 ครั้ง แต่ละครั้งไม่เกิน 30 วัน

2. ดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต

ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตต้องถือปฏิบัติในเรื่อง ดอกเบี้ย ค่าปรับ และค่าธรรมเนียมใดๆ เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

2.1 ประกาศรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในการใช้บัตรเครดิตซึ่งมีผลบังคับใช้ขณะนั้นตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทย

กำหนด ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราดังกล่าวหรือ เงื่อนไข ใดๆ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบล่วงหน้าก่อนวันที่จะเริ่มทำการเปลี่ยนแปลงไม่น้อยกว่า 30 วัน

2.2 แจ้งรายละเอียดตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตาม 2.1 ให้ ผู้ที่ประสงค์จะขอมีบัตรทราบ เพื่อใช้ในการพิจารณาขอมีบัตรเครดิต

2.3 ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะเรียกเก็บค่าบริการหรือค่าใช้จ่าย ใดๆ จากผู้ถือบัตรนอกเหนือจากรายการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตาม 2.1 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน

2.4 ในการให้บริการเบิกถอนเงินสดผ่านบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายใดๆ รวมกันได้ไม่เกินร้อยละ 3 ของจำนวนเงินสดที่เบิก ถอนนั้น

2.5 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอาจเรียกเก็บดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระหรือ ดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิดนัดชำระหนี้ หรือค่าปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนด หรือค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการอื่นใดจากผู้ถือบัตรได้ แต่ดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม และค่าบริการนั้นเมื่อคำนวณ รวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 18 ต่อปี ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอาจคำนวณจำนวนวันตั้งแต่วันที่ทวงจ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของผู้ถือบัตร หรือวันที่สรุปยอดรายการ หรือวันที่ผู้ถือบัตรต้องชำระ เงินหรือถูกหักบัญชีตามใบแจ้งหนี้ก็ได้

2.6 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากผู้ถือบัตรได้ตาม จำนวนเงินดังต่อไปนี้

2.6.1 ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการติดตามทวงถามการชำระหนี้ตาม จำนวนเงินที่ใช้จ่ายไปจริง และพอสมควรแก่กรณี

2.6.2 ค่าปรับกรณีเช็คคืนไม่เกิน 200 บาทต่อครั้ง

2.7 ห้ามไม่ให้ผู้ประกอบการบัตรเครดิตนำค่าปรับตาม 2.5 และค่าใช้จ่าย ตาม 2.6 มารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดค่าปรับอีก

3. การเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้

ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องถือปฏิบัติในการเรียกให้ชำระหนี้และการ ติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ ดังต่อไปนี้

3.1 หากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตประสงค์จะให้ผู้ถือบัตรผ่อนชำระหนี้เป็นงวดจะต้องกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการผ่อนชำระหนี้ให้ผู้ถือบัตรชำระในแต่ละงวด ดังนี้

3.1.1 ผู้ถือบัตรรายใหม่นับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2547 จะต้องชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวดไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น

3.1.2 ผู้ถือบัตรรายเก่าก่อนวันที่ 1 เมษายน 2547 ต้องชำระหนี้ในแต่ละงวดไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น และตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2550 จะต้องชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวดไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น

3.2 ต้องมีหนังสือเตือนผู้ถือบัตรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วัน ก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย

3.3 จัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้ถือบัตรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 วันก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการติดดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระให้แสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

3.4 กรณีที่ผู้ถือบัตรมีการผิดนัดชำระหนี้เกินกว่า 3 เดือน นับแต่วันที่ครบกำหนดชำระให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตยกเลิกการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรรายนั้นทันที

4. การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภค

4.1 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องให้ความสำคัญและจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอบัตรที่ถูกต้องและครบถ้วน เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติและกำหนดวงเงินบัตรเครดิตที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยให้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลกลางที่เชื่อถือได้ เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต เป็นต้น หรือร่วมกันจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสอบย้อนประวัติส่วนตัวของผู้ขอมีบัตร จำนวนบัตรและวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับทั้งสิ้น ตลอดจนข้อมูลอื่นๆ

4.2 วงเงินที่จะให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตแต่ละรายต้องไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากตามข้อ 6.1 สำหรับผู้ถือบัตรรายเก่าอนุโลมให้ถือปฏิบัติตามเงื่อนไขนี้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2548 เป็นต้นไป

4.3 ผู้ถือบัตรรายใหม่และผู้ถือบัตรรายเก่าที่ประสงค์จะขอวงเงินเพิ่มต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับบัตรเครดิตและวงเงินที่ได้รับขณะยื่นขอบัตรเครดิตหรือขอเพิ่มวงเงินที่ครบถ้วนและถูกต้อง โดยผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับความสำคัญของการแจ้งข้อมูลดังกล่าว เนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอาจบอกเลิกการถือบัตรได้หาก ต่อมาตรวจสอบพบว่ามีการแจ้งข้อมูลไม่ถูกต้อง

ภาคผนวก ง.

ข้อตกลง และเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิต

ข้อตกลง และเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิต

ข้อตกลง และเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิตในที่นี้ได้รวบรวมมาจากข้อตกลง และเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินและบริษัทบัตรเครดิตต่างๆ ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ถือบัตรปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยในที่นี้จะขอกล่าวเฉพาะประเด็นสำคัญๆ ดังนี้ (ธนาคาร กสิกรไทย. (2547?). *ข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิตที่ออกโดย บมจ.ธนาคารกสิกรไทย. (แผ่นพับ). กรุงเทพฯ: อัดสำเนา.*) (ธนาคารกรุงไทย. (2547?). *ข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิตของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (แผ่นพับ). กรุงเทพฯ: อัดสำเนา.*)

1. การส่งมอบบัตรเครดิต และข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิต

ผู้ถือบัตรจะต้องลงลายมือชื่อในช่องที่กำหนดด้านหลังบัตรเครดิตทันทีที่ได้รับบัตรเครดิต และผู้ถือบัตรมีหน้าที่ต้องเก็บรักษาบัตรเครดิตมิให้สูญหายหรือตกอยู่ในความครอบครองของบุคคลอื่น และจะต้องรักษารหัสประจำตัวให้เป็นความลับอยู่เสมอ

2. เหตุในการยกเลิกการใช้บัตร การยึดบัตร การเรียกคืนบัตร และการพักการใช้บัตรชั่วคราว

ผู้ถือบัตรยอมรับว่าบัตรเครดิตเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท ผู้ถือบัตรไม่มีสิทธิ์มอบหรือโอนบัตรเครดิตไปให้บุคคลอื่น และบริษัทมีสิทธิ์ที่จะยกเลิกการใช้บัตรเครดิต ยึดบัตร และ/หรือเรียกคืน และ/หรือพักการใช้บัตรชั่วคราว เมื่อมีกรณีใดกรณีหนึ่ง ดังต่อไปนี้

2.1 ผู้ถือบัตรมีการทุจริตเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต หรือมีรายการใช้บัตรเครดิตผิดปกติไปจากธรรมดา ทางการใช้ผ่านบัตรเครดิตอันจะก่อให้เกิดความเสียหายกับบริษัทได้

2.2 ผู้ถือบัตรใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้า และ/หรือบริการ โดยมีเจตนาทุจริตให้บริษัทได้รับความเสียหาย

2.3 ผู้ถือบัตรใช้บัตรเครดิตขัดต่อวัตถุประสงค์ของการให้สินเชื่อบัตรเครดิต ข้อตกลงและเงื่อนไขที่ระบุในใบสมัครสมาชิกบัตรเครดิต และ/หรือข้อตกลงฉบับนี้ รวมทั้งที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมต่อไปในภายหลัง

2.4 ผู้ถือบัตรทำหรือใช้เอกสารปลอมเพื่อใช้ประกอบการยื่นใบสมัครสมาชิกบัตรเครดิต

2.5 บัตรเครดิตหมดอายุ หรือถูกยกเลิกการใช้บัตรไปก่อนแล้ว

2.6 ผู้ถือบัตรค้างชำระหนี้กับบริษัทไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อประเภทใดก็ตาม

2.7 ผู้ถือบัตรไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ หรือไม่ชำระหนี้ตามใบแจ้งยอดการใช้บัตรเครดิต (Statement)

2.8 ผู้ถือบัตรมีภาระหนี้มากกว่ารายได้ต่อเดือน หรือมีหนี้สินมากกว่าทรัพย์สินของตนเอง

2.9 ผู้ถือบัตรถูกสถาบันการเงินอื่นยกเลิกการให้บริการบัตรเครดิต และ/หรือถูกระงับการให้สินเชื่อประเภทใดๆ โดยมีเหตุอันควร

2.10 ผู้ถือบัตรเสียชีวิต หรือศาลมีคำสั่งให้เป็นบุคคลสาบสูญ หรือเป็นบุคคลไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ

2.11 ผู้ถือบัตรถูกศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ หรือตกเป็นบุคคลล้มละลาย

2.12 ผู้ถือบัตรถูกคุมขัง กักขัง หรือต้องโทษจำคุกในคดีอาญา

2.13 ผู้ถือบัตรถูกดำเนินคดีแพ่ง คดีล้มละลาย คดีอาญา หรือคดีใดๆ ก็ตาม ซึ่งอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้คืนแก่บริษัท

แม้จะมีเหตุในการยกเลิกการใช้บัตร การยึดบัตร การเรียกบัตรคืน และการพักการใช้บัตรชั่วคราวตามที่กล่าวมาข้างต้นก็ตาม บริษัทขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกการใช้บัตรเครดิต ยึดบัตร และ/หรือเรียกคืน และ/หรือพักการใช้บัตรชั่วคราวด้วยเหตุดังกล่าวหรือไม่ก็ได้ตามที่บริษัทเห็นสมควร ทั้งนี้ผู้ถือบัตรตกลงยินยอมให้บริษัทเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขดังกล่าวได้ โดยบริษัทจะแจ้งการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขดังกล่าวให้ผู้ถือบัตรทราบตามรูปแบบและวิธีการที่ระบุไว้ในข้อถัดไป

3. การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขต่างๆ

การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ย ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียม อัตราเบี้ยปรับ อัตราค่าบริการต่างๆ และหลักเกณฑ์การใช้บัตรเครดิต หรือข้อตกลงและเงื่อนไขใดๆ เกี่ยวกับบัตรเครดิต บริษัทจะแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ถือบัตรทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน หากเป็นกรณีเร่งด่วนบริษัทจะแจ้งทางจดหมาย หรือประกาศทางหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทยในประเทศล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน และในกรณีที่บริษัทแจ้งโดยการประกาศทางหนังสือพิมพ์รายวัน บริษัทจะแจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้ผู้ถือบัตรทราบเป็นหนังสืออีกครั้งหนึ่ง และผู้ถือบัตรตกลงยินยอมปฏิบัติตามเงื่อนไข และหลักเกณฑ์ที่ได้เปลี่ยนแปลงใหม่ทันทีที่ได้รับหนังสือแจ้งจากบริษัท

4. การเบิกถอนเงินจากเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ATM)

การใช้บัตรเครดิตเพื่อเบิกถอนเงินจากเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัตินั้น ผู้ถือบัตรตกลงยินยอมปฏิบัติตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้

4.1 หากผู้ถือบัตรใช้รหัสประจำตัวผิดในการใช้บริการกับเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ 3 ครั้ง เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติจะทำการยึดบัตรเครดิต ผู้ถือบัตรจะต้องติดต่อกับบริษัทเพื่อขอรับบัตรคืนหรือขอใช้บัตรเครดิตต่อไป

4.2 ผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรเครดิตประกอบรหัสประจำตัว เพื่อกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) ผ่านเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่บริษัทได้จัดบริการไว้ให้ และ/หรือเบิกถอนเงินสดจากสำนักงานหรือสาขาของธนาคารใดๆ ที่แสดงเครื่องหมายว่าสามารถใช้บัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรมีได้ โดยผู้ถือบัตรสามารถเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าได้ไม่เกินจำนวนครั้งและจำนวนเงินที่บริษัทกำหนด

5. การใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดหรือถอนเงินสดล่วงหน้า

ในการใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้า/บริการแทนเงินสดหรือถอนเงินสดล่วงหน้าผู้ถือบัตรจะต้องแสดงและมอบบัตรเครดิตนั้นให้แก่ร้านค้า และ/หรือพนักงาน เพื่อนำไปจัดทำเอกสารหลักฐานแสดงการใช้บัตรเครดิต และผู้ถือบัตรต้องลงนามในเอกสารที่เป็นหลักฐานในการใช้บัตรเครดิตแทนการชำระเงินสด (Sale Slip) หรือในการใช้บัตรเครดิตถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance Slip)

6. การชำระค่าสินค้า/บริการด้วยการแจ้งหมายเลขบัตรเครดิต

ในกรณีที่ผู้ถือบัตรแจ้งความประสงค์ขอชำระค่าสินค้า/บริการด้วยการแจ้งหมายเลขบัตรเครดิตเพื่อให้ร้านค้าทำการเรียกเก็บเงิน ผู้ถือบัตรตกลงยินยอมให้ถือว่าเอกสารการสั่งซื้อสินค้า/บริการของผู้ถือบัตรที่ร้านค้าจัดทำขึ้นสำหรับการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเป็นเอกสารที่ถูกต้องและผูกพันผู้ถือบัตร โดยไม่จำเป็นต้องมีลายมือชื่อของผู้ถือบัตรปรากฏในเอกสารหลักฐานแสดงการใช้บัตรเครดิตแต่อย่างใด แต่หากผู้ถือบัตรทักท้วงว่าผู้ถือบัตรไม่ได้เป็นผู้สั่งซื้อสินค้าหรือไม่ได้เป็นผู้ขอรับบริการจากร้านค้า บริษัทจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรทันที หรือในกรณีที่บริษัทได้ลงรายการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรแล้ว บริษัทจะคืนเงินให้กับผู้ถือบัตร ทันที อย่างไรก็ตามหากบริษัทพิสูจน์ได้ว่าหนี้บัตรเครดิตนั้นเกิดจากการกระทำของผู้ถือบัตรเอง ผู้ถือบัตรตกลงยินยอมชำระหนี้จำนวนดังกล่าวคืนให้แก่บริษัททันทีที่บริษัทใช้สิทธิ์เรียกร้อง

ทั้งนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิ์ของผู้ถือบัตรในการขอยกเลิกการซื้อสินค้าหรือรับบริการภายในระยะเวลา 45 วัน นับแต่วันที่สั่งซื้อหรือขอรับบริการ หรือภายในระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันถึงกำหนดการส่งมอบสินค้าหรือบริการ ในกรณีที่มีการกำหนดระยะส่งมอบสินค้าหรือบริการเป็นหนังสือ และผู้ถือบัตรสามารถพิสูจน์ได้ว่าไม่ได้รับสินค้าหรือบริการ หรือได้รับแต่ไม่ตรงตามกำหนดเวลา หรือได้รับแล้วแต่ไม่ครบถ้วนหรือชำรุดบกพร่อง หรือไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ บริษัทจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร หรือในกรณีที่บริษัทได้ลงรายการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรแล้ว หากเป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการภายในประเทศ บริษัทจะคืนเงินให้กับผู้ถือบัตรภายในระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่ผู้ถือบัตรแจ้งให้บริษัททราบเป็นหนังสือ และหากเป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือรับบริการ

จากต่างประเทศ บริษัทจะคืนเงินให้กับผู้ถือบัตรภายในระยะเวลา 60 วัน นับแต่วันที่ผู้ถือบัตรแจ้งให้บริษัททราบเป็นหนังสือ

7. บัญชีหนี้บัตรเครดิต

ผู้ถือบัตรตกลงยอมรับว่าหนี้ดังต่อไปนี้เป็นหนี้บัตรเครดิต

7.1 หนี้อันเกิดจากการที่บริษัทชำระค่าสินค้า/บริการ และ/หรือเงินจำนวนใดๆ ให้แก่ร้านค้าและ/หรือธนาคารสมาชิกตามที่คุณถือบัตรได้ใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้า/บริการแทนเงินสด รวมทั้งหนี้จากการที่บริษัทอนุมัติให้ผู้ถือบัตรใช้บัตรเครดิตเกินวงเงินที่กำหนด

7.2 หนี้อันเกิดจากการใช้บัตรเครดิตเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า

7.3 หนี้อื่นนอกเหนือจากที่กล่าวมา เช่น ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเครดิตถอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเครดิต หรือค่าธรรมเนียมอื่นใดที่บริษัทเรียกเก็บ และหนี้อื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการบัตรเครดิต เป็นต้น

8. การชำระหนี้บัตรเครดิต

ผู้ถือบัตรตกลงชำระหนี้บัตรเครดิตคืนให้แก่บริษัทจนเต็มจำนวนโดยวิธีการชำระเงินตามที่กำหนดไว้ในคู่มือการใช้บัตรเครดิต เว้นแต่ผู้ถือบัตรจะสามารถพิสูจน์ได้ว่าหนี้บัตรเครดิตรายการใดไม่ถูกต้อง และไม่ได้เป็นความผิดหรือบกพร่องหรือประมาทเลินเล่อของผู้ถือบัตร

หากผู้ถือบัตรไม่อาจชำระหนี้บัตรเครดิตให้บริษัทครบถ้วนเต็มจำนวนในคราวเดียวตามจำนวนเงินและกำหนดวันชำระที่ระบุไว้ในใบแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิต และผู้ถือบัตรไม่ได้หักทวงความถูกต้องของใบแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิต ภายในระยะเวลาและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ ให้ถือว่าผู้ถือบัตรขอชำระหนี้บัตรเครดิตส่วนที่เหลือในภายหลัง โดยผู้ถือบัตรยินยอมชำระดอกเบี้ยของเงินคงค้างตั้งแต่วันที่บริษัทลงบันทึกรายการและยอดเงินการใช้จ่ายบัตรเครดิตของแต่ละรายการตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิตจนกว่าจะมีการชำระหนี้ครบถ้วน

9. การใช้บัตรเครดิตโดยบุคคลอื่น

ในกรณีที่บุคคลอื่นนำบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรไปใช้ อันเกิดจากความยินยอมของผู้ถือบัตรหรือไม่ว่าด้วยเหตุประการใดอันเกิดจากความผิดหรือความบกพร่อง หรือความประมาทเลินเล่อของผู้ถือบัตรเอง และเป็นเหตุให้บริษัทได้จ่ายเงินไปแล้ว ผู้ถือบัตรตกลงยินยอมให้ถือว่าการใช้บัตรเครดิตโดยผู้ถือบัตรและยินยอมชำระเงินคืนให้แก่บริษัทจนครบถ้วน

10. การระงับการใช้บัตรเครดิตชั่วคราว

ผู้ถือบัตรมีสิทธิขอระงับการใช้บัตรชั่วคราวได้ ในกรณีบัตรเครดิตสูญหาย หรือตกไปอยู่ในความครอบครองของบุคคลอื่น หรือไม่ว่ากรณีใดๆ ก็ตามโดยมีเหตุอันควร โดยผู้ถือบัตรสามารถแจ้งให้บริษัททราบทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอื่นใด หรือโดยวิธีอื่นซึ่งสามารถ

ติดต่อกันได้ และบริษัทจะทำการระงับการให้บริการบัตรเครดิตภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 นาที นับแต่เวลาที่บริษัทได้รับแจ้ง โดยผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในภาระหนี้ที่เกิดขึ้นภายหลังครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว เว้นแต่บริษัทจะพิสูจน์ได้ว่าภาระหนี้ที่เกิดขึ้นเป็นการกระทำของผู้ถือบัตรเอง

11. การยกเลิกการใช้บัตรเครดิต

11.1 ผู้ถือบัตรมีสิทธิบอกเลิกการใช้บัตรเครดิตเมื่อใดก็ได้ และมีสิทธิ์ได้รับค่าธรรมเนียมรายปีคืนตามส่วนของระยะเวลาที่ยังไม่ได้ใช้บริการ และผู้ถือบัตรตกลงรับชดใช้ค่าธรรมเนียมและค่าสินค้า/บริการทั้งหมดที่เกิดขึ้นกับบัญชีบัตรเครดิตก่อนวันที่บริษัทได้รับแจ้งคืนให้บริษัทจนเสร็จสิ้นต่อไป

11.2 เมื่อมีการยกเลิกการใช้บัตรเครดิตไม่ว่ากรณีใดๆ ผู้ถือบัตรจะต้องตัดบัตรเครดิตออกเป็น 2 ส่วน และนำส่งคืนให้บริษัททันทีเมื่อมีการยกเลิก และหากผู้ถือบัตรมีหนี้สินใดๆค้างชำระอยู่กับบริษัท ผู้ถือบัตรจะต้องรับผิดชอบชดใช้คืนให้แก่บริษัทจนครบถ้วน รวมทั้งในกรณีผู้ถือบัตรยินยอมให้บุคคลใดนำบัตรเครดิตที่ยกเลิกแล้วไปชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ หรือถอนเงินสด ผู้ถือบัตรยินยอมรับผิดชอบต่อรายการหนี้ใดๆ ที่เกิดขึ้นหลังจากยกเลิกบัตรเครดิตทุกประการ เว้นแต่มีเหตุอันควรและผู้ถือบัตรสามารถพิสูจน์ได้ว่ารายการที่เกิดขึ้นดังกล่าวนั้นมีได้เกิดโดยความจงใจหรือเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องหรือความประมาทเลินเล่อของผู้ถือบัตรเอง หรือหากมีการนำบัตรที่แจ้งยกเลิกการใช้แล้ว หรือแจ้งหายไปยื่นกับร้านค้าหรือ สำนักงานธนาคาร ไม่ว่ากรณีใดๆ ก็ตาม ผู้ถือบัตรยอมให้ร้านค้าหรือสำนักงานธนาคารยึดบัตรเครดิตเพื่อส่งคืนให้กับบริษัท

11.3 เมื่อมีการยกเลิกการใช้บัตรเครดิตไม่ว่าด้วยเหตุประการใดให้ถือว่าเป็นเพียงการยกเลิกการใช้บัตรเครดิตเท่านั้น ไม่ใช่เป็นการยกเลิกบัญชีนี้บัตรเครดิตแต่ประการใด และไม่ว่ากรณีใดๆ ก็ตาม หากปรากฏว่าบัญชีนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรแสดงยอดเงินเป็นลูกหนี้ของบริษัแล้ว ผู้ถือบัตรตกลงจะชำระหนี้คืนให้แก่บริษัทจนเสร็จสิ้นพร้อมด้วยค่าธรรมเนียมต่างๆ ดอกเบี้ย ค่าปรับ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ตามข้อตกลง

12. การแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิต

บริษัทจะส่งใบแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิต (Statement) ให้ผู้ถือบัตรทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันกำหนดชำระเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 10 วัน เพื่อให้ผู้ถือบัตรทราบและทำการตรวจสอบความถูกต้องเดือนละครั้ง ผู้ถือบัตรมีหน้าที่ตรวจสอบรายการที่ปรากฏในใบแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิต หากมีรายการหนี้บัตรเครดิตรายการใดรายการหนึ่งผิดพลาด คลาดเคลื่อน หรือไม่ถูกต้องผู้ถือบัตรจะต้องทักท้วงภายใน 10 วันทำการ นับแต่วันผู้ถือบัตรได้รับใบแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิตจากบริษัท หากผู้ถือบัตรไม่ได้ทักท้วงภายในระยะเวลาดังกล่าว ผู้ถือบัตรตกลงยินยอมให้ถือว่าจำนวนเงินที่ปรากฏในใบแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรต้องชำระให้แก่บริษัทเป็นยอดหนี้ที่

ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงทุกประการ และตกลงชำระหนี้คืนให้แก่บริษัทจนครบถ้วน อนึ่ง หากภายหลังผู้ถือบัตรสามารถพิสูจน์ได้ว่า รายการใช้จ่ายบัตรเครดิตที่ปรากฏตามใบแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิตรายการใดรายการหนึ่งไม่ถูกต้อง และไม่ได้เป็น ความผิดหรือความบกพร่อง หรือความประมาทเลินเล่อของผู้ถือบัตรเอง ผู้ถือบัตรมีสิทธิ์หักทวงได้ภายในระยะเวลาไม่เกิน 60 วัน นับแต่วันที่ได้รับใบแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิต

แม้ว่าผู้ถือบัตรจะไม่ได้รับใบแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิตจากบริษัท แต่หากผู้ถือบัตรมีหนี้บัตรเครดิตค้างชำระอยู่กับบริษัท ผู้ถือบัตรมีหน้าที่ต้องชำระหนี้บัตรเครดิตให้แก่บริษัทภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิต โดยผู้ถือบัตรจะอ้างว่าไม่ได้รับใบแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิตมาเป็นสาเหตุในการไม่ชำระหนี้ให้แก่บริษัทไม่ได้

13. การคืนเงินให้แก่ผู้ถือบัตรกรณีมีการคืนสินค้าหรือยกเลิกการใช้บริการ หรือปรับปรุงราคาสินค้า/บริการ

ในกรณีที่มีการคืนสินค้าหรือยกเลิกการใช้บริการ หรือปรับปรุงราคาสินค้า/บริการซึ่งใช้บัตรเครดิตแทนการชำระเป็นเงินสด ผู้ถือบัตรจะไม่ได้รับชดเชยราคาคืนเป็นเงินสดจากบริษัท แต่ร้านค้าจะขอบัตรเครดิตจากผู้ถือบัตรเพื่อจัดทำเอกสารหลักฐานการคืนเงินและนำเงินเข้าบัญชี (Credit Voucher) และผู้ถือบัตรจะได้รับสำเนาเอกสารหลักฐานการคืนเงินและนำเงินเข้าบัญชีที่ลงนามและออกโดยร้านค้านั้น

14. ความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้า/บริการ

บริษัทไม่ต้องรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า/บริการ หรือการที่ร้านค้าไม่ยอมรับบัตรเครดิตแทนการชำระเงินสด

15. การรับรองความถูกต้องของเอกสารหลักฐานที่จัดทำขึ้นเนื่องมาจากการใช้บัตรเครดิต

ผู้ถือบัตรยอมรับว่าบัญชีชำระหนี้ บัญชีหนี้บัตรเครดิต ใบแจ้งหนี้บัตรเครดิต ในรายงานการใช้บัตรเครดิตถอนเงินสดล่วงหน้า ตลอดจนบันทึกหรือเอกสารหลักฐานใดๆ ก็ตาม ที่บริษัทได้จัดทำขึ้นอันเนื่องมาจากการใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ แทนการชำระด้วยเงินสด หรือการถอนเงินสดล่วงหน้าไม่ว่าวิธีใดๆ โดยผู้ถือบัตร และ/หรือบุคคลอื่นใดก็ตามที่ผู้ถือบัตรยินยอมให้ใช้บัตรเครดิต หรือบุคคลอื่นนำบัตรเครดิตไปใช้เนื่องมาจากความผิด หรือความบกพร่อง หรือความประมาทเลินเล่อของผู้ถือบัตร มีความถูกต้องทุกประการและสามารถใช้เป็นเอกสารหลักฐานแสดงจำนวนหนี้ที่ปรากฏในบัญชีหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรได้ โดยผู้ถือบัตรไม่จำเป็นต้องลงนามกำกับในบัญชี บันทึกหรือหลักฐานเอกสารนั้นๆ แต่อย่างใด

16. การออกบัตรเครดิตใหม่แทนบัตรเครดิตที่หมดอายุ

เมื่อบัตรเครดิตเดิมหมดอายุ ผู้ถือบัตรตกลงให้บริษัทออกบัตรเครดิตใหม่ให้ผู้ถือบัตร เพื่อให้มีผลใช้ได้ต่อเนื่องในทันทีที่บัตรเครดิตเดิมหมดอายุ โดยไม่ต้องขอความยินยอมจากผู้ถือบัตร เว้นแต่ผู้ถือบัตรจะแจ้งยกเลิกการใช้บัตรเครดิตให้บริษัททราบเป็นหนังสือก่อนวันที่บัตรเครดิตเดิมหมดอายุไม่น้อยกว่า 30 วัน

ในกรณีที่ผู้ถือบัตรบอกยกเลิกการใช้บัตรเครดิต โดยไม่ได้แจ้งยกเลิก ภายในระยะเวลาที่กำหนด และบริษัทได้จัดทำบัตรเครดิตใหม่แล้ว ผู้ถือบัตรยินยอมรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดทำบัตรเครดิตให้แก่บริษัทตามที่บริษัทกำหนด

17. ความรับผิดชอบในหนี้บัตรเครดิตที่เกิดจากการใช้บัตรเสริม

ในกรณีที่ผู้ถือบัตรให้บุคคลอื่นเป็นผู้ถือบัตรเสริม ผู้ถือบัตรตกลงยินยอมให้ถือว่าการใช้บัตรเสริมไม่ว่าโดยผู้ถือบัตรเสริมหรือบุคคลอื่นใดก็ตามที่ผู้ถือบัตรยินยอมให้ใช้ บัตรเครดิตหรือบุคคลอื่นนำบัตรเครดิตไปใช้ อันเนื่องมาจากความผิด หรือความบกพร่อง หรือความประมาทเลินเล่อของผู้ถือบัตร ให้ถือเสมือนผู้ถือบัตรได้ใช้บัตรเครดิตด้วยตนเอง และผู้ถือบัตรหลักตกลงยินยอมรับผิดชอบชำระหนี้ อันเกิดจากการใช้บัตรเครดิตของตน และผู้ถือบัตรเสริมให้แก่บริษัท โดยรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกับผู้ถือบัตรเสริม และผู้ถือบัตรเสริมตกลงยินยอมรับผิดชอบร่วมกับผู้ถือบัตรหลักในการชำระหนี้บัตรเครดิตอันเกิดจากการใช้บัตรเสริมของตน โดยยินยอมรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วม เว้นแต่ผู้ถือบัตรเสริมสามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้ถือบัตรเสริมไม่ต้องรับผิดชอบกับผู้ถือบัตรหลักอย่างลูกหนี้ร่วมในหนี้จำนวนใด โดยมีเหตุอันสมควรประการใด

18. การชำระค่าสินค้า/บริการ หรือเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าเป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ

ในกรณีที่ผู้ถือบัตรนำบัตรเครดิตไปใช้ในต่างประเทศ หนี้ที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิตในต่างประเทศที่เป็นเงินสกุลของประเทศนั้นๆ จะต้องถูกเปลี่ยนมาเป็นสกุลเงินบาท โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยนตามอัตราการขายสกุลเงินนั้นที่บริษัทกำหนด ณ วันที่บันทึกรายการเรียกเก็บ

19. การเปิดเผยข้อมูลของผู้ถือบัตร

ผู้ถือบัตรตกลงยินยอมให้บริษัทติดต่อสอบถาม หรือเปิดเผยรายละเอียดบางประการหรือทั้งหมด เกี่ยวกับผู้ถือบัตรให้บุคคลใดก็ตามที่บริษัทเห็นสมควร และให้ความยินยอมนี้มีอยู่ตลอดไป แม้จะมีการยกเลิกการใช้บัตรเครดิตกับบริษัทแล้วก็ตาม

20. สถานที่ติดต่อผู้ถือบัตร

ในกรณีที่ผู้ถือบัตรเปลี่ยนแปลงที่อยู่และ/หรือสถานที่ทำงาน ผู้ถือบัตรจะต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นหนังสือให้บริษัททราบภายใน 15 วัน ทั้งนี้ บรรดาเอกสารหรือหนังสือ

ใดๆ ที่บริษัทส่งไปยังผู้ถือบัตร ไม่ว่าจะส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนหรือไม่ลงทะเบียน หรือให้คนนำไปส่งเองก็ตาม หากส่งไปยังที่อยู่และ/หรือสถานที่ทำงานตามที่แจ้งไว้ไม่ว่าจะมีผู้รับหรือไม่ก็ตาม ให้ถือว่าส่งให้แก่ผู้ถือบัตรแล้วโดยชอบ และหากว่าส่งไม่ได้เพราะที่อยู่และ/หรือ สถานที่ทำงานเปลี่ยนแปลงไป หรือถูกรื้อถอนไปโดยผู้ถือบัตรไม่ได้แจ้งการเปลี่ยนแปลงหรือรื้อถอนนั้นเป็นหนังสือต่อบริษัท หรือส่งให้ไม่ได้เนื่องจากหาที่อยู่และ/หรือสถานที่ทำงานตามที่แจ้งไว้ไม่พบ ให้ถือว่าผู้ถือบัตรรับทราบข้อความในเอกสารหรือหนังสือนั้นๆ แล้ว

21. ค่าใช้จ่าย

หากมีการติดตามทวงถามให้ผู้ถือบัตรชำระหนี้บัตรเครดิต ผู้ถือบัตรต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้กับบริษัทเต็มจำนวน ซึ่งรวมทั้งค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี ค่าทนายความ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการดำเนินการดังกล่าว

ภาคผนวก จ.

อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของบัตรเครดิต

ตาราง 28 อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ของบัตรเครดิตแต่ละสถาบันการเงิน

ประเภทบัตร		ค่าธรรมเนียม			อัตราดอกเบี้ย	ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย
		แรกเข้า (บาท)	รายปี (บาท)	เบิกเงินสดล่วงหน้า (บาท)		
ธนาคารกรุงเทพ (BBL)						
บัตรเครดิต	บัตรธรรมดา	200	500	3% ของจำนวนเงินสดที่เบิกถอนแต่ละครั้ง กำหนดยอดเงินในการเบิกถอนแต่ละครั้งไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท	17.25% ต่อปี	45 วัน
ธนาคารกรุงเทพ	บัตรทอง	300	800			
บัตรวีซ่า/	บัตรธรรมดา	500	600			
มาสเตอร์การ์ด	บัตรทอง	1,000	1,100			
บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ	บัตรธรรมดา	750	750			
อเมริกัน เอ็กซ์เพรส	บัตรทอง	1,250	1,250			
ธนาคารกสิกรไทย (TFB)						
บัตรเครดิตธนาคาร	บัตรเงิน	-	-	3% ของจำนวนเงินสดที่เบิกถอนแต่ละครั้ง กำหนดยอดเงินในการเบิกถอนแต่ละครั้งไม่ต่ำกว่า 2,000 บาท	17.75% ต่อปี	45 วัน
กสิกรไทย	บัตรทอง	-	-			
บัตรวีซ่า/	บัตรเงิน	-	-			
มาสเตอร์การ์ด	บัตรทอง	-	-			
ธนาคารทหารไทย (TMB)						
บัตรวีซ่า/	บัตรเงิน	500	600	3% ของจำนวนเงินสดที่เบิกถอนแต่ละครั้ง	17.50 % ต่อปี	50 วัน
มาสเตอร์การ์ด	บัตรทอง	1,000	1,000			
ธนาคารกรุงไทย (KTB)						
บัตรวีซ่า/	บัตรคลาสสิก	-	-	3% ของจำนวนเงินสดที่เบิกถอนแต่ละครั้ง กำหนดยอดเงินในการเบิกถอนแต่ละครั้งไม่ต่ำกว่า 500 บาท	15 % ต่อปี + ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน 2.75%ต่อปี	45 วัน
มาสเตอร์การ์ด	บัตรทอง	-	-			
ธนาคารยูโอบีปรีตันสิน (UOB)						
บัตรวีซ่า	บัตรคลาสสิก	-	-	3% ของจำนวนเงินสดที่เบิกถอนแต่ละครั้ง	18 % ต่อปี	55 วัน
	บัตรทอง	-	-			

ตาราง 28 (ต่อ)

ประเภทบัตร		ค่าธรรมเนียม			อัตราดอกเบี้ย	ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย
		แรกเข้า (บาท)	รายปี (บาท)	เบิกเงินสดล่วงหน้า (บาท)		
ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB)						
บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด	บัตรเงิน	-	-	3% ของจำนวนเงินสด ที่เบิกถอนแต่ละครั้ง กำหนดการเบิกถอน ทางเครื่อง ATM ไม่ต่ำ กว่า 3,000 บาท/ครั้ง และทางเคาน์เตอร์ สาขาของธนาคาร ไม่ ต่ำกว่า 5,000 บาท/ครั้ง	18 % ต่อปี	51 วัน
	บัตรทอง	-	-			
ธนาคารเอเซีย (BOA)						
บัตรวีซ่า	บัตรเงิน	-	-	3% ของจำนวนเงินสด ที่เบิกถอนแต่ละครั้ง กำหนดยอดเงินในการ เบิกถอนแต่ละครั้งไม่ ต่ำกว่า 1,000 บาท	18 % ต่อปี	55 วัน
	บัตรทอง	-	-			
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (BAY)						
บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด	บัตรเงิน	-	-	3% ของจำนวนเงินสด ที่เบิกถอนแต่ละครั้ง	10 % ต่อปี + ค่าธรรมเนียม ในการใช้ วงเงิน 8% ต่อปี	50 วัน
	บัตรทอง	-	-			
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธน (NTB)						
บัตรวีซ่า	บัตรคลาสสิก	-	-	3% ของจำนวนเงินสด ที่เบิกถอนแต่ละครั้ง	18 % ต่อปี	55 วัน
	บัตรทอง	-	-			

ที่มา : จากการรวบรวม

ตาราง 29 สิทธิประโยชน์ในด้านต่างๆ ของบัตรเครดิตแต่ละสถาบันการเงิน

ประเภทบัตร		วงเงินการประกันอุบัติเหตุ	คะแนนสะสม	บริการเสริมอื่นๆ
ธนาคารกรุงเทพ (BBL)				
บัตรเครดิต	บัตรธรรมดา	1 ล้านบาท	25 บาท/ 1 คะแนน	- สมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพทุกประเภท (ยกเว้นบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ อเมริกัน เอ็กซ์เพรส) และบัตรปีเพสต์ รับส่วนลด 5% สำหรับค่ายา, ค่าห้อง และค่าการพยาบาล ในโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน วันนี้ถึง 31 ธันวาคม 2547 - รับทันทีคูปองส่วนลด 15% เมื่อแสดงบัตรเครดิตที่โรบินสันทุกสาขา
ธนาคารกรุงเทพ	บัตรทอง	2 ล้านบาท		
บัตรวีซ่า	บัตรธรรมดา	2 ล้านบาท		
ธนาคารกรุงเทพ	บัตรทอง	4 ล้านบาท		
บัตรมาสเตอร์การ์ด	บัตรธรรมดา	1.5 ล้านบาท		
ธนาคารกรุงเทพ	บัตรทอง	3 ล้านบาท		
บัตรเครดิต	บัตรธรรมดา	2 ล้านบาท		
ธนาคารกรุงเทพอเมริกัน เอ็กซ์เพรส	บัตรทอง	4 ล้านบาท		
ธนาคารกสิกรไทย (TFB)				
บัตรเครดิต	บัตรเงิน	1 ล้านบาท	25 บาท/ 1 คะแนน	- รับส่วนลด 20 – 25 % จากร้านเฟอร์นิเจอร์ชั้นนำต่างๆ อาทิเช่น Index, S.B. , Koncept
ธนาคารกสิกรไทย	บัตรทอง	1 ล้านบาท		
บัตรวีซ่า/	บัตรเงิน	1 ล้านบาท		
มาสเตอร์การ์ด	บัตรทอง	4 ล้านบาท		
ธนาคารทหารไทย (TMB)				
บัตรวีซ่า	บัตรเงิน	-	25 บาท/ 1 คะแนน	- ส่วนลดจากร้านค้ามากกว่า 200 แห่ง
	บัตรทอง	3 ล้านบาท		
บัตรมาสเตอร์การ์ด	บัตรเงิน	-		
	บัตรทอง	3 ล้านบาท		
ธนาคารกรุงไทย (KTB)				
บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด	บัตรคลาสสิก	1 ล้านบาท	25 บาท/ 1 คะแนน	
	บัตรทอง	4 ล้านบาท	(รวมยอดการเบิกเงินสดล่วงหน้า)	

ตาราง 29 (ต่อ)

ประเภทบัตร		วงเงินการประกันอุบัติเหตุ	คะแนนสะสม	บริการเสริมอื่นๆ
ธนาคารยูโอบีรัตนสิน (UOB)				
บัตรวีซ่า	บัตรคลาสสิก	2 ล้านบาท	20 บาท/ 1 คะแนน	- รับส่วนลด 10-50% จาก 100 ร้านค้าอ้อย พร้อมคะแนนสะสมพิเศษสูงสุดถึง 20 เท่า - ร่วมฉลองการก้าวขึ้นสู่ปีที่ 5 ของธนาคารยูโอบีรัตนสินวันนี้ พร้อมสิทธิพิเศษส่วนลด 5-65% จากร้านค้าและสถานบริการชั้นนำต่างๆ มากมาย
	บัตรทอง	3 ล้านบาท		
ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB)				
บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด	บัตรเงิน	1 ล้านบาท	20 บาท/ 1 คะแนน	- บริการเลขาส่วนตัวตลอด 24 ชม. ที่ให้บริการข้อมูลพร้อมจัดหาทุกสิ่งที่ต้องการ เช่น การจองร้านอาหาร โรงแรม สนามกอล์ฟ บัตรการแสดงต่างๆ ของขวัญหรือดอกไม้ - บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนนทั่วประเทศตลอด 24 ชม. บริการซ่อม รถยกฉุกเฉิน พร้อมจัดหารถเช่า หรือที่พักขณะรออยู่ระหว่างการซ่อม - บริการช่วยเหลือทางการแพทย์ตลอด 24 ชม. ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจากผู้เชี่ยวชาญ พร้อมให้ข้อมูลของสถานพยาบาลทั่วประเทศ บริการส่งตัวเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานระดับสูงด้วยส่วนลดพิเศษ 5 – 15% - รับส่วนลดพิเศษ 5 – 50% จากร้านอาหารในทุกย่านความอร่อยตลอดปี - รับส่วนลด 30% สำหรับบัตรเงิน และ 40% สำหรับบัตรทองเมื่อใช้บริการรถเช่าแบบขับเองภายในประเทศ จากศูนย์บริการรถเช่า AVIS
	บัตรทอง	3 ล้านบาท		
ธนาคารเอเชีย (BOA)				
บัตรวีซ่า	บัตรเงิน	1 ล้านบาท	25 บาท/ 1 คะแนน	- รับค่าชดเชยผู้ป่วยในโรงพยาบาล สัปดาห์ละ 3,500 บาทสำหรับบัตรทอง และ 2,800 บาทสำหรับบัตรเงินนานถึง 4 สัปดาห์ต่อครั้ง
	บัตรทอง	2.5 ล้านบาท		

ตาราง 29 (ต่อ)

ประเภทบัตร		วงเงินการประกันอุบัติเหตุ	คะแนนสะสม	บริการเสริมอื่นๆ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (BAY)				
บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด	บัตรเงิน	2.5 ล้านบาท	20 บาท/ 1 คะแนน (รวมยอดการเบิกเงินสดล่วงหน้า)	- ลดค่าธรรมเนียม 50% เมื่อซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศที่เคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ทุกสาขา - รายการส่วนลดจากร้านค้าชั้นนำมากมายทั่วประเทศ - ประกันกระเป๋าเดินทางสูญหาย ด้วยวงเงิน 5,000 บาท สำหรับบัตรทอง และ 2,000 บาท สำหรับบัตรเงิน - ประกันเครื่องบินล่าช้าหรือเที่ยวบินยกเลิกในวงเงินสูงสุด 5,000 บาท - โครงการคุ้มครองค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ด้วยวงเงินสูงสุดถึง 6 แสนบาท ในกรณีเจ็บป่วย บาดเจ็บ ทุพพลภาพ หรือเสียชีวิต - รับส่วนลด 1% ทุกครั้งที่เติมน้ำมันที่ปั๊มศาลเจ้าตาก จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2547
	บัตรทอง	5 ล้านบาท		
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธน (NTB)				
บัตรวีซ่า	บัตรคลาสสิก	-	25 บาท/ 1 คะแนน สำหรับบัตรคลาสสิกและ20บาท/ 1 คะแนน สำหรับบัตรทอง	- ท่านสมาชิกสามารถใช้บริการรถเช่าของ AVIS ทั่วโลก โดยจะได้รับส่วนลดพิเศษ และประหยัดถึง 30% สำหรับสมาชิกที่เช่ารถในประเทศไทย - เพื่อฉลองวันเกิดของท่านสมาชิกบัตรร่วมกับบุคคลในครอบครัว หรือบุคคลใกล้ชิดด้วยบัตรส่วนลด และสิทธิพิเศษจากร้านค้าและร้านอาหารต่างๆ - คืนเงินทุกครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธน ด้วยการสะสมคะแนนสแตนดาร์ดพอยท์ (STANDARD POINT) เพื่อแปรเป็นเงินสดเพิ่มพูนขึ้นตลอดเวลา ซึ่งท่านสามารถนำยอดสแตนดาร์ดพอยท์ที่สะสมไว้มากใช้ลดหยอดค่าใช้จ่ายรายเดือน หรือเลือกแลกฟรี/แลกซื้อ - ความช่วยเหลือยามฉุกเฉินทั่วโลก ตลอด 24 ชั่วโมง
	บัตรทอง	5 ล้านบาท		

ที่มา : จากการรวบรวม

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว นันทพรทัตตะศิริ
วันเดือนปีเกิด	7 พฤษภาคม 2522
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	14/129 ซอยรามอินทรา 13 ถนนรามอินทรา แขวงอนุสาวรีย์ บางเขน กรุงเทพฯ 10220
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้าแผนก 1 ฝ่ายวางแผนการผลิต
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ยูเนี่ยนไฟรเซ็นโปรดักส์ จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสารวิทยา
พ.ศ. 2540	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสารวิทยา
พ.ศ. 2544	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เทคโนโลยีการอาหาร) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2549	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ