

การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการ
ในอำเภอเมืองอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

นางกรรณิการ์ จันทะวงศ์

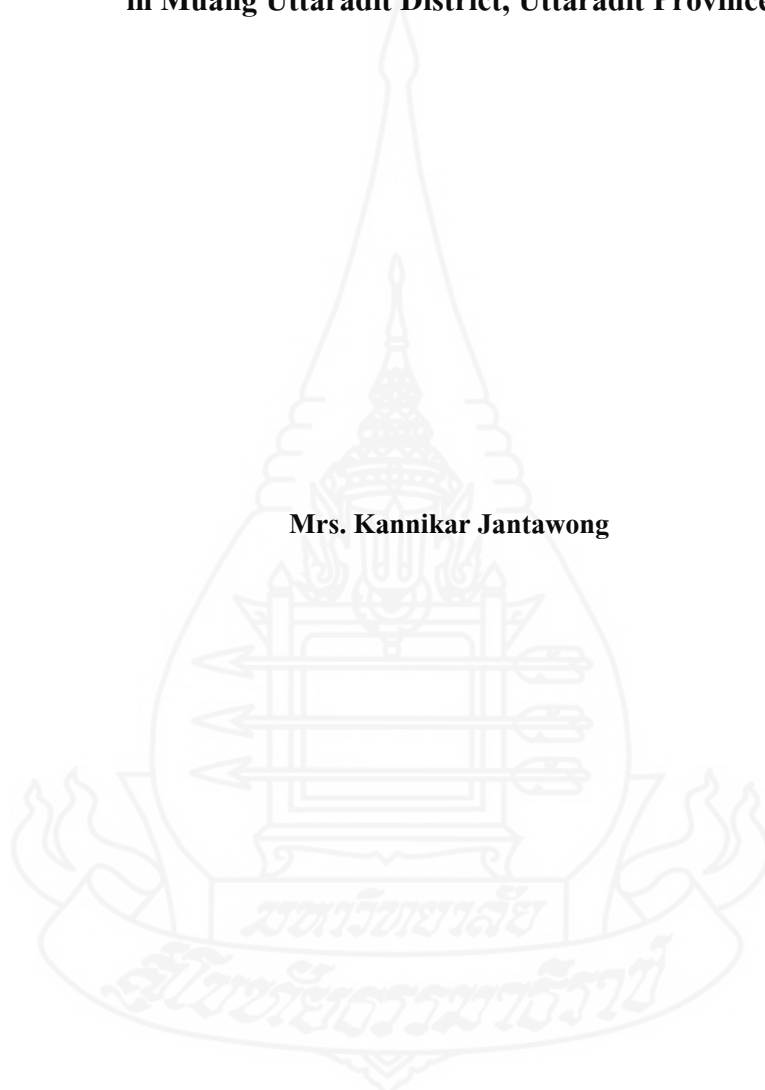


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
วิชาเอกเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2558

**Credit Card Spending of Civil Servants
in Muang Uttaradit District, Uttaradit Province**

Mrs. Kannikar Jantawong



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Economics in Business Economics

School of Economics

Sukhothai Thammathirat Open University

2015

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์
จังหวัดอุดรดิตถ์

ผู้ศึกษา นางกรรณิการ์ จันทะวงค์ รหัสนักศึกษา 2566000788

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์รัฐวิษณุญ์ จิวสวัสดิ์

ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพทั่วไปรายได้ รายจ่าย หนี้สิน และเงินออม 2) พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและ 4) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ ที่ใช้บัตรเครดิตโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 330 รายวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้าราชการส่วนใหญ่เป็นหญิง มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 41 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,008.73 บาท รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 17,049.19 บาท หนี้สินเฉลี่ย 557,878.38 บาท เงินออมเฉลี่ย 187,228.45 บาท 2) ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย วงเงินที่ได้รับอนุมัติ สูงสุด 200,000 บาท มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ย 6,383.58 บาทต่อเดือนใช้บัตรเครดิตเพื่อความสะดวกในการใช้แทนเงินสด สำหรับการซื้ออาหารเครื่องดื่มและชำระค่าบริการที่ห้างสรรพสินค้า แต่ละเดือนมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 1-2 ครั้ง และชำระค่าบริการทั้งหมด สำหรับปัญหาการใช้บัตรเครดิต ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการคิดค่าธรรมเนียมในอัตราสูงเกี่ยวกับการกดเงินสดและการชำระเงินเกินกำหนดเวลา 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในระดับมาก ได้แก่ ผ่อนชำระได้ เบิกเงินสดล่วงหน้า ไม่มีค่าบริการเมื่อชำระผ่านธนาคาร ค่าปรับการชำระเกินกำหนดเวลาอัตราสูง และซื้อสินค้าโดยการผ่อนชำระที่ไม่เสียดอกเบี้ย 4) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่รายได้และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย

คำสำคัญ บัตรเครดิต การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

Independent Study title: Credit Card Spending of Civil Servants in Muang
Uttaradit District, Uttaradit Province

Author: Mrs. Kannikar Jantawong; **ID:** 2566000788; **Degree:** Master of Economics;

Independent Study advisor: Ratawit Jewsawusde, Associate Professor; **Academic year:** 2015

Abstract

This research aimed to study 1) the general conditions, income, expenditure, debt and savings, 2) the spending behavior on credit cards, 3) the opinions regarding the marketing mix towards credit cards, and 4) the factors affecting credit card spending of the civil servants in Muang Uttaradit District, Uttaradit Province.

The study was a survey research using questionnaire as a tool to collect data from the samples of 330 civil servants in Muang Uttaradit District, Uttaradit Province, selected through a simple random sampling method. Percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis were employed for analyzing the data.

The result were as follows: 1) The civil servants were mostly female, married, having a bachelor's degree, of 41 years of age in average, having the average income of 25,008.73 baht per month, with expenditure at 17,049.19 baht per month, average debt of 557,878.38 baht, and savings of 187,228.45 baht. 2) They mostly used Krungthai Bank credit cards, were allowed the financial amount of up to 200,000 baht, and spent at average 6,383.58 baht through credit card. They used a credit card in place of cash for convenience for the purchase of food, beverage, and department store payment. They used the credit card 1-2 times per month and repaid the full amount. The problems they had with credit card were mostly high service charge for cash advance and overdue fine. 3) Their opinions at a high level regarding the marketing mix toward the credit cards were in terms of installment allowance, cash advance, zero-fee for bank counter payment, high overdue fine rate, and zero-interest installment purchase. 4) Income and promotional campaign were factors affecting spending on credit at 0.05 statistically significant level.

Keywords: Credit cards, Credit Card Spending

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ รัฐวิชญญ์ จิวสวัสดิ์ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ ชี้แนะแนวทาง ให้คำปรึกษาและ ข้อเสนอแนะต่างๆ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. มนูญ โต้ะยามา ที่กรุณาสละเวลามาเป็น กรรมการสอบครั้งนี้และให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ในอันที่จะทำให้งานศึกษานี้มีความ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่ได้ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนประสบการณ์ที่ดี แก่ผู้ศึกษาพร้อมทั้งความช่วยเหลือเมตตาด้วยดีเสมอมา

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณข้าราชการทุกท่านในอำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษานี้ โดยได้รับความร่วมมือ เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นประโยชน์กับการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะก่อให้เกิด ประโยชน์แก่ผู้สนใจได้ไม่มากนักน้อย ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน แต่หากการศึกษาค้นคว้าอิสระมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับ ไว้แต่เพียงผู้เดียว

กรรณิการ์ จันตะวงศ์

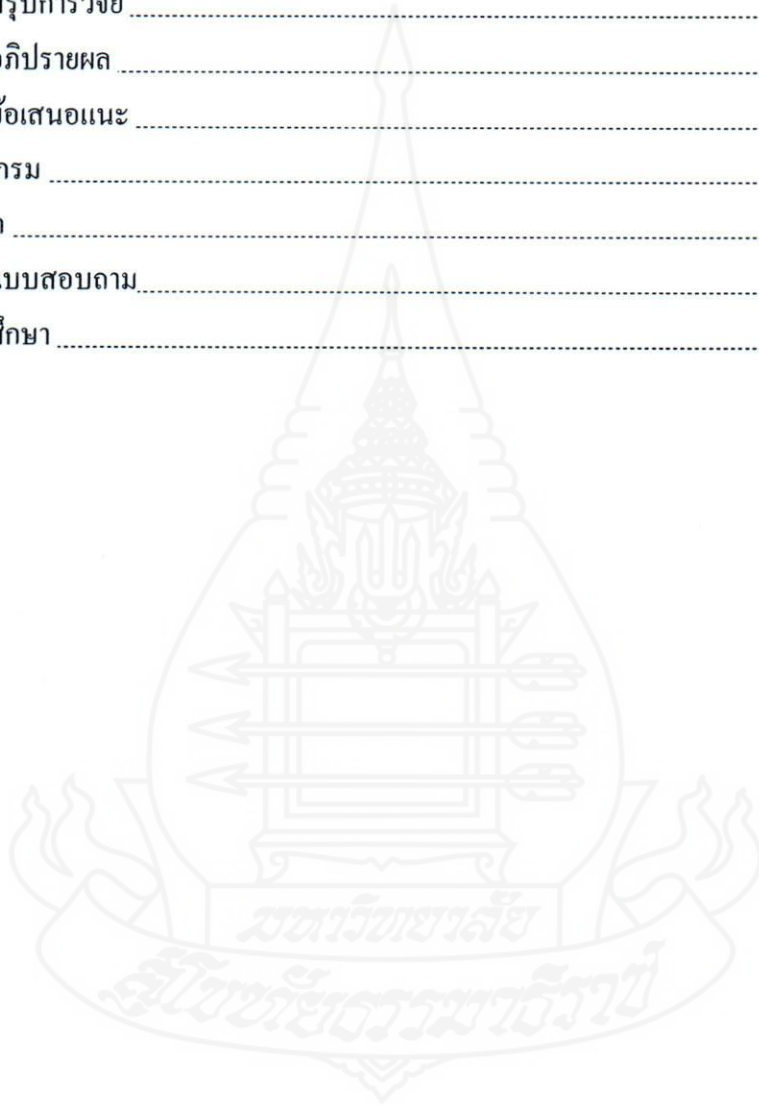
ตุลาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	6
กรอบแนวคิดการวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางในการวิจัย	11
แนวคิดเกี่ยวกับบัตรเครดิต	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไป รายได้ รายจ่าย หนี้สิน และเงินออม	53
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	66
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ..	73
ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	76

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปรการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	80
สรุปรการวิจัย	80
อภิปรายผล	84
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	96
แบบสอบถาม	97
ประวัติผู้ศึกษา	103



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1	มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจ บัตรเครดิต ที่มีใช้สถาบันการเงิน 2
ตารางที่ 1.2	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และหนี้สิน เฉลี่ยของข้าราชการพลเรือน ปี พ.ศ. 2555 3
ตารางที่ 1.3	ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดอุดรดิตต์ (GPP) ประจำปี พ.ศ. 2556 4
ตารางที่ 1.4	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน และหนี้สินเฉลี่ย ต่อครัวเรือน จังหวัดอุดรดิตต์ 5
ตารางที่ 3.1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามส่วนราชการ 49
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา 53
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามอายุ 54
ตารางที่ 4.3	รายได้เฉลี่ยแต่ละประเภทของข้าราชการจำแนกตามกลุ่มข้าราชการ แต่ละกระทรวง 55
ตารางที่ 4.4	รายได้เสริมเฉลี่ยของข้าราชการจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง 56
ตารางที่ 4.5	รายจ่ายประจำเฉลี่ยของข้าราชการจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง ... 57
ตารางที่ 4.6	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายจ่ายประจำเฉลี่ยจำแนกตามกลุ่มข้าราชการ แต่ละกระทรวง 58
ตารางที่ 4.7	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของรายจ่ายประจำเฉลี่ย จำแนกตามกลุ่ม ข้าราชการแต่ละกระทรวง 58
ตารางที่ 4.8	หนี้สินเฉลี่ยของข้าราชการจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง 59
ตารางที่ 4.9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยหนี้สินเฉลี่ยจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง 60
ตารางที่ 4.10	จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามแหล่งเงินกู้และกระทรวง 61
ตารางที่ 4.11	จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามวัตถุประสงค์การกู้และกระทรวง .. 62
ตารางที่ 4.12	เงินออมเฉลี่ยของข้าราชการจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง 63
ตารางที่ 4.13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเงินออมเฉลี่ยจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง 63
ตารางที่ 4.14	จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามรูปแบบการออมและกระทรวง 64

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามวัตถุประสงค์การออม และกระทรวง	65
ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามสถาบันการเงิน ที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	67
ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือ และสถาบันการเงินที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	68
ตารางที่ 4.18 วงเงินสูงสุด และวงเงินต่ำสุด ที่ได้รับอนุมัติจำแนกตามสถาบันการเงิน ที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	69
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	70
ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามพฤติกรรมการใช้จ่าย ผ่านบัตรเครดิตและปัญหาอุปสรรคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	71
ตารางที่ 4.21 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นส่วนประสมการตลาด	74
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการ ในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์	78



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการแข่งขันธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินมีการแข่งขันด้านธุรกิจบัตรเครดิตสูงไม่เพียงแต่แข่งขันการใช้บัตรเครดิตกับคู่แข่งเท่านั้นแต่ยังแข่งขันเพื่อรักษานักลูกค้าเดิมและแข่งขันกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภค โดยเฉพาะพฤติกรรมค่าใช้จ่ายของผู้บริโภคที่ปรับตัวตามภาวะเศรษฐกิจ ทำให้สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการบัตรเครดิตต้องปรับตัวและทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนตามภาวะเศรษฐกิจด้วย สิ่งสำคัญที่ต้องพัฒนาคือการกระตุ้นให้มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตให้มากขึ้น ด้วยการส่งเสริมการขายต่าง ๆ เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี การแลกของรางวัล ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นการชักจูงให้ผู้ถือบัตรเครดิตหันมาซื้อสินค้าด้วยบัตรเครดิตแทนการใช้จ่ายเงินสดมากขึ้น และยังคงรักษาผู้ใช้ผ่านบัตรเครดิตอยู่แล้วให้คงใช้บัตรเครดิตต่อไป ในประเทศไทยมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตกันอย่างแพร่หลายและเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตของคนในสังคมมากขึ้น ทั้งในภาคธุรกิจและครัวเรือนกระจายลงไปในกลุ่มบุคคลที่มีฐานะปานกลาง ซึ่งต่างจากอดีตที่ฐานะลูกค้าต้องมีรายได้สูง เนื่องจากข้อจำกัดจากหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยออกมากควบคุมการให้สินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินเพื่อรักษาเสถียรภาพของเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ รวมถึงการป้องกันปัญหาอันเกิดจากการขาดวินัยทางการเงินของประชาชน จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2553 – 2557 จำนวนบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยจำนวนบัตรเครดิต ปี 2556 เท่ากับ 18,548,754 ใบ และ จำนวนบัตรเครดิตปี 2557 เท่ากับ 20,303,751 ใบ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 10 กุมภาพันธ์ 2558) เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 9.46 เนื่องจากบัตรเครดิตถือเป็นสินเชื่อประเภทหนึ่งที่เป็นทางเลือกของผู้ใช้บริการ ถือเป็นพฤติกรรมผู้บริโภคล่วงหน้าผู้ถือครองบัตรเครดิตสามารถใช้จ่ายใช้สอยซื้อสินค้าและบริการมาบริโภคก่อนล่วงหน้า ไม่ต้องชำระเงินหลังซื้อสินค้าในทันที และได้รับส่วนลดสิทธิพิเศษอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งหากต้องการใช้จ่ายไม่ว่าจะเป็นการใช้จ่ายภายในประเทศหรือต่างประเทศ ผู้ถือบัตรเครดิตจะได้รับความสะดวกสบาย และที่สำคัญทางบริษัทผู้ออกบัตรจะเรียกเก็บเงินภายหลังที่มีการใช้จ่าย

ในรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจเป็นจำนวน 30-45 วัน ตามข้อตกลงของผู้ออกบัตรเครดิต ทำให้ความนิยมใช้บัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ บัตรเครดิตจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันมากขึ้น เนื่องจากเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปในการถือครองเพื่อสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการซึ่งนับวันความนิยมใช้บัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ช่วยเสริมสภาพคล่องทางการเงินพร้อมทั้งช่วยกระตุ้นให้มีการบริโภคเพิ่มมากขึ้นได้ในระดับหนึ่ง นอกจากนี้การถือบัตรเครดิตจะก่อให้เกิดความสะดวกในการถือบัตรยังช่วยในการควบคุมค่าใช้จ่ายในการใช้แต่ละครั้งและมีหลักฐานการใช้จ่ายผ่านบัตรครบถ้วนชัดเจน ในด้านเศรษฐกิจบัตรเครดิตมีส่วนช่วยในการกระตุ้นเศรษฐกิจ อีกทางหนึ่งผ่านการจับจ่ายใช้สอยทั้งในประเทศ ต่างประเทศและการเบิกเงินสดล่วงหน้า ซึ่งมีมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน

รายการ	2555	2556	2557	หน่วย : ล้านบาท	
				อัตราการขยายตัว	
				(ร้อยละ)	
				2556	2557
ปริมาณการใช้จ่ายในประเทศ	122,593.96	127,962.32	149,225.35	4.38	16.62
ปริมาณการใช้จ่ายในต่างประเทศ	6,765.40	7,370.43	9,027.96	8.94	22.49
การเบิกเงินสดล่วงหน้า	15,728.84	16,152.27	16,307.83	2.69	0.96
รวมทั้งหมด	145,088.20	151,485.02	174,561.14	4.41	15.23

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากตารางที่ 1.1 มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ในปี 2556 มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นจากปี 2555 ร้อยละ 4.41 และปี 2557 มีอัตราการขยายตัวเพิ่มสูงมาก จากปี 2556 ถึงร้อยละ 15.23 โดยปริมาณการใช้จ่าย

จ่ายในประเทศ ปี 2557 เพิ่มขึ้นจากปี 2556 ร้อยละ 16.62 ปริมาณการใช้จ่ายในต่างประเทศ ปี 2557 เพิ่มขึ้นจากปี 2556 ร้อยละ 22.49 และการเบิกเงินสดล่วงหน้า ปี 2557 เพิ่มขึ้นจากปี 2556 ร้อยละ 0.96 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 10 กุมภาพันธ์ 2558)

จากมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้นแสดงให้เห็นว่าบัตรเครดิตมีแนวโน้มเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้ประเมิน ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ในปี 2558 ขยายตัวร้อยละ 8.5 - 9.5 และได้ประเมินแนวโน้มสินเชื่อในช่วงไตรมาส 4/2558 ส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อรายย่อย เริ่มกลับมามีบทบาทต่อการขับเคลื่อนสินเชื่อในภาพรวมมากขึ้น โดยสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล จะเพิ่มขึ้นจากปัจจัยด้านฤดูกาลใช้จ่ายใช้สอยช่วงท้ายปี และการจับมือระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลกับร้านค้าพันธมิตรเพื่อออกแคมเปญกระตุ้นการใช้จ่ายมากขึ้น เป็นการเพิ่มปริมาณเงินในระบบเศรษฐกิจมากขึ้น มีการใช้จ่ายใช้สอยเพิ่มขึ้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 10 กุมภาพันธ์ 2558) นับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ รายได้ ค่าใช้จ่าย หนี้สิน จะเป็นตัวกำหนดในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ทำการสำรวจภาวะการครองชีพของข้าราชการพลเรือน ปี พ.ศ. 2555 ดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และหนี้สินเฉลี่ยของข้าราชการพลเรือน ปี พ.ศ. 2555

รายการ	2553	2555	อัตราการขยายตัว ปี 2555 (ร้อยละ)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	43,650	49,915	14.35
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	32,386	41,081	26.85
หนี้สินเฉลี่ย (บาท)	749,771	1,111,425	48.24

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

จากตารางที่ 1.2 ผลการสำรวจภาวะการครองชีพของข้าราชการพลเรือน ปี พ.ศ. 2555 พบว่าปี 2555 ข้าราชการพลเรือนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพิ่มขึ้นจากปี 2553 ร้อยละ 14.35 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน เพิ่มขึ้นจากปี 2553 ร้อยละ 26.85 และมีหนี้สินเฉลี่ย เพิ่มขึ้นจากปี 2553 ร้อยละ 48.24 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 10 กุมภาพันธ์ 2558)

จังหวัดอุดรดิษฐ์เมื่อพิจารณาจากผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดอุดรดิษฐ์ (GPP) ประจำปี พ.ศ. 2556 มูลค่าเพิ่ม ณ ราคาคงที่ เท่ากับ 38,433 ล้านบาท ปี 2555 มูลค่าเพิ่ม ณ ราคาคงที่ เท่ากับ 36,596 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2555 เท่ากับ 1,837 ล้านบาท เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 5.02 ปี 2556 มีประชากรเท่ากับ 436,912 คน ปี 2555 เท่ากับ 437,512 คน ลดลงจากปี 2555 เท่ากับ 600 คน ลดลงคิดเป็นร้อยละ 0.14 ปี 2556 ผลิตภัณฑ์จังหวัดต่อหัวเท่ากับ 87,966 บาท/คน/ปี ปี 2555 เท่ากับ 83,645 บาท/คน/ปี เพิ่มขึ้นจากปี 2555 เท่ากับ 4,321 บาท/คน/ปี เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 5.17 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 10 กุมภาพันธ์ 2558) ดังตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.3 ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดอุดรดิษฐ์ (GPP) ประจำปี พ.ศ. 2556

รายการ	จำนวน			อัตราการขยายตัว		
	2554	2555	2556	2554	2555	2556
ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (ล้านบาท)	30,691	36,596	38,433	7.99	19.24	5.02
ประชากร (คน)	437,912	437,512	436,912	-0.10	-0.10	-0.14
ผลิตภัณฑ์จังหวัดต่อหัว (บาท/คน/ปี)	70,084	83,645	87,966	14.99	19.35	5.17

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

จากข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดอุดรดิษฐ์ ผลิตภัณฑ์จังหวัดต่อหัวเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตั้งแต่ปี 2554-2556 สอดคล้องกับสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ทำการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน โดยทำการสำรวจรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน หนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน ของจังหวัดอุดรดิษฐ์ โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน ในปี 2556 เท่ากับ 21,344 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือนปี 2554 เท่ากับ 17,602 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2554 เท่ากับ 3,742 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.26 ในส่วนของรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน ในปี 2556 เท่ากับ 13,550 บาท รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน ปี 2554 เท่ากับ 12,016 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2554 เท่ากับ 1,534 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.77 และหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน ในปี 2556 เท่ากับ 125,871 บาท หนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน ในปี 2554 เท่ากับ 112,976 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2554 เท่ากับ 12,895 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.41 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 10 กุมภาพันธ์ 2558) ดังตารางที่ 1.4

ตารางที่ 1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน และหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน จังหวัดอุตรดิตถ์

รายการ	2552	2554	2556	อัตราการขยายตัว (ร้อยละ)	
				2554	2556
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน (บาท)	15,865	17,602	21,344	10.95	21.26
รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน (บาท)	13,433	12,016	13,550	-10.55	12.77
หนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน (บาท)	99,686	112,976	125,871	13.33	11.41

ที่มา: สำนักงานสถิติจังหวัดอุตรดิตถ์

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นว่าทั้งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน และหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน ในจังหวัดอุตรดิตถ์ ปี 2556 เพิ่มสูงขึ้น โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือนจะสูงขึ้นทุกปี เมื่อพิจารณาสัดส่วนรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เท่ากับ 21,344 บาท รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน เท่ากับ 13,550 บาท สัดส่วนของรายจ่ายต่อรายได้ เท่ากับ 0.63 : 1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า รายได้ 1 บาท จะใช้จ่ายเท่ากับ 0.63 บาท เมื่อเทียบสัดส่วนของหนี้สินต่อรายได้ โดยมีหนี้สินเฉลี่ย เท่ากับ 125,871 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เท่ากับ 21,344 บาท ซึ่งสัดส่วนหนี้สินต่อรายได้สูงถึง 5.90 : 1 อธิบายได้ว่าครัวเรือนมีรายได้ 1 บาท จะมีหนี้สินเท่ากับ 5.90 บาท ในส่วนข้อมูลสินเชื่อธนาคารแห่งประเทศไทย สินเชื่อของจังหวัดอุตรดิตถ์ ปี 2556 เท่ากับ 157,823 ล้านบาท สินเชื่อ ปี 2557 เท่ากับ 167,307 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2556 เท่ากับ 9,484 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 6.01 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 10 กุมภาพันธ์ 2558) ซึ่งบัตรเครดิตถือเป็นสินเชื่ออีกประเภทหนึ่งที่ธนาคารปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้า สินเชื่อเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่ามีการใช้บัตรเครดิตเพิ่มขึ้น

ดังนั้นจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ ในด้านรายได้ รายจ่าย หนี้สิน และเงินออม พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต โดยต้องการศึกษาว่าข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ มีรายได้ รายจ่าย หนี้สิน เงินออมแตกต่างกันหรือไม่ มีพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในด้านใด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดในแต่ละด้านมากน้อยเพียงใด และต้องการทราบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการ ซึ่งข้าราชการมีรายได้เพิ่มขึ้น ทุก ๆ ปี และมีรายได้เกิน 15,000 บาท ก็สามารถทำบัตรเครดิตได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่มาให้บริการทำบัตรเครดิตถึงสถานที่ทำงาน จึงเป็นสาเหตุหนึ่ง ที่ข้าราชการทำบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น และใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้นตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ ทำให้มีการซื้อสินค้าหรือบริการเพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้น

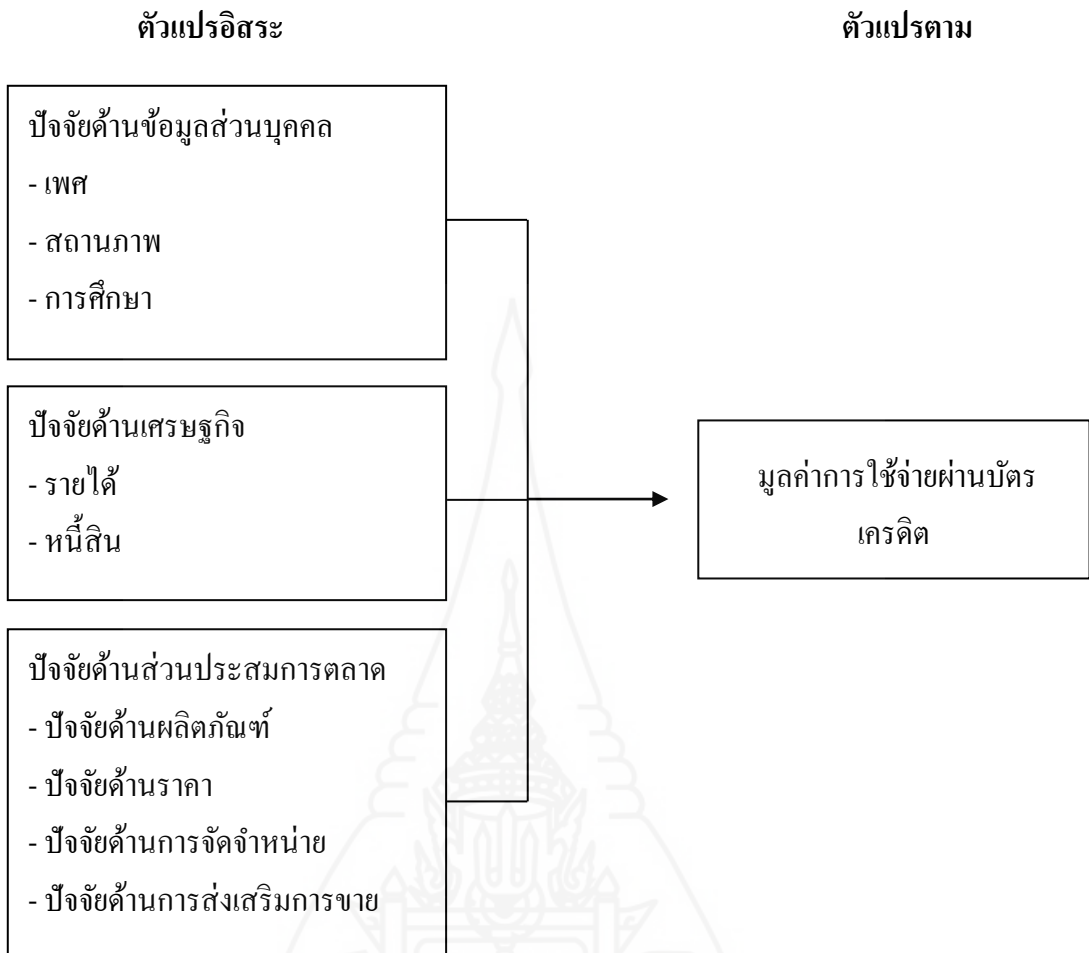
2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษา

- 2.1 สภาพทั่วไปรายได้ รายจ่าย หนี้สิน และเงินออม ของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์
- 2.2 พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์
- 2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์
- 2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวความคิดในการศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการในอำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้



4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 รายจ่ายประจำเฉลี่ย หนี้สินเฉลี่ย เงินออมเฉลี่ย ของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์แต่ละกระทรวงไม่แตกต่างกัน

4.2 เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ หนี้สิน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการขายมีผลต่อมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

5. ขอบเขตของการวิจัย

- 5.1 ขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดพื้นที่ศึกษาเฉพาะอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์
- 5.2 ขอบเขตเนื้อหาเน้นศึกษารายได้ รายจ่าย หนี้สิน เงินออม พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ โดยทำการศึกษาระดับครัวเรือนที่ออกโดยสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน
- 5.3 ขอบเขตประชากร ศึกษาเฉพาะข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ ในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์เท่านั้น

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

- 6.1 บัตรเครดิต (Credit card) หมายความว่า บัตรที่สถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน เป็นผู้ออกบัตรออกให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริ โภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สถาบันการเงิน และที่ไม่ใช่สถาบันการเงินกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการหรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด โดยไม่ต้องจ่ายเงินสดทันทีกับร้านค้าหรือสถานบริการที่เป็นสมาชิกของบัตรเครดิตนั้น นอกจากนี้ผู้ถือบัตรยังสามารถเบิกถอนเงินสดจากสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงินที่เป็นสมาชิกของบัตรเครดิตได้ภายในวงเงินที่กำหนดไว้
- 6.2 ผู้ออกบัตร (Card issuer) หมายถึง สถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน
- 6.3 ผู้ถือบัตร (Card holder) หมายถึง ผู้ถือบัตรเครดิตสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงินออกให้ แล้วมีสิทธินำไปใช้ซื้อสินค้าและบริการได้ โดยผู้ถือบัตรจะชำระหนี้ให้แก่ผู้ออกบัตรในภายหลัง
- 6.4 มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต หมายถึง มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน
- 6.5 รายได้ หมายถึง เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง รายได้เสริม
- 6.6 รายจ่าย หมายถึง รายจ่ายประจำในแต่ละเดือน
- 6.7 หนี้สิน หมายถึง หนี้สินเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อซื้อยานพาหนะ เพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภค เพื่อการลงทุน เพื่อการศึกษา เพื่อการซ่อมแซมยานพาหนะและอื่น ๆ

6.8 เงินออม หมายถึง เงินฝากธนาคารพาณิชย์ เงินฝากสหกรณ์ออมทรัพย์ ชื่อหลักทรัพย์ ชื่อทองคำ ประกันชีวิต กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/กบข.

6.9 ส่วนประสมทางการตลาดหมายถึงการทำกิจกรรมทางการตลาดของบัตรเครดิต 4 ด้าน ประกอบด้วย

6.9.1 ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง ลักษณะของบัตรเครดิต ได้แก่ ชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันการเงินที่ออกบัตร รูปลักษณ์ความสวยงามของบัตรเครดิต บัตรเครดิตมีขนาดกะทัดรัดพกพาสะดวก สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้า สามารถผ่อนชำระได้ ความหลากหลายของบัตรเครดิต และการคุ้มครองประกันอุบัติเหตุ

6.9.2 ด้านราคา หมายถึง อัตราค่าธรรมเนียมออกบัตรใหม่กรณีชำระสูญหาย ไม่มีค่าบริการเมื่อชำระผ่านธนาคาร วงเงินที่ได้รับอนุมัติ อัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระ อัตราค่าปรับชำระเกินกำหนดเวลา

6.9.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง มีสาขาที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก สมัครผ่านอินเทอร์เน็ต มีตัวแทนออกบัตรสมัครบัตรเครดิตนอกสถานที่ และสมัครผ่านเคาน์เตอร์รับสมัคร

6.9.4 ด้านการส่งเสริมการขาย หมายถึง การสะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล มีส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าและบริการ มีของสมนาคุณให้เมื่อสมัครเป็นสมาชิก สามารถผ่อนชำระ 0% นาน 10 เดือน ฟรีค่าธรรมเนียมบัตรเสริม ฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี ไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน และปลอดดอกเบี้ยก่อนถึงกำหนดชำระเงิน

6.10 ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ รายจ่าย หนี้สิน และเงินออม ของข้าราชการอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ อาจจะเป็นประโยชน์สำหรับนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องการทำธุรกรรมต่าง ๆ หรือการให้ความช่วยเหลือต่างๆ ของภาครัฐ

7.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ อาจนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตเพื่อสนองความต้องการและสนองต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บัตรเครดิตได้มากขึ้น

7.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ อาจนำไปใช้เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตเพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

7.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ อาจนำไปใช้เพื่อการปรับปรุง การตัดสินใจ และการพัฒนาของสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหาที่นำเสนอในบทนี้ออกเป็น 3 ส่วนคือ แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางในการวิจัย แนวคิดเกี่ยวกับบัตรเครดิต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางในการวิจัย

1.1 ทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์

1.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand) มีดังนี้ (วันรักษ์ มิ่งมณีนาคนิ, 2538)

1) ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand theory) อุปสงค์ คือ ปริมาณสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ ณ ระดับราคาต่างๆกันของสินค้าและบริการนั้นภายในระยะเวลาที่กำหนดความต้องการซื้อหรืออุปสงค์นี้แตกต่างจากความต้องการซื้อในความหมายทั่วไปเพราะว่าผู้ที่ซื้อสินค้าและบริการได้นั้นจะต้องมีความเต็มใจที่จะซื้อ (Willingness) และความสามารถที่จะจ่ายเงิน (Ability to pay) เพื่อให้ได้เป็นเจ้าของสิ่งที่คุณต้องการดั่งนั้น ความต้องการซื้อเพียงอย่างเดียวโดยไม่มีรายได้หรือรายได้ไม่เพียงพอไม่ถือว่าเป็นอุปสงค์

2) กฎของอุปสงค์ (Law of demand) โดยทั่วไปกฎของอุปสงค์จะสมมุติให้ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์คงที่แล้วผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการชนิดใดขึ้นอยู่กับราคาสินค้านั้นเป็นหลักทั้งนี้อุปสงค์จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับกฎของอุปสงค์ที่ว่า “ปริมาณสินค้าที่ผู้บริโภคต้องการซื้อในขณะที่โดยขณะหนึ่งจะเพิ่มขึ้นถ้าราคาสินค้านั้นลดลงและตรงกันข้ามกับปริมาณสินค้าที่ผู้บริโภคต้องการซื้อจะลดลงถ้าราคาสินค้านั้นเพิ่มขึ้น”

3) ปัจจัยกำหนดอุปสงค์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจำนวนสินค้าที่ผู้บริโภคต้องการซื้อหรือปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์มีดังนี้

(1) ราคาสินค้านั้นเมื่อราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้นปริมาณซื้อจะลดลงแต่ถ้าราคาสินค้าลดลงปริมาณซื้อจะมีมากขึ้น

(2) ราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องของความสัมพันธ์ของปริมาณซื้อนอกจากจะขึ้นอยู่กับราคาสินค้าชนิดนั้นแล้วยังขึ้นกับราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องด้วยซึ่งแบ่งความสัมพันธ์ของสินค้าได้เป็น 2 ชนิด คือ

ก. สินค้าที่ใช้ทดแทนกัน (Substitution goods) เช่นเนื้อหมูกับเนื้อไก่ ชากับกาแฟ ปากกาลูกกลิ้งกับปากกาหมึกซึม เป็นต้น การที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าชนิดใดมากน้อยเพียงใดจะต้องพิจารณาถึงราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ถ้าราคาเนื้อหมูสูงขึ้นในขณะที่ราคาเนื้อไก่ คงเดิมผู้บริโภคจะซื้อเนื้อหมูลดลงแล้วหันไปซื้อเนื้อไก่เพิ่มขึ้น จึงกล่าวได้ว่าเมื่อราคาสินค้าชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้นจะทำให้ปริมาณซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้แทนกันได้เพิ่มขึ้นด้วย แต่ถ้าราคาสินค้าชนิดหนึ่งลดลงจะทำให้ปริมาณซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้แทนกันได้ลดลงด้วย ดังนั้นความสัมพันธ์ของราคาและปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดที่ใช้ทดแทนกันจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ข. สินค้าที่ใช้ประกอบกันหรือใช้ร่วมกัน (Complementary goods) เช่นปืนกับลูกปืน ถุงเท้ากับรองเท้า ยาสีฟันกับแปรงสีฟัน กาแฟกับครีมเทียม รถยนต์กับน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น เมื่อราคาเครื่องยนต์แพงขึ้นนอกจากปริมาณซื้อรถยนต์จะลดลงแล้วปริมาณความต้องการซื้อน้ำมันเชื้อเพลิงก็จะลดลงด้วยทั้งๆ ที่ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงไม่เปลี่ยนแปลงดังนั้นความสัมพันธ์ของราคาและปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดที่ใช้ประกอบกันจะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

(3) รายได้ของผู้บริโภค รายได้ของผู้บริโภคเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการกำหนดอุปสงค์การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้บริโภคกับปริมาณความต้องการซื้อสินค้าสามารถแบ่งสินค้าออกเป็น 2 ชนิดคือ

ก. สินค้าปกติ (Normal goods) ปริมาณซื้อสินค้าปกติทั่วไปจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับรายได้ของผู้บริโภคกล่าวคือถ้าผู้บริโภคมีรายได้มากความต้องการซื้อสินค้าปกติจะเพิ่มขึ้นแต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลงความต้องการซื้อสินค้าปกติจะลดลงด้วย

ข. สินค้าด้อยคุณภาพ (Inferior goods) สินค้าบางชนิดเป็นสินค้าด้อยคุณภาพในสายตาของผู้บริโภคปริมาณซื้อสินค้าประเภทนี้จะมีความสัมพันธ์ตรงกันข้ามกับระดับรายได้ของผู้บริโภคกล่าวคือเมื่อผู้บริโภคมีรายได้เพิ่มขึ้นอุปสงค์ในสินค้าประเภทนี้ลดลงแต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลงอุปสงค์ในสินค้าประเภทนี้จะเพิ่มขึ้น สินค้าเหล่านี้ได้แก่ เครื่องสำอาง ราคาลูก ข้าวสารคุณภาพต่ำ เสื้อผ้า เป็นต้น

(4) รสนิยมของผู้บริโภค รสนิยมเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดอุปสงค์ รสนิยมของบุคคลโดยทั่วไปจะมีลักษณะแตกต่างกันตามอายุ อาชีพ ขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นต้น โดยปกติรสนิยมในสินค้าต่างๆจะเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยและกาลเวลา รสนิยมของสินค้า

บางชนิดเปลี่ยนแปลงได้ง่าย เช่น เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ เป็นต้น ดังนั้นถ้าสินค้าชนิดใดอยู่ในสมัยนิยมอุปสงค์ในสินค้านั้นจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าสินค้าชนิดใดล้าสมัยอุปสงค์ในสินค้านั้นจะลดลง

(5) จำนวนประชากรโดยทั่วไป เมื่อประชากรของสังคมหรือของประเทศ มีจำนวนมากขึ้นความต้องการในสินค้าและบริการจะเพิ่มขึ้นด้วย แต่ประชากรที่เพิ่มขึ้นนี้จะต้องมีอำนาจซื้อเพิ่มขึ้นด้วยจึงจะก่อให้เกิดอุปสงค์ในสินค้านั้น

(6) การคาดคะเนราคาและปริมาณสินค้าในอนาคต เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่ทำให้อุปสงค์ในสินค้าเปลี่ยนแปลงไป เช่น ผู้บริโภคคาดคะเนว่าราคาข้าวสารในอนาคตจะสูงขึ้น ผู้บริโภคจะรีบซื้อข้าวสารเพิ่มขึ้นอุปสงค์ของข้าวสารในปัจจุบันจึงเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้บริโภคคาดว่าราคาข้าวสารในอนาคตจะลดลง ผู้บริโภคจะชะลอการซื้อข้าวสารไว้ก่อน อุปสงค์ของข้าวสารในปัจจุบันจึงลดลง

(7) ฤดูกาล ความต้องการซื้อสินค้าต่างๆ ในแต่ละช่วงเวลาจะแตกต่างกันตามฤดูกาล เช่น ในฤดูร้อนอุปสงค์ของพัดลมจะเพิ่มสูงขึ้น ฤดูฝนปริมาณความต้องการร่มจะมีมากขึ้น และในฤดูหนาวอุปสงค์ของเสื้อกันหนาวจะมีมากขึ้น

(8) สภาพการกระจายรายได้ในระบบเศรษฐกิจแม้ว่ารายได้เฉลี่ยต่อหัวของแต่ละประเทศจะเท่ากัน แต่ถ้าโครงสร้างการกระจายรายได้ของประเทศแตกต่างกัน ปริมาณความต้องการในสินค้าก็จะแตกต่างกันด้วย ตัวอย่างเช่น ประเทศซาอุดีอาระเบียและสหรัฐอเมริกา มีรายได้เฉลี่ยต่อหัวสูงและใกล้เคียงกัน แต่สภาพการกระจายรายได้แตกต่างกันมาก กล่าวคือ ประชากรของซาอุดีอาระเบียส่วนใหญ่ยังยากจนมีกลุ่มน้อยเท่านั้นที่ร่ำรวย จากการเป็นเจ้าของบ่อน้ำมัน ขณะที่ประชากรของสหรัฐอเมริกาส่วนใหญ่เป็นคนชนชั้นกลาง รายได้ไม่แตกต่างกันมากนัก ดังนั้นปริมาณความต้องการซื้อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งของทั้ง 2 ประเทศย่อมแตกต่างกัน

1.1.2 ทฤษฎีการบริโภค

ทฤษฎีการบริโภคเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริโภคและรายได้ โดยกำหนดให้ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ตามแนวคิดของเคนส์ (Keynes) พบว่า แม้ผู้บริโภคไม่มีรายได้เลย การบริโภคก็ยังคงมีอยู่เพื่อการดำรงชีวิต ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการกำหนดรายจ่ายเพื่อการบริโภคคือ รายได้สุทธิส่วนบุคคล รายจ่ายเพื่อการบริโภคมีความสัมพันธ์กับระดับรายได้ต่าง ๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีรายได้เพิ่มขึ้นการบริโภคเพิ่มขึ้น และเมื่อรายได้ลดลง การบริโภคก็ลดลง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดค่าใช้จ่ายในการบริโภค ดังนี้ (ราฟิง เวชยันต์วุฒิ, 2542)

1) จำนวนเงินสดที่บุคคลมีอยู่ ถ้าบุคคลมีเงินสดอยู่ในมือเป็นจำนวนมากก็มีแนวโน้มที่จะใช้จ่ายเพื่อการบริโภคมาก แต่ถ้าบุคคลมีเงินสดอยู่ในมือเป็นจำนวนน้อยก็จะมีแนวโน้มในการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคน้อยลง

2) จำนวนทรัพย์สินที่มีสภาพคล่องสูง (Highly liquidity assets) ที่บุคคลมีอยู่ ถ้าบุคคลมีทรัพย์สินที่มีสภาพคล่องสูงในมือมาก โอกาสในการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคจะมาก แต่ถ้าทรัพย์สินที่มีสภาพคล่องสูงอยู่ในมือน้อย ก็ย่อมมีโอกาสที่จะใช้จ่ายเพื่อการบริโภคน้อย

3) จำนวนสินค้าคงทนถาวร (Durable goods) ที่บุคคลมีอยู่ สินค้าสำหรับบริโภคมี 2 ชนิด คือ สินค้าประเภทไม่คงทนถาวร (Nondurable goods) เช่น อาหาร เครื่องดื่ม และเครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น และสินค้าประเภทคงทนถาวร (Durable goods) เช่น รถยนต์ ตู้เย็น โทรทัศน์ วิทยุ และพัดลม เป็นต้น ถ้าบุคคลมีสินค้าประเภทคงทนถาวรอยู่แล้วเป็นจำนวนมาก โอกาสที่จะซื้อหาใหม่ก็น้อย เพราะสินค้าเหล่านี้มีอายุการใช้ประโยชน์ยาวนานหลายปี แต่ถ้าบุคคลมีสินค้าประเภทคงทนถาวรอยู่แล้วเป็นจำนวนน้อย จึงมีแนวโน้มที่จะซื้อหาใหม่มากขึ้น

4) การคาดคะเนเกี่ยวกับราคาสินค้าในอนาคต ถ้าผู้บริโภคคาดว่า ปริมาณสินค้าจะสูงขึ้น ผู้บริโภคจะพากันซื้อสินค้ามากก็คูณ ไขว้มากขึ้น แต่ถ้าผู้บริโภคคาดว่าปริมาณสินค้าจะลดลงหรือคาดว่าราคาสินค้าจะลดลงแล้ว ผู้บริโภคจะชะลอการซื้อไว้ก่อน โดยรอให้ราคาลดลงถึงที่สุดก่อนจึงจะซื้อ

5) เกรดเพื่อการบริโภคและอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ปกติวงการธุรกิจมักให้เครดิตเพื่อการบริโภคโดยระบบการซื้อขายแบบผ่อนส่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ กล่าวคือ ถ้าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ธุรกิจที่ให้เครดิตซื้อขายแบบผ่อนส่งมีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ จึงสามารถให้เครดิตในระยะยาวได้ ด้วยการเรียกเก็บเงินงวดแรก (Down payment) ต่ำ และจำนวนงวดจะมากขึ้นแต่ละงวด ผู้ซื้อจะจ่ายแต่เพียงเล็กน้อย จึงไม่ค่อยเดือดร้อนทำให้การบริโภคหรือการซื้อขายแบบผ่อนส่งเพิ่มขึ้น แต่ถ้าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง ธุรกิจที่ให้เครดิตซื้อขายผ่อนส่งที่มีต้นทุนดำเนินงานสูง จึงไม่สามารถให้เครดิตในระยะยาวได้ ดังนั้นจึงกำหนดเงินงวดแรกไว้มากและจำนวนงวดน้อยลง แต่ละงวดผู้ซื้อจะต้องจ่ายเงินมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคเดือดร้อน ดังนั้นผู้บริโภคจึงซื้อน้อยลง

6) การคาดคะเนเกี่ยวกับรายได้ในอนาคต ถ้าผู้บริโภคคาดคะเนว่ารายได้ในอนาคตของเขาจะสูงขึ้น ผู้บริโภคมีแนวโน้มจะใช้จ่ายเพื่อการบริโภคมากขึ้น (เก็บออมน้อยลง) โดยหวังว่ารายได้ที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตจะสามารถชดเชยการออมที่ต่ำลงในปัจจุบันได้ แต่ถ้าผู้บริโภคคาดว่าในอนาคตเขาจะมีรายได้ลดลง หรือจะไม่มีรายได้แล้ว ผู้บริโภคจะลดการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคลงโดยเตรียมเก็บออมเงินเพิ่มขึ้นเพื่อจะไม่ให้เดือดร้อนในอนาคต

7) ประเภทของรายได้ที่ผู้บริโภครับ ปกติรายได้ที่บุคคลได้รับจะมีสองประเภทใหญ่ ๆ คือ รายได้ประจำที่แน่นอน (Permanent income) และรายได้ที่ไม่แน่นอน (Temporary income) โดยทั่วไปแล้วผู้บริโภครายได้ประจำแน่นอนมักมีแนวโน้มในการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคมากกว่าผู้บริโภครายได้ไม่แน่นอน

8) การเลื่อนเวลาในการบริโภค (Time preference) ของบุคคล ถ้าบุคคลคิดว่าอนาคตเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอนแล้ว เขาจะคิดว่าเขาควรบริโภคเสียก่อนในปัจจุบันมากกว่าในอนาคต ดังนั้นแนวโน้มของการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคในปัจจุบันจะสูงขึ้น แต่ถ้าบุคคลคิดว่าอนาคตสดใสและแน่นอนเขาจะเลื่อนการบริโภคในปัจจุบันให้น้อยลงเพื่อการบริโภคที่มากขึ้นในอนาคต ดังนั้นแนวโน้มของการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคจะต่ำลง

9) รสนิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง เมื่อผู้บริโภครสนิยมเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะของการชอบหรือไม่ชอบ และชอบมากขึ้นหรือชอบน้อยลงแล้วก็จะยอมทำให้การใช้จ่ายเพื่อการบริโภคเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

10) การเอาอย่างในการบริโภค (Demonstration effects) โดยทั่วไปแล้วผู้บริโภคมักเอาอย่างหรือตามอย่างผู้อื่นในการบริโภคเสมอ ดังนั้นถ้าผู้บริโภครสนิยมอยู่ใกล้ชิดหรือเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นแล้ว ย่อมจะเอาอย่างในการบริโภคในลักษณะที่เห็นเขามี ก็อยากจะมีตาม เห็นเขาได้ก็อยากจะได้ตาม

11) ระดับการศึกษาของผู้บริโภค โดยทั่วไปแล้วผู้บริโภครที่มีระดับการศึกษาสูงมักมีแนวโน้มในการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคสูงกว่าผู้บริโภครที่มีระดับการศึกษาต่ำ ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริโภครที่มีระดับการศึกษาสูงจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ซึ่งย่อมมีราคาสูงและทำให้รายจ่ายเพื่อการบริโภคสูงกว่า

12) การเก็บภาษีอากรของรัฐบาล ถ้ารัฐบาลเก็บภาษีอากรเพิ่มขึ้น ย่อมทำให้รายได้ของผู้บริโภคหลังจากหักภาษีอากรแล้วเหลือน้อยลง ย่อมสามารถใช้จ่ายเพื่อการบริโภคน้อยลง แต่ถ้ารัฐบาลเก็บภาษีอากรน้อยลงก็จะมีผลทำให้รายจ่ายเพื่อการบริโภคของประชาชนสูงขึ้น

13) ลักษณะการกระจายรายได้ในสังคม ถ้าสังคมใดมีการกระจายรายได้เป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน ย่อมทำให้รายจ่ายเพื่อการบริโภคของประชาชนในสังคมนั้นสูงกว่าในสังคมที่การกระจายรายได้มีความเหลื่อมล้ำกันเป็นอันมาก ทั้งนี้เพราะผู้มีรายได้สูงจะมีการออมมากขึ้น แต่ผู้มีรายได้ต่ำซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากก็มีรายได้ไม่เพียงพอที่จะใช้จ่ายเพื่อบริโภคได้ ดังนั้นจึงทำให้รายจ่ายเพื่อการบริโภคโดยส่วนรวมอยู่ในระดับต่ำ

14) การโฆษณาสินค้า การโฆษณาสินค้าหรือบริการย่อมมีส่วนจูงใจในการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคของผู้บริโภคเสมอไม่มากนักน้อย

15) การขยายตัวของตลาดสินค้าหรือบริการ การขยายตัวของตลาดสินค้าหรือบริการย่อมที่ผลทำให้ผู้บริโภคสามารถซื้อหาสินค้าหรือบริการได้สะดวกขึ้น ซึ่งย่อมมีผลกระทบต่อยอดรวมของรายจ่ายเพื่อการบริโภคโดยตรง

16) ปัจจัยอื่น ๆ เช่น ฤดูกาล ค่านิยม หรือขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมเป็นต้น ก็ย่อมมีผลกระทบต่อการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคของประชาชนไม่น้อย

การเปลี่ยนแปลงในรายจ่ายเพื่อการบริโภค นอกจากจะขึ้นอยู่กับรายได้สุทธิของบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญแล้ว บุคคลจะมีการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคเพิ่มขึ้นหรือลดลงยังขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ (อนุสรณ์ สรพพรหมและคณะ, 2537)

1) การให้สินเชื่อเพื่อการบริโภค ในขณะหนึ่งเมื่อภาวะเศรษฐกิจที่ต้องการขยายสินเชื่อเพื่อการบริโภคเพิ่มขึ้น บุคคลที่มีรายได้ต่ำก็สามารถซื้อสินค้าและบริการไปใช้ก่อนแล้วจึงผ่อนชำระ จึงทำให้รายจ่ายเพื่อการบริโภคเพิ่มขึ้นทั้งๆ ที่รายได้ของบุคคลไม่เปลี่ยนแปลง

2) จำนวนสินทรัพย์สภาพคล่อง บุคคลที่มีสินทรัพย์สภาพคล่องเป็นจำนวนมาก มีโอกาสที่จะใช้จ่ายเพื่อการบริโภคสูงเมื่อมีความต้องการสินค้าและบริการ

3) การเลียนแบบ และความนิยมตามแฟชั่น ที่มีต่อสินค้าและบริการ บางประเภทของบุคคลบางกลุ่ม เช่น ในกลุ่มวัยรุ่น วัยทำงาน ทำให้มีการกระตุ้นให้รายจ่ายเพื่อการบริโภคเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการ

4) การคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต โดยส่วนใหญ่บุคคลมักจะมีการคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต เช่น การคาดคะเนราคาสินค้าและบริการ จำนวนสินค้าและบริการในอนาคตจะเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใดจะมีผลต่อรายจ่ายเพื่อการบริโภคในปัจจุบัน เช่นการคาดคะเนราคาจะสูงขึ้นหรือจะเกิดการขาดแคลนสินค้าในอนาคตจึงทำให้บุคคลซื้อสินค้าและบริการกักตุนไว้มากขึ้นทำให้มีการเพิ่มขึ้นในรายจ่ายเพื่อการบริโภค

5) รายได้ของบุคคลในอนาคต โดยถ้าบุคคลมีการคาดคะเนว่าจะมีรายได้ในอนาคตเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้บุคคลมีการใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าและบริการในปัจจุบันเพิ่มขึ้นได้

6) การเก็บภาษีของรัฐบาล จะมีผลโดยตรงต่อรายได้สุทธิส่วนบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อรัฐบาลจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น จะทำให้รายได้สุทธิส่วนบุคคลลดลง จึงทำให้รายจ่ายเพื่อการบริโภคลดลงด้วย ในขณะที่รายได้ประชาชาติคงที่หรือเมื่อรัฐบาลลดการเก็บภาษี การเปลี่ยนแปลงจะมีผลในทางตรงกันข้าม

1.1.3 ทฤษฎีพฤติกรรมของผู้บริโภค

การศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริโภคเป็นหัวข้อที่นักเศรษฐศาสตร์ให้ความสนใจศึกษามาเป็นระยะเวลาานาน เนื่องจากการบริโภคเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจเลือกผลิตสินค้าหรือ

บริการของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการในระบบเศรษฐกิจว่าจะผลิตอะไร ในจำนวนเท่าใด ซึ่งโดยปกติแล้วผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการจะเลือกผลิตสินค้าหรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค เพื่อให้สินค้าหรือบริการที่ผลิตขึ้นมาสามารถขายได้ ฉะนั้นการบริโภคจึงเป็นตัวจักรสำคัญที่ช่วยให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจดำเนินไปอย่างต่อเนื่องครบวงจร จากกิจกรรมการผลิตซึ่งเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสินค้าหรือบริการขึ้นมาไปจนถึงการจำหน่ายแจกหรือการกระจายสินค้าหรือบริการไปยังหน่วยเศรษฐกิจต่าง ๆ ที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจ ทั้งนี้ก็เพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล จากความสำคัญดังกล่าวทำให้นักเศรษฐศาสตร์พยายามศึกษาเพื่ออธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภคว่ามีเหตุผลอย่างไร ในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการและซื้อเป็นจำนวนเท่าไร ซึ่งทฤษฎีที่ได้ มีการยอมรับและใช้กันอยู่จนถึงปัจจุบันในการอธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภคมีอยู่ด้วยกันหลายแนวคิด โดยมีแนวคิดที่สำคัญคือ ฟังก์ชันการบริโภค ทฤษฎีอรรถประโยชน์ ทฤษฎีดุลยภาพของผู้บริโภค และทฤษฎีเส้นความพอใจเท่ากัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ฟังก์ชันการบริโภค จากการศึกษาของ John Maynard Keynes(Keynes อ้างในประพันธ์ เศรษฐนิพนธ์ และไพศาล เล็กอุทัย, 2538 : 142-147) ปัจจัยที่กำหนดการบริโภคมีอยู่มากมาย แต่ปัจจัยสำคัญที่สุด คือ “รายได้” โดยเฉพาะรายได้ที่ใช้จ่ายได้ (Disposable income) ซึ่งได้กำหนดเรียกความสัมพันธ์ระหว่างการบริโภคและรายได้ว่า “ฟังก์ชันการบริโภค” (Consumption function) โดยฟังก์ชันการบริโภคนี้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการบริโภคและรายได้ (Relationship between consumption and income) โดยมีข้อสมมติว่าปัจจัยอื่นที่กำหนดการบริโภคอยู่คงที่ โดยเขียนสมการได้ดังนี้

$$C = f(Y_d)$$

โดยที่ C = ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภค
 Y_d = รายได้ที่ใช้จ่ายได้

ภายใต้แนวคิดนี้มองว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบริโภคและรายได้ เป็นความสัมพันธ์ที่แปรตามกัน กล่าวคือ หากรายได้เพิ่มการบริโภคเพิ่ม หากรายได้ลดการบริโภคลด นอกจากนี้แนวคิดยังมีทัศนะว่า รายได้ที่ใช้จ่ายได้ หรือ Y_d เท่ากับ ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคและเงินออม โดยเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y_d = C + S$$

โดยที่ Y_d = รายได้ที่ใช้จ่ายได้
 C = ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภค
 S = เงินออม

ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับการบริโภคจึงสามารถนำไปศึกษาการออมโดยทางอ้อมได้ด้วย เมื่อการบริโภคเป็นฟังก์ชันของรายได้ การออมก็เป็นฟังก์ชันของรายได้เช่นเดียวกัน โดยเขียนสมการได้ดังนี้

$$S = f(Y_d)$$

โดยที่ S = การออม
 Y_d = รายได้ที่ยั่งยืน

ด้วยเหตุนี้ความสัมพันธ์ระหว่างการออมและรายได้จึงเป็นไปในลักษณะเดียวกันกับความสัมพันธ์ระหว่างการบริโภคและรายได้ กล่าวคือ หากรายได้เพิ่มการออมเพิ่มหากรายได้ลดการออมลด

จากแนวคิดดังกล่าวนักเศรษฐศาสตร์จึงมักสรุปความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการบริโภคและรายได้กับการออมในรูปของความโน้มเอียงในการบริโภคและการออม (Propensities to consume and save) ออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

(1) ความโน้มเอียงส่วนเพิ่มในการบริโภค (Marginal Propensity to Consume : MPC)

(2) ความโน้มเอียงส่วนเพิ่มในการออม (Marginal Propensity to Save : MPS)

โดย MPC หมายถึง ค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคทั้งหมดที่เพิ่มขึ้นเมื่อรายได้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย (บาท) หรือ เมื่อรายได้เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย (บาท) จะมีผลทำให้รายจ่ายในการบริโภคเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นเท่าใด และ MPS หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในจำนวนเงินออมที่เกิดขึ้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในรายได้ 1 หน่วย (บาท) หรือ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในรายได้ 1 หน่วย (บาท) จะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในเงินออมจำนวนเท่าใด ซึ่งหมายความว่า $MPC + MPS = 1$ เสมอ

ทั้งนี้จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริโภคและรายได้ที่ใช้จ่ายได้จริง ที่กล่าวมาทั้งหมด เคนส์ (Keynes) (อ้างในสุรักษ์ บุนนาค และวันรักษ์ มีงมณีนาคิน, 2535: 141-148) สรุปกฎว่าด้วยการบริโภคไว้ดังนี้

- (1) แม้จะไม่มีรายได้เลย การบริโภคก็จำเป็นต้องมีเพื่อยังชีวิตให้อยู่รอด
- (2) เมื่อรายได้เพิ่ม การบริโภคเพิ่มเมื่อรายได้ลด การบริโภคก็จะลดลงตามไปด้วย ซึ่งหมายความว่า MPC ของเส้นการบริโภคจะมีค่าเป็นบวกเสมอ

(3) อัตราการเปลี่ยนแปลงของค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคจะน้อยกว่าอัตราการเปลี่ยนแปลงของรายได้ ซึ่งหมายความว่า MPC มีค่าน้อยกว่า 1 เสมอ และค่า APC จะลดลงเมื่อรายได้เพิ่มขึ้น

(4) รายได้ที่ใช้จ่ายได้ของบุคคลจะถูกแบ่งออกเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคส่วนหนึ่งและเป็นเงินออมส่วนหนึ่ง ดังนั้นเมื่อรายได้เพิ่มขึ้นส่วนหนึ่งจะถูกนำไปใช้เพื่อการบริโภค และส่วนหนึ่งนำไปเก็บออม ซึ่งหมายความว่า $MPC+MPS$ จะเท่ากับ 1 เสมอ

(5) MPC ณ ระดับรายได้สูงจะมีค่าต่ำกว่า MPC ณ ระดับรายได้ต่ำ ซึ่งหมายความว่า MPC ของประเทศที่ยากจนจะมีค่าสูงกว่า MPC ของประเทศที่ร่ำรวย หรือ MPC ของคนรายได้ต่ำจะสูงกว่า MPC ของคนรายได้สูง

ทั้งนี้ กฎว่าด้วยการบริโภคของเคนส์นี้มีข้อสมมติว่าปัจจัยอื่นที่กำหนดการบริโภค ไม่มีการเปลี่ยนแปลง เมื่อรายได้เปลี่ยนแปลงเท่านั้น หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่ง คือ การบริโภคจะเปลี่ยนแปลงเมื่อรายได้เปลี่ยนแปลงเท่านั้น แม้ว่าการตั้งข้อสมมติในลักษณะเช่นนี้จะขัดกับความเป็นจริงอยู่บ้าง แต่กฎดังกล่าวถือเป็นประโยชน์ในแง่ของการวิเคราะห์รายได้ระยะสั้น เพราะการเปลี่ยนแปลงการบริโภคในระยะสั้นจากปัจจัยอื่น ๆ มีโอกาสเกิดขึ้นได้น้อยกว่า ดังนั้นรายได้ จึงถือว่าเป็นตัวกำหนดที่สำคัญที่สุดของการบริโภคในระยะสั้น

2) ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility theory) (วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน, 2540 : 63-65) อรรถประโยชน์ (Utility) หมายถึง ความพอใจที่ผู้บริโภคได้รับจากการอุปโภคและบริโภคสินค้าหรือบริการ

ทฤษฎีนี้มีข้อสมมติว่าความพอใจที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริโภคสินค้าสามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้ เช่น น้ำส้มคั้น 1 แก้วให้ความพอใจหรือให้อรรถประโยชน์แก่นาย ก 5 หน่วย เป็นต้น เศรษฐทรัพย์ (Economic goods) ทุกอย่างย่อมมีอรรถประโยชน์ด้วยกันทั้งนั้น แต่จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระดับความต้องการของผู้บริโภคในสินค้านั้น สินค้าชนิดเดียวกันจำนวนเท่ากันมีอรรถประโยชน์ต่างกันสำหรับผู้บริโภคแต่ละคน ถ้าผู้บริโภคมีความต้องการสินค้าชนิดใดมาก สินค้านั้นก็มีอรรถประโยชน์มากสำหรับผู้นั้น ในทางตรงกันข้าม ถ้ามีผู้บริโภคมีความต้องการสินค้านั้นน้อย สินค้านั้นก็มีอรรถประโยชน์น้อยสำหรับผู้นั้น

กฎการลดน้อยถอยลงของอรรถประโยชน์ส่วนเพิ่ม (The law of diminishing marginal utility)

อรรถประโยชน์ส่วนเพิ่ม (Marginal Utility: MU) หมายถึงความพอใจที่ผู้บริโภคได้รับเพิ่มขึ้นจากการบริโภคสินค้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย

กฎการลดน้อยถอยลงของอรรถประโยชน์ส่วนเพิ่มระบุว่าเมื่อผู้บริโภคได้บริโภคสินค้าหรือบริการเพิ่มขึ้น ๆ ทีละหน่วย อรรถประโยชน์ส่วนเพิ่มของสิ่งนั้นจะลดลงตามลำดับ

อรรถประโยชน์รวม (Total Utility: TU) หมายถึง ผลรวมของอรรถประโยชน์ส่วนเพิ่ม (MU) ที่ได้จากการบริโภคสินค้านับตั้งแต่หน่วยแรกจนถึงหน่วยที่กำลังพิจารณาอยู่ นั่นคือ

$$TU_n = \sum_{i=1}^n MU_i$$

จากสูตรข้างต้น ถ้าเราทราบค่าของ TU หรือ MU ตัวใดตัวหนึ่ง เราสามารถหาค่าของอีกตัวหนึ่งได้ การหาความสัมพันธ์ระหว่างค่าของอรรถประโยชน์รวม (TU) และอรรถประโยชน์ส่วนเพิ่ม (MU) ได้ดังนี้

(1) TU สำหรับการบริโภคสินค้าหน่วยแรกๆ จะมีค่าเพิ่มขึ้นๆ ส่วน MU จะมีค่าลดลง

(2) เมื่อ MU เท่ากับศูนย์ TU จะมีค่ามากที่สุด ต่อจากนั้นค่าของ TU จะเริ่มลดลงขณะเดียวกัน MU ก็จะมีค่าติดลบ

การลดน้อยถอยลงของอรรถประโยชน์ส่วนเพิ่ม (Diminishing marginal utility) นั้น หมายถึง ช่วงของ MU ที่มีค่าลดลงตั้งแต่หน่วยที่ 1 เป็นต้นไป

3) ทฤษฎีดุลยภาพของผู้บริโภค (Consumer's Equilibrium) (วันรักษ์ มิ่งมณี นาคิน, 2540 : 65-67) ผู้บริโภคจะใช้ดุลยพินิจพิจารณาว่าจะใช้จ่ายรายได้ที่มีอยู่จำกัดอย่างไร ในการซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ จึงจะได้รับความพอใจสูงสุด (Maximizing total utility) การกระทำนั้นก่อให้เกิดดุลยภาพของผู้บริโภค (Consumer equilibrium) ซึ่งอาจแยกพิจารณาได้เป็น 2 กรณีดังนี้

(1) กรณีที่ผู้บริโภครายได้ไม่จำกัดและสินค้าทุกชนิดมีราคาเท่ากัน มีข้อสมมติว่าเป้าหมายของผู้บริโภคคือการแสวงหา TU สูงสุด ดังนั้น ผู้บริโภคจะเลือกซื้อสินค้าแต่ละอย่างเรียงตามลำดับ MU ที่ได้จากสินค้านั้น (Scale of preference) นั่นคือ จะเลือกซื้อสินค้าที่ให้ความพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรกและซื้อสินค้าจนถึงหน่วยที่ MU ของสินค้านั้นมีค่าเท่าศูนย์ ผู้บริโภคก็จะยุติการซื้อสินค้านั้น จากนั้นจะซื้อสินค้าตัวที่ 2 โดยใช้หลักการเดิม เป็นเช่นนี้ต่อไปเรื่อย ๆ โดยสรุปดังนี้

$$TU_A \text{ มีค่าสูงสุดเมื่อ } MU_A = 0$$

$$TU_B \text{ มีค่าสูงสุดเมื่อ } MU_B = 0$$

$$\text{และ } TU_t = TU_A + TU_B + \dots$$

$$TU_t \text{ มีค่าสูงสุดเมื่อ } MU_A = MU_B = \dots = 0$$

(2) กรณีที่ผู้บริโภคมีรายได้จำกัดและสินค้าแต่ละชนิดมีราคาเท่ากัน เนื่องจากในโลกแห่งความเป็นจริงรายได้ของผู้บริโภคมีจำกัด การตัดสินใจซื้อสินค้าจะเป็นดังนี้ ผู้บริโภคจะเลือกซื้อสินค้าที่ให้ MU สูงสุดก่อน โดยซื้อจนถึงหน่วยที่ MU ของสินค้านั้นเท่ากับ MU ของหน่วยแรกของสินค้าตัวที่สอง ทำเช่นนั้นจนหมดรายได้ที่มีอยู่ นั่นคือ

$$MU_A = MU_B = \dots = k$$

อย่างไรก็ตามเนื่องจากสินค้าแต่ละชนิดมีราคาไม่เท่ากัน ดังนั้น MU ของสินค้าทุกชนิดจึงไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ จำเป็นต้องปรับให้ราคาสินค้าทุกชนิดเท่ากับ 1 เสียก่อน วิธีปรับคือหาร MU ของสินค้าแต่ละชนิดด้วยราคาของสินค้านั้น ซึ่งมีผลทำให้เกิดเงื่อนไขดุลยภาพของผู้บริโภค และเขียนเป็นสมการผู้บริโภค ดังนี้

$$\frac{MU_A}{P_A} = \frac{MU_B}{P_B} = \frac{MU_C}{P_C} = \dots = \frac{MU_N}{P_N} = K$$

4) ทฤษฎีเส้นความพอใจเท่ากัน (Theory of Indifference curve) (วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน, 2540 : 70-71) การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคด้วยการวิเคราะห์เส้นความพอใจเท่ากันเป็นอีกวิธีหนึ่งนอกเหนือจากการวิเคราะห์อรรถประโยชน์ที่ได้กล่าวมาแล้ว

ความหมายและลักษณะเส้นความพอใจเท่ากัน เส้นความพอใจเท่ากัน (Indifference Curve: IC) เป็นเส้นที่แสดงจำนวนต่าง ๆ ของสินค้า 2 ชนิด ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคได้รับความพอใจเท่ากัน

1.1.4 ทฤษฎีความต้องการถือเงินของเคนส์

ทฤษฎีความต้องการถือเงินของเคนส์ เคนส์ ได้แบ่งความต้องการถือเงินออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการถือเงินเพื่อจับจ่ายใช้สอยประจำวัน ความต้องการถือเงินเพื่อสำรองไว้เพื่อเหตุฉุกเฉิน และความต้องการถือเงินเพื่อแสวงหากำไร โดยแต่ละประเภทสามารถอธิบายได้ดังนี้ (ราฟิง เวชยันต์วุฒิ, 2542)

1) ความต้องการถือเงินเพื่อจับจ่ายใช้สอยประจำวัน (Transaction demand for money)

ปกติบุคคลธรรมดาหรือหน่วยธุรกิจจำเป็นต้องถือเงินไว้จำนวนหนึ่งเพื่อใช้จ่ายประจำวันให้เพียงพอในระยะเวลาหนึ่ง ๆ ซึ่งเงินตราที่ถือไว้เพื่อการใช้จ่ายประจำวันนี้ทำหน้าที่สำคัญคือเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเท่านั้น โดยทั่วไปบุคคลมักจะได้รับรายได้เพียงเดือนละครั้งหรือสัปดาห์ละครั้ง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องถือเงินไว้จำนวนหนึ่งเพื่อใช้จ่ายในคาบเวลาดังกล่าว ยิ่งระยะเวลาที่จะได้รับรายได้แต่ละครั้งห่างกันมากเท่าไร ปริมาณเงินโดยเฉลี่ยที่จะต้องถือไว้ใช้จ่ายก็จะต้องมากขึ้นเท่านั้น

นอกจากความต้องการถือเงินเพื่อใช้จ่ายประจำวันขึ้นอยู่กับ ระยะเวลาที่จะได้รับรายได้แต่ละครั้งแล้ว ยังขึ้นอยู่กับรายได้อีกด้วย กล่าวคือ ความต้องการถือไว้เพื่อใช้จ่ายประจำวันจะเพิ่มตามการเพิ่มของรายได้ ดังสมการ

$$M_t = kY$$

โดย M_t = ปริมาณเงินที่ต้องการถือไว้เพื่อใช้จ่ายประจำวัน (Transaction demand)

k = อัตราส่วนของรายได้ที่ต้องการถือไว้เพื่อใช้จ่าย

Y = รายได้

ถ้า k เท่ากับ $1/4$ และรายได้เท่ากับ 500 ล้านบาท ดังนั้น ความต้องการถือเงินเพื่อใช้จ่ายประจำวันเท่ากับ 125 ล้านบาท โดยปริมาณเงินที่ต้องการถือจะเพิ่มตามการเพิ่มของรายได้

นอกจากนี้ความต้องการถือเงินนี้อาจจะขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ยด้วย กล่าวคือ ปริมาณเงินที่ถือไว้ใช้จ่ายนี้จะเปลี่ยนแปลงในทางตรงข้ามกับอัตราดอกเบี้ย หมายความว่า เมื่ออัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นมากๆ ปริมาณเงินที่ถือไว้เพื่อใช้จ่ายประจำวันจะลดลง เพราะเงินที่ถือไว้ใช้จ่ายจะถูกเปลี่ยนเป็นหลักทรัพย์มากขึ้น อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติเหตุการณ์นี้มักจะเกิดเฉพาะกับผู้ที่ถือเงินไว้ใช้จ่ายโดยเฉลี่ยเป็นจำนวนมาก เช่น บริษัทที่ถือเงินไว้ใช้จ่ายในจำนวนมาก ๆ

2) ความต้องการถือเงินเพื่อสำรองไว้เพื่อเหตุฉุกเฉิน (Precautionary demand for money)

ความต้องการถือเงินประเภทนี้เป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่มองไม่เห็นหรือเกิดขึ้นโดยบังเอิญ คือ เป็นการใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด (Unplanned expenditure) นั่นเอง เช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุเจ็บป่วยกะทันหัน ถูกให้ออกจากงานหรือถูกเลิกจ้าง เป็นต้น เหตุการณ์เหล่านี้ยากที่จะคาดไว้ล่วงหน้า ความต้องการถือเงินประเภทนี้ขึ้นอยู่กับรายได้ เพราะถ้ามีรายได้มากก็ย่อมสามารถจะกันเงินไว้ได้มาก นอกจากนี้อัตราดอกเบี้ยที่สูงอาจมีอิทธิพลเหนือความต้องการถือเงินนี้เหมือนกัน เพราะความจำเป็นที่ต้องใช้จ่ายเงินจำนวนนี้เอาแน่นอนไม่ได้ ดังนั้นถ้าอัตราดอกเบี้ยสูงพอที่จะได้กำไรจากการลงทุน เงินจำนวนนี้อาจจะถูกนำไปซื้อหลักทรัพย์มาถือไว้ชั่วคราว จนกว่าเกิดความจำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเงินจึงจะขายหลักทรัพย์ ปริมาณเงินที่ต้องการถือขึ้นอยู่กับระดับรายได้และอัตราดอกเบี้ย ณ ระดับสูง ดังนั้นความต้องการถือเงินเพื่อใช้จ่ายจึงขึ้นอยู่กับระดับรายได้โดยตรง

3) ความต้องการถือเงินเพื่อแสวงหากำไร (Speculative demand for money)

ผู้ที่ถือเงินไว้เพื่อแสวงหากำไร หมายถึง ผู้ที่ประกอบกิจการในด้านการซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งผลกำไรที่เขาจะได้รับขึ้นอยู่กับราคาของหลักทรัพย์หรือหุ้นนั่นเอง

เคนส์ วิเคราะห์ความต้องการถือเงินเพื่อแสวงหากำไร โดยจำกัดความสนใจต่อตัวแปรเพียงตัวเดียวเท่านั้น คือ อัตราดอกเบี้ย ตลอดจนผลของการคาดคะเนอัตราดอกเบี้ยในอนาคต ซึ่งได้สมมติให้บุคคลมีทางเลือกการถือสินทรัพย์ 2 ทาง คือ เงินสด และการถือพันธบัตร อนึ่งการถือเงินสดนั้นไม่มีผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย แต่มีสภาพคล่องอย่างสมบูรณ์เต็มที่ ส่วนการถือพันธบัตรให้ผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย แต่ต้องมีภาระความเสี่ยง (Risk) ความไม่แน่นอน และขาดสภาพคล่อง เพราะการเปลี่ยนฐานะจากพันธบัตรเป็นเงินสดนั้นอาจต้องเสียเวลาและอาจจะประสบผลขาดทุนได้

เคนส์ ได้ชี้ให้เห็นว่าการถือเงินสดหรือพันธบัตร ขึ้นอยู่กับการคาดคะเนอัตราดอกเบี้ยในอนาคต กล่าวคือ ถ้าผู้ถือพันธบัตรคาดคะเนว่า อัตราดอกเบี้ยในอนาคตมีแนวโน้มจะสูงขึ้นเขาจะถือเป็นเงินสดไว้ แต่ถ้าผู้ถือพันธบัตรคาดคะเนว่า อัตราดอกเบี้ยในอนาคตจะต่ำลง เขาก็จะถือพันธบัตร ทั้งนี้เพราะการถือพันธบัตรเมื่ออัตราดอกเบี้ยสูงย่อมให้ผลตอบแทนสูง และมีกำไรส่วนทุน แต่การซื้อพันธบัตรเมื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ ย่อมให้ผลตอบแทนต่ำและจะขาดทุนเมื่อขาย ทั้งนี้เพราะราคาพันธบัตรจะเปลี่ยนแปลงตรงข้ามกับอัตราดอกเบี้ย กล่าวคือ ราคาพันธบัตรจะสูงขึ้นเมื่ออัตราดอกเบี้ยลดลง และราคาพันธบัตรจะลดลงเมื่ออัตราดอกเบี้ยสูง ดังนั้นผู้ลงทุนสามารถจะมีกำไรส่วนทุนหรือขาดทุนจากความแตกต่างระหว่างราคาเมื่อซื้อและราคาเมื่อขายนั่นเอง

1.1.5 กฎว่าด้วยการบริโภคและการออม John Maynard Keynes (1993) มีดังนี้
(อ้างในวัณรักษ์ มิ่งมณีนาคิน, 2549)

1) รายได้พึงจ่าย (Disposable income) รายได้พึงจ่าย คือ รายได้ที่ภาครัฐครัวเรือนได้รับหักด้วยภาษีเงินได้ส่วนบุคคล (Personal income taxes) รายได้พึงจ่ายเป็นระดับรายได้ที่ประชาชนสามารถ นำไปใช้จ่ายในการบริโภคและเก็บออม การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและอัตราภาษีเงินได้ส่วนบุคคลจะส่งผลกระทบต่อรายได้พึงจ่าย หากรัฐบาลเพิ่มอัตราภาษีเงินได้ส่วนบุคคล รายได้พึงจ่ายก็จะลดลง การบริโภคและการออมก็จะลดลงไปด้วย ส่วนการลดอัตราภาษีจะมีผลกระทบในทางตรงกันข้าม

2) สินทรัพย์ของผู้บริโภค สินทรัพย์ที่ครัวเรือนถือครองอยู่มีสภาพคล่อง (Liquidity) สูงหรือต่ำไม่เท่ากัน ทั้งนี้พิจารณาจากความยากง่ายและอัตราความเสี่ยงด้านมูลค่าในการเปลี่ยนเป็นเงินสด ในกรณีที่ผู้บริโภคถือสินทรัพย์สภาพคล่องสูงไว้มาก ผู้บริโภคจะรู้สึกว่

คนมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถใช้จ่ายเพื่อการบริโภคได้มาก ส่วนกรณีที่ผู้บริโภครือสินทรัพย์สภาพคล่องไว้ต่ำมาก ผู้บริโภคไม่แน่ใจว่าจะสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ตามเวลาที่ต้องการและได้มูลค่าที่ตนพอใจมากนักน้อยเพียงใด จึงต้องชะลอการบริโภคบางส่วนไว้ก่อน

3) สินค้าคงทนที่ผู้บริโภคมียู่ สินค้าที่ผู้บริโภคซื้อมี 2 ชนิด คือ สินค้าประเภทไม่คงทน (Nondurable goods) ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และของใช้ที่หมดเปลืองอื่นๆ รายจ่ายส่วนนี้ มีระดับสม่ำเสมอและมีจำนวนค่อนข้างแน่นอน ส่วนสินค้าประเภทคงทน (Durable goods) เช่น รถยนต์ โทรทัศน์ ตู้เย็น และเครื่องเรือน เป็นต้น หากช่วงเวลาใดครัวเรือนส่วนใหญ่ครอบครอง สินค้าคงทนไว้มากและยังมีสภาพใช้งานได้ รายจ่ายเพื่อซื้อสินค้าเหล่านี้จะอยู่ในระดับต่ำ ในกรณีตรงข้ามสินค้าคงทนมีครอบครองน้อย รายจ่ายเพื่อซื้อสินค้าคงทนจะอยู่ในระดับสูง

4) การคาดการณ์ของผู้บริโภค สิ่งที่ผู้บริโภคราคาการณ์และส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ มีหลายอย่าง อาทิ รายได้ในอนาคต ราคาสินค้า ปริมาณสินค้า ฯลฯ การคาดการณ์ของผู้บริโภค เกี่ยวกับรายได้ในอนาคต มีผลต่อการบริโภคและการออมในปัจจุบัน หากผู้บริโภคราคาการณ์ว่าจะมีรายได้เพิ่มขึ้นในอนาคต เขาอาจจะลดการออมและเพิ่มการบริโภคในปัจจุบัน ส่วนการคาดการณ์ ในทางตรงกันข้ามจะทำให้เขาตัดสินใจเพิ่มการออมและลดการบริโภคในปัจจุบัน การคาดการณ์เกี่ยวกับ ราคาสินค้ามีผลต่อการบริโภคและการออมในปัจจุบัน อาจสรุปได้ว่า ในช่วงที่ราคาสินค้านั้นมีแนวโน้มสูงขึ้นผู้บริโภคมักจะคาดการณ์ว่าราคาสินค้าจะสูงขึ้นต่อไป การใช้จ่ายเพื่อการบริโภคจะมีมาก การออมจะมีน้อย ส่วนในช่วงที่ราคาสินค้ามีแนวโน้มลดลง ผู้บริโภคมักจะคาดการณ์ว่าราคาสินค้าจะลดลงเรื่อยๆ การใช้จ่ายเพื่อการบริโภคจะมีน้อยการออมจะมีมาก

5) สินเชื่อเพื่อการบริโภคและอัตราดอกเบี้ย ณ ระดับรายได้ที่ใช้จ่ายได้เท่ากัน ในกรณีที่สังคมนั้นมีระบบการให้สินเชื่อเพื่อการบริโภคในรูปของการจ่ายเงินค่างวดและดอกเบี้ยต่ำ จะจงใจให้มีการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคสูงกว่าในกรณีที่ไม่มีระบบการให้สินเชื่อในลักษณะดังกล่าว อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงจะจงใจให้ครัวเรือนออมมากขึ้น และใช้จ่ายเพื่อการบริโภคน้อยลง ส่วนอัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ ครัวเรือนจะมีการออมลดลงและมีการบริโภคมมากขึ้น

6) ค่านิยมทางสังคม (Social value) เป็นคุณค่าที่สังคมได้กำหนดไว้ว่าเป็นสิ่งที่น่าประพฤติปฏิบัติ โดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสมและสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสังคม หากค่านิยมทางสังคมให้ความสำคัญยิ่งต่อวัตถุ จะทำให้ผู้บริโภคบางกลุ่มมุ่งการใช้จ่ายในสินค้าและบริการที่ฟุ่มเฟือยและมีราคาสูง ทำให้สังคมนั้นมีการบริโภคอยู่ในระดับสูงและการออมต่ำ ส่วนสังคมที่ยึดค่านิยมการประหยัดพอเหมาะ สังคมนั้นจะมีการบริโภคและการออมอยู่ในระดับที่เหมาะสมและมีผลดีทางเศรษฐกิจในระยะยาว

7) อัตราการเพิ่มของประชากรและโครงสร้างอายุของประชากร ถ้าอัตราการเพิ่มของประชากรอยู่ในระดับสูง รายจ่ายเพื่อการบริโภคจะเพิ่มขึ้นในอัตราสูง ส่วนกรณีตรงข้าม รายจ่ายเพื่อการบริโภคจะเพิ่มขึ้นในอัตราต่ำ นอกจากนี้โครงสร้างอายุของประชากรก็มีอิทธิพลต่อ รายจ่ายเพื่อการบริโภคและการออม โดยทั่วไปหากจำนวนประชากรวัยทำงานเทียบกับประชากรทั้งหมดมีสัดส่วนต่ำ การใช้จ่ายเพื่อการบริโภคจะมีมาก เพราะประชากรที่ไม่อยู่ในวัยทำงานแม้จะไม่มีรายได้แต่ก็ยังต้องมีการบริโภค ส่วนในกรณีตรงกันข้าม การบริโภคจะน้อยและสามารถออมได้มาก

แนวคิดการออมเงิน

การออมเงิน (Saving) หมายถึง รายได้เมื่อหักรายจ่ายแล้วจะมีส่วนซึ่งเหลืออยู่ส่วนของรายได้ที่เหลืออยู่ซึ่งไม่ได้ถูกใช้สอยออกไปนี้เรียกว่าเงินออม (บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน), 2558)

การออมเงิน (Saving) เป็นการยอมเสียสละเงินที่ต้องใช้จ่ายในปัจจุบัน เพื่อนำเงินจำนวนนี้ไปใช้ในอนาคทดแทน โดยแบ่งเงินบางส่วนจากรายได้ เพื่อเก็บสะสมไว้ใช้จ่ายเมื่อยามเกษียณอายุ หรือเมื่อยามเกิดเหตุฉุกเฉิน เงินออมแบ่งเป็น 3 ประเภท (ณัฐธิดา เพ็ชรอุตสาห์, 2551: 4)

1) เงินออมเพื่อความมั่นคง คือการออมเงินเพื่อใช้จ่ายกรณีฉุกเฉิน เป็นการออมเงินที่เก็บไว้ใช้เมื่อมีเหตุการณ์ไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้น เช่น การเจ็บป่วย อุบัติเหตุ การตกงาน เป็นต้น เงินออมประเภทนี้ จะช่วยให้บุคคลดำรงชีวิตได้ตามปกติได้ไม่เดือดร้อนเมื่อมีเหตุการณ์ไม่คาดคิดเกิดขึ้น

2) เงินออมเพื่อเกษียณ คือ การเก็บสะสมเงินไว้เพื่อใช้จ่ายในยามเกษียณ ผู้ที่เกษียณอายุจะมีรายได้ลดลง ถ้ามีเงินออมประเภทนี้จะทำให้การใช้ชีวิตยามเกษียณเป็นไปไม่ลำบากและไม่ต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่น

3) เงินออมเพื่อการลงทุน เป็นการสะสมเงินเพื่อนำไปลงทุนทำธุรกิจหรือลงทุนในหลักทรัพย์ เช่น ลงทุนในตราสารหนี้ ตราสารทุน หรือซื้ออสังหาริมทรัพย์เพื่อขายต่อ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้มีผลตอบแทนเพิ่มมากกว่าดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับจากการออมเงินไว้ที่ธนาคาร

รูปแบบการออม มีดังนี้ (ณัฐธิดา เพ็ชรอุตสาห์, 2551 : 4)

1) การออมในตลาดเงิน ตลาดเงินในระบบมีสถาบันการเงินเป็นศูนย์กลางในการระดมเงินออมจากรัวเรือน และนำเงินทุนไปปล่อยให้ผู้กู้ยืมผู้ขาดแคลนเงินในระยะสั้น ลักษณะเด่นของตลาดเงิน คือ ทุกกิจกรรมเป็นการกู้ยืมผ่านตัวกลาง และระยะเวลาการกู้ยืมสั้นไม่เกิน 1 ปี การออมในตลาดเงินได้แก่

(1) การออกบัตรธนาคาร รับฝากเงินประเภทกระแสรายวันหรือเดินสะพัด เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ เงินฝากแบบพิเศษมีเงื่อนไขในการรับฝากเงินและการจ่ายผลตอบแทนและการฝากออมทรัพย์พิเศษแบบมีรางวัล

(2) การออกบัตรสถาบันที่มีโชธนาคาร ได้แก่

ก. บริษัทเงินทุน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ รับฝากเงินในรูปตั๋วสัญญาใช้เงิน

ข. สหกรณ์ออมทรัพย์ แหล่งเงินทุนอยู่ในรูปเงินฝากคล้ายธนาคารพาณิชย์และเงินค้ำหุ้น

ค. บริษัทประกันชีวิต เป็นสถาบันการเงินที่ทำหน้าที่ระดมเงินออมระยะยาวจากประชาชนในรูปกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยผู้ซื้อกรมธรรม์จะต้องจ่ายเบี้ยประกันเป็นงวด ๆ ตามรูปแบบของการประกันชีวิต

2) การออมในตลาดตราสารหนี้ ซึ่งได้รับผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ยที่ตราไว้ ส่วนลดรับ (ส่วนต่างระหว่างราคาไถ่ถอนหุ้นกู้กับราคาหุ้นกู้ที่ออกเสนอขายครั้งแรก และกำไรหรือขาดทุนจากการซื้อขายในตลาดรอง) การออมในตลาดตราสารหนี้ ได้แก่

(1) ตราสารหนี้ที่ออกโดยรัฐบาล ผู้ถือมีฐานะเป็นเจ้าของหนี้ของรัฐบาล ได้แก่ ตั๋วเงินคลัง และพันธบัตรรัฐบาล

(2) ตราสารหนี้ที่ออกโดยองค์กรภาครัฐ เช่น พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น

(3) ตราสารหนี้ภาคเอกชน(หุ้นกู้) เป็นตราสารหนี้ที่มีอายุมากกว่า 1 ปี ที่ออกโดยภาคธุรกิจเอกชน เพื่อระดมทุนจากประชาชนทั่วไปนำไปใช้ในการดำเนินกิจการ

3) การออมในตลาดทุน ได้แก่ การลงทุนในหลักทรัพย์อันประกอบไปด้วยหุ้นสามัญ หุ้นบุริมสิทธิ หน่วยลงทุนหรือตราสารแสดงสิทธิในทรัพย์สินของโครงการจัดการลงทุน บริษัทหลักทรัพย์จัดการลงทุนของกองทุน ใบสำคัญแสดงสิทธิในการขอซื้อหุ้นสามัญของบริษัทผู้ออกตามระยะเวลาที่กำหนดในอนาคต (Warrant) เป็นต้น

4) การออมในรูปแบบอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมา ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบการซื้อขายแลกเปลี่ยนสิ่งของต่างๆ หรือการสะสมสิ่งของที่มีมูลค่าเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลา ความนิยม การเก็งกำไร หรือความพอใจ ได้แก่ ทองคำ ที่ดิน บ้าน เงินตราต่างประเทศ วัตถุโบราณ พระเครื่อง แสตมป์ เป็นต้น

1.1.6 แนวคิดในการก่อหนี้ของครัวเรือน Franco Modigliani (1966) มีดังนี้ (อ้างในกิตติ ลิ้มสกุลและคณะ, 2551)

สมมติฐานวัฏจักรชีวิต (Life Cycle Hypothesis) ในช่วงวัยหนุ่มสาวหรือวัยเริ่มทำงาน ครัวเรือนจะมีรายได้ รวมถึงสินทรัพย์สะสมอยู่ในระดับต่ำ โดยครัวเรือนคาดว่าในอนาคตรายได้จะปรับตัวสูงขึ้น ดังนั้นครัวเรือนจะมีความประสงค์ในการก่อหนี้เพื่อรักษาระดับการบริโภคและอุปโภค โดยการก่อหนี้ภายหลังเมื่อครัวเรือนอายุมากขึ้นและมีรายได้มากกว่ารายจ่าย ทำให้ครัวเรือนสามารถชำระหนี้สินรวมทั้งสะสมรายได้ส่วนเกินในรูปแบบของเงินออมได้ ทฤษฎีดังกล่าวจึงอธิบายได้ว่าระดับหนี้สินจะเปลี่ยนแปลงไปตามอายุของสมาชิกในครัวเรือนด้วย โดยระดับหนี้จะเพิ่มขึ้นจนถึงช่วงอายุหนึ่งเนื่องจากรายได้ยังต่ำกว่าการบริโภค และหนี้เริ่มลดระดับลงเมื่อรายได้สูงขึ้นตามอายุจนครัวเรือนสามารถมีเงินออมได้ ทำยที่สุดหลังเกษียณอายุรายได้จะลดลงอีกครั้ง ทำให้ระดับเงินออมของครัวเรือนปรับการบริโภคตามรายได้ปัจจุบันมากขึ้น ทำให้ระดับหนี้รวมถึงเงินออมไม่ผันผวนเท่าทฤษฎีของ Friedman

อย่างไรก็ตาม การก่อหนี้ของครัวเรือนไม่จำเป็นต้องเป็นปัญหาเสมอไป เนื่องจากการชี้ให้เห็นถึงความจำเป็น และภาวะในบางช่วงที่ครัวเรือนจำเป็นต้องรักษาระดับการใช้จ่ายของครัวเรือน เช่น ในช่วงเปิดเทอม ครัวเรือนจะมีค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาสูงกว่าปกติ และเปราะบางมากขึ้นต่อปัจจัยเสี่ยงต่าง เช่น สภาพการจ้างงานในอนาคต การไม่มีงานทำ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพิ่มขึ้นและราคาสินค้าเพิ่มขึ้น ทำให้มีผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อฐานะทางการเงินของครัวเรือน เสถียรภาพของระบบสถาบันการเงิน เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

1.2 ทฤษฎีทางด้านบริหารธุรกิจ

1.2.1 ทฤษฎีสวนประสมการตลาด

มีดังนี้ (ชนวรรณ แสงสุวรรณและคณะ, 2547)

ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix 4P s) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้บริโภคประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(Place) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) โดยส่วนประกอบทุกตัวมีความเกี่ยวพันกันและเท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับจะเน้นน้ำหนักที่ปัจจัยใดมากกว่าเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย มีดังนี้

1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ถูกนำเสนอสู่ตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างคุณค่า (Value) และสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจให้เกิดขึ้น โดยผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายแก่ลูกค้าต้องมีคุณประโยชน์หลัก (Core benefit) ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected product) หรือเกินความคาดหวัง (Augmented product) รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพ (Potential product) เพื่อ

ความสามารถในการแข่งขันในอนาคตผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอขายอาจมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กร บุคคล หรือบริการนั้นๆ

2) ปัจจัยด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็นต้นทุนของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่าง คุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคา ถ้าคุณค่าสูงก็ตัดสินใจซื้อ การกำหนดราคาสินค้าเกิดจากการตั้งเป้าหมายทางการค้าว่าต้องการกำไรต้องการขยายส่วนครองตลาดต้องการต่อสู้กับคู่แข่งหรือเป้าหมายอื่น การตั้งราคาต้องได้รับการยอมรับจากตลาดเป้าหมายและสู้กับคู่แข่งได้รวมถึงเวลาความพยายามในการใช้ความคิดและการก่อพฤติกรรมซึ่งจะต้องจ่ายพร้อมราคาสินค้าที่เป็นตัวเงิน

3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึงกระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการ ไปสู่ตลาดเพื่อให้ผู้บริโภคได้บริโภคสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการ โดยต้องพิจารณาถึงองค์กรต่างๆและทำเลที่ตั้งเพื่อให้อยู่ในพื้นที่ที่เข้าถึงลูกค้าได้ หมายถึงโครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรมที่ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์กรไปยังตลาดหรือผู้บริโภคให้เป็นที่พอใจและประทับใจของลูกค้าปัจจุบันเทคโนโลยีเจริญขึ้นการส่งสินค้าและบริการง่ายขึ้นสำหรับทั้งผู้ผลิตและสำหรับลูกค้า

4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึงกิจกรรมสนับสนุนให้กระบวนการสื่อสารทางการตลาดให้แน่ใจว่าตลาดและผู้บริโภคเข้าใจและให้คุณค่าในสิ่งที่ผู้ขายเสนอ โดยมีเครื่องมือที่สำคัญ 4 ชนิดคือ

(1) การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal selling) เป็นการส่งเสริมการตลาดที่ดีที่สุดแต่มีค่าใช้จ่ายสูงที่สุด

(2) การโฆษณา (Advertising) เป็นการสื่อโฆษณาประเภทต่างๆให้เข้าถึงผู้บริโภคกลุ่มใหญ่เหมาะกับสินค้าที่ต้องการตลาดกว้าง

(3) การส่งเสริมการขาย (Sales promotion) เป็นการใช้สื่อโฆษณาประเภทต่าง ๆ ให้เข้าถึงผู้บริโภคให้เกิดความต้องการในตัวสินค้า

(4) การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (Publicity and public relation) เป็นกิจกรรมที่เน้นวัตถุประสงค์การให้บริการแก่สังคมเพื่อเสริมภาพพจน์หรือชื่อเสียงบนความรู้สึกรู้สึกของผู้บริโภคต่อตัวผลิตภัณฑ์

1.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

การตัดสินใจเป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ขั้นตอนสำคัญหรือพื้นฐานในการพิจารณาประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ (เรื่องอุไร ศรีนิลทา, 2529: 147-151)

1) พิจารณาปัญหาโดยคำนึงถึงประโยชน์ข้อดี ข้อเสีย ความยากง่ายและความเป็นไปได้ในการกระทำ ควรพิจารณาด้วยความรอบคอบและมีใจเป็นธรรม

2) แสวงหาข้อมูล การแสวงหาข้อมูลข่าวสารควหาทั้งข้อมูลที่เป็นสาเหตุแห่งปัญหาและข้อมูลในการแก้ปัญหาในหลายทาง ทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในรวมทั้งสิ่งแวดล้อมภายนอกครอบครัว ซึ่งข้อมูลภายในตัวผู้ตัดสินใจ ได้แก่ การปรึกษาหารือ ญาติมิตร เพื่อนบ้าน การอ่านหรือหาความรู้จากหนังสือพิมพ์ ข่าวสาร ตำรา และเอกสารต่าง ๆ การพูดคุยกับผู้รู้ ตำรวจ คำนวณด้วยตัวเอง

3) กำหนดและจัดลำดับความสำคัญของข้อเสียเปรียบเทียบกับเพื่อตัดตัวเลือกที่ไม่ต้องการออกไป โดยเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสีย ผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งต้องคำนึงถึงผลเสียอันจะเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจรวมทั้งผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจนั้นด้วย

4) ตัดสินใจเลือก การเลือกควรเลือกข้อดีที่สุด ซึ่งจัดเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นการเลือกหลังจากที่ได้ไตร่ตรองอย่างรอบคอบแล้ว ผู้เลือกจะมองเห็นผลเสียของการเลือกนั้น จึงเป็นการเข้าสู่ขั้นตอนการตัดสินใจที่แท้จริง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของบุคคลนั้นมิได้ขึ้นอยู่กับ กระบวนการตัดสินใจเลือกเพียงอย่างเดียวแต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นสิ่งแวดล้อมของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจด้วย ซึ่งได้แก่

1) วัฒนธรรมเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวกำหนดลักษณะการดำรงชีวิตของบุคคล เช่น ความเชื่อ ค่านิยมและทัศนคติที่แตกต่างกันออกไป

2) สังคม กลุ่มสังคมจะได้รับการถ่ายทอดค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติและความสนใจจากกลุ่มด้วยสังคมที่สำคัญและมีอิทธิพลมากต่อบุคคลได้แก่ กลุ่มอ้างอิง เป็นกลุ่มที่ถ่ายทอดทัศนคติ ความคิดเพื่อให้สมาชิกกลุ่มปฏิบัติตามกลุ่มอ้างอิง ได้แก่ เพื่อนสนิท เพื่อนบ้าน กลุ่มอาชีพเดียวกัน หรือบุคคลที่มีชื่อเสียงเป็นที่นิยมของสังคม ครอบครัว เป็นสถาบันแรกของสมาชิกทางสังคม ซึ่งเป็นผู้สั่งสอนค่านิยม ทัศนคติในการตัดสินใจและถ่ายทอดไปยังลูก สถานภาพและบทบาทการเลือกชื่อของบุคคลมักจะถูกกำหนดด้วยสถานภาพและบทบาทของบุคคล เช่น ผู้มีบทบาทแม่บ้านเป็นผู้จัดการดูแลกิจการต่าง ๆ ทำให้การตัดสินใจแตกต่างจากผู้มีบทบาทเป็นพ่อบ้าน

3) บุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ ภาวะเศรษฐกิจ วิถีชีวิต และบุคลิกภาพ สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคคลมีการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป

4) จิตวิทยา ประกอบไปด้วย การจงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ตลอดจนความเชื่อและทัศนคติ ซึ่งมีส่วนกระตุ้นจงใจให้บุคคลมีการตัดสินใจ

การตัดสินใจของผู้บริโภคได้รับอิทธิพลและปรับรูปแบบได้โดยปัจจัยและตัวกำหนดหลายอย่างที่เราสามารถจัดกลุ่มได้ 3 กลุ่ม คือ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2539: 47)

1) อิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคอาศัยอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่มีความสลับซับซ้อนกระบวนการตัดสินใจและพฤติกรรมของเขาได้รับจากวัฒนธรรม ชั้นทางสังคม อิทธิพลจากตัวบุคคล

2) อิทธิพลและความแตกต่างของตัวบุคคล เป็นปัจจัยที่กระทบและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคมีความแตกต่างกันที่ทรัพยากรมนุษย์และความรู้ของผู้บริโภค การจงใจการทุ่มเท ความพยายาม ทัศนคติ บุคลิกภาพและการใช้ชีวิตและประชากรศาสตร์

3) กระบวนการทางจิตวิทยา มีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อพฤติกรรมผู้บริโภค นักวิจัยตลาดมีความสนใจเรื่องนี้มาก กระบวนการนี้ประกอบไปด้วย การดำเนินกรรมวิธีเกี่ยวกับข่าวสาร การเรียนรู้และทัศนคติ

2. แนวคิดเกี่ยวกับบัตรเครดิต

2.1 ข้อมูลทั่วไปของบัตรเครดิต

2.1.1. ลักษณะของบัตรเครดิต

ลักษณะบัตรเครดิตเป็นแผ่นพลาสติกรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้ามีสีสันตลอดจนรูปลักษณะต่าง ๆ ปรากฏอยู่บนบัตรซึ่งรูปลักษณะต่าง ๆ จะแตกต่างกันไปตามแต่ละสถาบันที่เป็นเจ้าของบัตรหรือผู้ออกบัตรจะออกแบบหรือประดิษฐ์ให้มีความเป็นเอกลักษณ์หรือสีสันดึงดูดใจ แต่มีมาตรฐานเหมือนกันคือบัตรเครดิตจะต้องเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขอบทั้งสี่โค้งมนเล็กน้อย มีขนาดเท่ากันคือกว้าง 5.5 เซนติเมตรยาว 8.5 เซนติเมตร และหนาประมาณ 1 มิลลิเมตร ด้านหน้าของบัตรจะมีชื่อสัญลักษณ์ของธนาคารหรือสถาบันผู้ออกบัตรพิมพ์อยู่ในเนื้อเดียวกับบัตร ขูดลบออกไม่ได้และตัวบัตรจะมีการเคลือบด้วยกรรมวิธีพิเศษทั้งด้านหน้าและด้านหลัง ด้านหน้าบัตรจะมีตัวเลขและตัวอักษรรวม 3 บรรทัด บรรทัดแรกจะมีตัวเลข 4 กลุ่ม ๆ ละ 4 ตัว รวมเป็น 16 ตัว ซึ่งก็คือหมายเลขบัตรเครดิต ถัดลงมาเป็นช่วงเวลาที่สามารถใช้บัตรได้ โดยจะมีตัวเลขบอกเฉพาะเดือนปีที่สามารถใช้บัตรได้ เช่น ตัวเลข 02/05 หมายถึง บัตรใช้ได้ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2005 เป็นต้นไป และเดือนปีที่บัตรหมดอายุ เช่น 02/08 หมายถึง บัตรใช้ได้ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2008 จากนั้นถัดลงมาบรรทัดสุดท้ายเป็นชื่อผู้ถือบัตร ตัวอักษรทั้ง 3 บรรทัดเป็นการพิมพ์นูน (Embossing) นอกจากนี้

บางบัตรยังปรากฏแถบเรืองแสง (Hologram) หรือบางบัตรจะมีรูปถ่ายผู้ถือบัตรเครดิตพิมพ์ลงไปด้วย เพื่อป้องกันการปลอมแปลงบัตรเครดิต ด้านหลังบัตรจะมีแถบแม่เหล็ก (Magnetic stripe) ซึ่งเป็นแถบสีดำคาดอยู่ส่วนบนของด้านหลังบัตร แถบแม่เหล็กมีความกว้างประมาณ 1 เซนติเมตร และจะมีการบรรจุข้อมูล(Encoding) ประเภทเดียวกับที่พิมพ์ตัวนูนด้านหน้าบัตรไว้ ถัดลงมาเป็นแถบลายมือชื่อผู้ถือบัตร(Signature panel) เมื่อเจ้าของบัตรได้รับบัตรเครดิตแล้วจะต้องเซ็นชื่อของตนเองลงในบัตรดังกล่าวนี้ทันทีก่อนที่จะนำบัตรไปใช้ (อรนุช ชาญศิริวงศ์, 2546: 24-25)

2.1.2 ประเภทของบัตรเครดิต

สามารถจำแนกตามประเภทของบัตรเครดิตตามลักษณะต่าง ๆ ออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้ (ภาณุรัตน์ รัตนวราหะ, 2540: 29-32)

1) ประเภทของบัตรเครดิตแบ่งตามอาณาเขตการใช้บัตร ได้แก่

(1) บัตรเครดิตในประเทศ (Local credit card) เป็นบัตรเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินผู้ออกบัตรให้ผู้ถือบัตรใช้ซื้อสินค้าและบริการในประเทศ กล่าวคือ บัตรเครดิตประเภทนี้สามารถใช้ได้เฉพาะในประเทศเท่านั้นไม่สามารถนำไปใช้ต่างประเทศได้ เช่น บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย เป็นต้น

(2) บัตรเครดิตต่างประเทศ (International credit card) เป็นบัตรเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเป็นตัวแทนออกบัตรให้กับผู้ถือบัตร เช่น บัตรวีซ่า บัตรมาสเตอร์การ์ด เป็นต้น หรือบริษัทเจ้าของบัตรจะเป็นผู้ออกบัตรโดยตรง เช่น บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และบัตรไดเนอร์สคลับ สามารถนำไปใช้ได้ทั้งในประเทศและประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก

2) ประเภทของบัตรเครดิตแบ่งตามกลุ่มของผู้ออกบัตร ได้แก่

(1) บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารหรือสถาบันการเงินของประเทศ เช่น บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย เป็นต้น

(2) บัตรเครดิตของธนาคารหรือสถาบันการเงินในต่างประเทศ ร่วมกับธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นผู้ออกบัตร กล่าวคือ เป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่เกิดจากการรวมกลุ่มธนาคารโดยจะเปิดโอกาสให้ธนาคารหรือสถาบันการเงินของต่างประเทศเข้าร่วมดำเนินการออกบัตรเครดิตด้วย เช่น บัตรวีซ่า บัตรมาสเตอร์การ์ด

(3) บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทบัตรเครดิตที่มาตั้งบริษัทในเครือหรือสาขาในประเทศ เช่น บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส บัตรไดเนอร์สคลับ เป็นต้น

(4) บัตรร่วม (Affinity card) เป็นความร่วมมือของธนาคารหรือสถาบันการเงินกับหน่วยธุรกิจต่าง ๆ เพื่อออกบัตรเครดิตร่วมกัน ทั้งนี้นอกจากผู้ถือบัตรจะได้รับ

สิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยธุรกิจนั้น ๆ แล้วยังสามารถชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ จากร้านค้าที่รับบัตรเครดิตของธนาคารผู้ออกบัตรนั้นด้วย เช่น บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยออกพร้อมกับห้างสรรพสินค้าโรบินสัน เป็นต้น

(5) บัตรเครดิตที่ออกโดยร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้า ซึ่งสามารถใช้ได้เพียงในร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้าที่ออกบัตรเท่านั้น เช่น บัตรเครดิตของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล เป็นต้น

3) ประเภทของบัตรเครดิตแบ่งตามประโยชน์ใช้สอย ได้แก่

(1) บัตรเครดิต (Charge-it card หรือ Charge card) คือบัตรเครดิตที่ใช้จ่ายแทนเงินสดเมื่อซื้อสินค้าหรือบริการและจะมีการเรียกเก็บเงินเต็มจำนวนภายหลังเมื่อถึงกำหนดเวลาชำระโดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ประโยชน์ที่ผู้ออกบัตรจะได้รับคือส่วนลดจากร้านค้าและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของผู้ใช้บัตร

(2) บัตรเงินสด (Cash card) คือบัตรเครดิตที่สามารถใช้เบิกเงินสดได้ ซึ่งอาจจะเบิกผ่านเครื่องเอทีเอ็มหรือเคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์โดยไม่จำเป็นต้องมีเงินฝากในบัญชี ถือเป็น การเบิกเงินสดล่วงหน้า (Overdraft) ผู้ออกบัตรจะเรียกเก็บเงินที่เบิกล่วงหน้าในภายหลังพร้อมดอกเบี้ยตามอัตราที่กำหนดไว้

4) ประเภทของบัตรเครดิตแบ่งตามวัตถุประสงค์ในการใช้ ได้แก่

(1) บัตรเครดิตเอกประสงค์ (Limited-purpose credit card) เป็นบัตรเครดิตสำหรับใช้ซื้อสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งหรือจำกัดประเภทสินค้าและบริการที่ใช้หรืออาจจะใช้ซื้อสินค้าหรือบริการจากบริษัทแห่งเดียวหรือกลุ่มเดียวเท่านั้น เช่น บัตรเครดิตที่ออกโดยห้างสรรพสินค้าหรือร้านอาหาร เป็นต้น

(2) บัตรเครดิตอเนกประสงค์ (Multi-purpose of universal credit card) ซึ่งจำแนกดังนี้

ก. บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทผู้ให้บริการบัตรเครดิต (Company card หรือ Chargecard) เป็นบัตรเครดิตที่มุ่งเน้นด้านการเดินทางและความบันเทิง (Travel and entertainment card) หรือเรียกโดยย่อว่า T&E Card เช่น บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และบัตรไคเนอรัลคลับ เป็นต้น

ข. บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ (Bank card) ได้แก่ บัตรวีซ่า บัตรมาสเตอร์การ์ด บัตรเครดิตของธนาคารต่าง ๆ ในประเทศ โดยผู้ถือบัตรอาจเลือกวิธีการชำระเงินคืนให้แก่ผู้ออกบัตรโดยการชำระเงินเต็มจำนวนเมื่อถึงระยะเวลาที่กำหนดหรือผ่อนชำระตามเงื่อนไขที่ตกลง ซึ่งปกติแล้ววิธีการผ่อนชำระจะกระทำโดยที่ผู้ถือบัตรจะชำระหนี้บางส่วน

ของจำนวนเงินที่ค้างชำระในแต่ละรอบระยะเวลาการชำระหนี้ ส่วนจำนวนหนี้ที่ค้างชำระที่เหลือสามารถผ่อนชำระได้เป็นรายเดือน โดยจะต้องเสียดอกเบี้ยซึ่งคำนวณเป็นร้อยละของยอดหนี้ที่ค้างชำระในแต่ละเดือน

5) ประเภทของบัตรเครดิตแบ่งตามรูปแบบของสัญญาบัตรเครดิต โดยขึ้นอยู่กับจำนวนคู่สัญญาที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ได้แก่

(1) บัตรเครดิตที่มีคู่สัญญา 2 ฝ่าย ได้แก่ บัตรเครดิตที่ใช้เฉพาะร้านค้าที่เป็นผู้ออกบัตรหรือสาขาร้านที่ออกบัตรเท่านั้น คู่สัญญาทั้ง 2 ฝ่ายในระบบบัตรเครดิตจะมีลักษณะเป็นสัญญาซื้อขายเงินเชื่อซึ่งเป็นสัญญาที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้าในการที่จะชำระค่าสินค้าในภายหลังได้ โดยสิทธิและหน้าที่ของคู่สัญญาจะอยู่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายลักษณะซื้อขายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

(2) บัตรเครดิตที่มีคู่สัญญา 3 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ออกบัตร (Issuer) ซึ่งปกติแล้วจะได้แก่ ธนาคารหรือบริษัทเอกชนต่าง ๆ ผู้ถือบัตร (Cardholder) และร้านค้าที่ยอมรับบัตรเครดิต (Creditor or merchant) เช่น บัตรมาสเตอร์การ์ด บัตรวิซ่า บัตรไดเนอร์สคลับ เป็นต้น

(3) บัตรเครดิตที่มีคู่สัญญา 4 ฝ่าย นอกจากจะประกอบด้วยผู้ออกบัตร (Issuer) ผู้ถือบัตร (Cardholder) ร้านค้าที่ยอมรับบัตรเครดิต (Creditor or merchant) เช่นเดียวกับบัตรเครดิตที่มีคู่สัญญา 3 ฝ่ายแล้ว ยังมีบุคคลที่ 4 ซึ่งปกติจะได้แก่ ธนาคาร (Bank) โดยทำหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้ออกบัตรในการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรและชำระเงินแก่ร้านค้า รายได้ของบุคคลที่ 4 ได้แก่ ค่าธรรมเนียมที่ผู้ออกบัตรจ่ายให้ตามประมาณหลักฐานใบซื้อขาย (Sales slip) และตามจำนวนเงิน

2.2 ประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจบัตรเครดิต

ประโยชน์ของบัตรเครดิตนั้นสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ส่วนคือ ประโยชน์ของผู้ถือบัตร ประโยชน์ของบริษัทผู้ออกบัตรและประโยชน์ของร้านค้าสมาชิกที่ยอมรับบัตรเครดิต โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ภาณุรัตน์ รัตนวราหะ, 2540: 32-34)

2.2.1 ประโยชน์ของผู้ออกบัตรเครดิต

- 1) เป็นการเพิ่มรายได้ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยจากผู้ถือบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมจากร้านค้า เป็นต้น
- 2) เป็นการขยายธุรกิจให้กับสถาบันการเงิน ทั้งด้านเงินฝากและเงินกู้
- 3) เป็นเครื่องมือสำหรับติดตามข้อมูลทางการเงินของลูกค้าจากลักษณะพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิต รวมทั้งหลักฐานและคุณสมบัติต่าง ๆ ที่สมาชิกบัตรได้ให้ข้อมูลไว้

4) เป็นการสร้างจุดเด่นในด้านบริการของสถาบันการเงิน เพราะนอกจากจะเป็นการเสนอบริการที่สะดวกปลอดภัยแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้นอีกบริการหนึ่งแล้วยังเป็นการสร้างภาพพจน์ใหม่ให้แก่ธนาคารด้วย

5) เป็นเครื่องมือทางการเงินใช้สำหรับเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันของสถาบันการเงิน

2.2.2 ประโยชน์ของผู้ถือบัตรเครดิต

1) เพื่อเพิ่มความความสะดวกสบาย ความคล่องตัวในการใช้จ่ายใช้สอย ซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยไม่ต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมาก

2) ได้รับการเพิ่มอำนาจในการใช้จ่ายใช้สอย (Purchasing power) ทางอ้อม คือ ผู้ถือบัตรเครดิตสามารถซื้อสินค้าและบริการได้โดยไม่ต้องจ่ายเงินสดทันที เนื่องจากผู้ออกบัตรจะให้เครดิตแก่ผู้ถือบัตรเครดิตโดยไม่ต้องชำระเงินทันทีและไม่ต้องเสียดอกเบี้ยในช่วงระยะเวลาหนึ่งตามที่ตกลงกันได้

3) ช่วยแก้ปัญหาการเงินหรือบรรเทาปัญหาการเงินในยามฉุกเฉินเร่งด่วนหรือเฉพาะหน้าโดยที่มิได้มีการคาดคะเนไว้ก่อน

4) ได้รับส่วนลดหรือรางวัลพิเศษ และสิทธิประโยชน์พิเศษจากร้านค้าผู้รับบัตรเครดิตและจากผู้ออกบัตรเครดิต

5) ได้รับความปลอดภัยในการที่ไม่ต้องพกเงินสดติดตัวในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

6) เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างประวัติความน่าเชื่อถือทางการเงินส่วนบุคคล

7) ช่วยเสริมภาพพจน์และความน่าเชื่อถือทางสังคม

2.2.3 ประโยชน์ของร้านค้าสมาชิกผู้รับบัตรเครดิต

1) ช่วยเพิ่มยอดขาย เนื่องจากผู้บริโภคมีทางเลือกในการชำระค่าสินค้าและบริการมากขึ้น

2) ไม่มีภาระความเสี่ยงต่อหนี้สูญ เนื่องจากมีสถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตจะเป็นผู้รับความเสี่ยงแทน

3) เป็นการสร้างลูกค้ารายใหม่ให้กับร้านค้าและยังเป็นลูกค้าคุณภาพเนื่องจากได้รับการถ่วงรอนจากสถาบันการเงินมาก่อนแล้ว

4) อำนวยความสะดวกให้กับร้านค้าเพื่อป้องกันการทุจริตของพนักงานขายและขจัดปัญหาเรื่องธนบัตรปลอม

5) เป็นการส่งเสริมภาพพจน์และยกระดับมาตรฐานของร้านค้าสมาชิกผู้รับบัตรเครดิต

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับรายได้ รายจ่าย หนี้สิน และเงินออม

ดาว นามบัณฑิต (2542) ได้ศึกษาสภาพหนี้สิน และความคิดเห็นต่อแนวทางการแก้ไข ปัญหาหนี้สินของข้าราชการครู สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดหนองบัวลำภู ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 248 คน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่มเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลเชิงปริมาณได้ทำการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา จากการศึกษาทางด้านสภาวะหนี้สินพบว่าข้าราชการครูมีหนี้สินคิดเป็นร้อยละ 78.50 โดยมีแหล่งหนี้สินมาก 3 ลำดับ คือ (1) สหกรณ์ออมทรัพย์ครู (2) ธนาคารของรัฐบาล (3) บุคคลทั่วไป สภาวะหนี้สินแยกตามสถานภาพส่วนตัวพบว่า ข้าราชการครู กลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อายุราชการ 21 ปีขึ้นไป วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สถานภาพเป็นหม้ายและกลุ่มที่ระดับเงินเดือน 11,001-15,000 บาท มีหนี้สินคิดเป็น ร้อยละ 100.00 จากการศึกษาสาเหตุการเกิดหนี้สิน พบว่าข้าราชการครูมีหนี้สินเนื่องจากสาเหตุ 3 ข้อตามลำดับดังนี้ คือ (1) ซื้อหรือสร้างที่อยู่อาศัย (2) นำไปใช้จ่ายเพื่อดำรงชีพในชีวิตประจำวัน (3) นำไปซื้อหรือผ่อนรถกระบะ

เรขา ธนนาทชนะชน (2551) ได้ศึกษารูปแบบการบริโภคและการออมของข้าราชการครูในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน กลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการครูในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูนจำนวน 292 คน การประมาณสมการการบริโภคและการออมใช้สมการถดถอยเชิงซ้อน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลประกอบด้วย รายได้ของครัวเรือน จำนวนผู้พึ่งพิงของครัวเรือน อายุราชการและหนี้สินของครัวเรือน โดยการวิเคราะห์จะแยกเป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่มอายุราชการ 1 -20 ปี 21 -30 ปี และ 31 ปี ขึ้นไป โดยกลุ่มอายุราชการ 1-20 ปี มีอายุเฉลี่ย 45 ปี อายุราชการเฉลี่ย 13 ปี พบว่ามีค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคเฉลี่ย 418,266 บาทต่อปี มีค่าใช้จ่ายที่ไม่เกี่ยวกับการอุปโภคบริโภคคิดเป็นร้อยละ 42.33 ของรายได้ ส่วนใหญ่เป็นค่าดอกเบี้ยและดอกเบี้ยเช่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.43 ของรายได้ รายได้ของครัวเรือนและหนี้สินของครัวเรือน มีอิทธิพลต่อค่าใช้จ่ายที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ส่วนจำนวนผู้พึ่งพิงมีอิทธิพลต่อค่าใช้จ่ายที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ข้าราชการครูกลุ่มนี้

มีการออมเฉลี่ย 59,448 บาท ส่วนใหญ่เป็นการออมรูปแบบเบี้ยประกันตามกรมธรรม์ประกันชีวิต และกองทุนเลี้ยงชีพของหน่วยงานต่างๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.82 ของการออมทั้งหมด และหนี้สินของครัวเรือนมีอิทธิพลต่อการออมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กลุ่มอายุราชการ 21-30 ปี มีอายุเฉลี่ย 49 ปี อายุเวลาราชการเฉลี่ย 27 ปี พบว่า มีค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคเฉลี่ย 585,586 บาท ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่เกี่ยวกับการอุปโภคบริโภคถึงร้อยละ 46.45 ของรายได้ส่วนใหญ่เป็นค่าสมาชิกกลุ่มอาชีพ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมากที่สุด ร้อยละ 8.35 ของรายได้จากการประมาณสมการการบริโภค พบว่ารายได้ของครัวเรือน จำนวนผู้พึ่งพิงและหนี้สินของครัวเรือน มีอิทธิพลต่อค่าใช้จ่ายที่ ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในกลุ่มนี้มีการออมเฉลี่ย 87,130 บาท ส่วนใหญ่เป็นการออมรูปแบบเบี้ยประกันตามกรมธรรม์ประกันชีวิตและกองทุนเลี้ยงชีพของหน่วยงานต่างๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.95 ของการออมทั้งหมด และรายได้ของครัวเรือน มีอิทธิพลต่อการออมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กลุ่มอายุราชการ 31 ปี ขึ้นไป มีอายุเฉลี่ย 50 ปี อายุเวลาราชการเฉลี่ย 33 ปี มีค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภค เฉลี่ย 532,476 บาท ซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่ไม่เกี่ยวกับการอุปโภคบริโภคคิดเป็นร้อยละ 37.63 ของรายได้ ส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายอื่นๆ มากที่สุดร้อยละ 6.79 ของรายได้ โดยหนี้สินของครัวเรือนเพียงปัจจัยเดียวมีอิทธิพลต่อค่าใช้จ่ายที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ด้านการออมในกลุ่มนี้มีการออมเฉลี่ย 75,319 บาท เป็นรูปแบบการออมอื่นๆ เช่น ค่าหุ้นสมาชิกสหกรณ์ เงินค่าสมาชิกฌาปนกิจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 15.34 ของการออมทั้งหมด ไม่มีปัจจัยใดที่มีอิทธิพลทางสถิติต่อการออมในกลุ่มอายุเวลาราชการ

นันทน์ฐ รุจนพรหม (2554) ได้ศึกษาการวิเคราะห์โครงสร้างรายได้ รายจ่าย เงินออมและหนี้สินของครูในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของรายได้รายจ่าย เงินออมและหนี้สินของครูในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ในการวิเคราะห์โครงสร้างของรายได้ รายจ่าย เงินออม และหนี้สิน ใช้เทคนิค ไคสแควร์ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของรายได้ รายจ่าย เงินออม และหนี้สิน กับข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง และใช้เทคนิค Simple Regression Analysis วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของรายได้ รายจ่าย และเงินออมของกลุ่มตัวอย่าง จากค่า MPC, MPS, APC, APS และวิเคราะห์สัดส่วนของหนี้สินต่อรายได้ ผลการศึกษาข้อมูลรายได้ ค่าใช้จ่าย เงินออม และหนี้สินของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีรายได้ประจำ 30,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน รายได้ของกลุ่มสมรสอยู่ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาทต่อเดือน รายได้เสริมและเงินตอบแทนพิเศษ ไม่เกินรายการละ 5,000 บาทต่อเดือนและมีเงินได้และผลตอบแทนจากการประกอบธุรกิจอยู่ระหว่าง 20,000 บาทขึ้นไป มีค่าใช้จ่ายด้านอาหารและเครื่องดื่ม ค่าใช้จ่ายด้านยานพาหนะ ค่าใช้จ่ายเลี้ยงดูบุตรหลาน/บุคคล

ในครัวเรือน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับด้านบันเทิงไม่เกินรายการละ 5,000 บาทต่อเดือน ค่าใช้จ่ายด้านเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม ค่าใช้จ่ายทางด้านที่อยู่อาศัย ค่าใช้จ่ายด้านยารักษาโรค/ค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาของตนเอง/บุตร และค่าใช้จ่ายสิ้นเปลืองอื่นๆ ไม่เกินรายการละ 2,000 บาทต่อเดือน และมีค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค อยู่ระหว่าง 2,001 - 4,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีเงินออมกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครู มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในอนาคต ส่วนใหญ่มีทรัพย์สินเป็นบ้าน อาคารและที่ดิน มีการกู้เงินจากธนาคารพาณิชย์สูงที่สุดและกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของรายได้ รายจ่าย เงินออม และหนี้สินของกลุ่มตัวอย่างจากค่าไคสแควร์ พบว่า อายุการทำงานและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อายุการทำงานและจำนวนบุตร มีความสัมพันธ์กับรายจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวนบุตร มีความสัมพันธ์กับเงินออม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สถานภาพสมรสและอายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับหนี้สิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากสมการการบริโภคพบว่า ค่าความโน้มเอียงหน่วยสุดท้ายของการบริโภค มีค่าเท่ากับ 0.865 อธิบายได้ว่า เมื่อครุมิรายได้เพิ่มขึ้น 100 บาท จะทำให้เกิดการบริโภคเพิ่มขึ้น 86.50 บาท และความโน้มเอียงหน่วยสุดท้ายของการออม มีค่าเท่ากับ 0.135 อธิบายได้ว่าเมื่อครุมิรายได้เพิ่มขึ้น 100 บาท จะทำให้เกิดการออม 13.50 บาท จากการความสัมพันธ์ของรายได้ และการบริโภคจะได้ค่าความโน้มเอียงเฉลี่ยของการบริโภคเท่ากับ 0.79 ซึ่งอธิบายได้ว่ารายได้ 1 บาท จะถูกใช้ไปเพื่อการบริโภคเท่ากับ 0.79 บาท และค่าความโน้มเอียงเฉลี่ยของการออม เท่ากับ 0.21 ซึ่งอธิบายได้ว่ารายได้ 1 บาท จะมีการออมเกิดขึ้นเท่ากับ 0.21 บาท การวิเคราะห์สัดส่วนของหนี้สินต่อรายได้พบว่า ครุมิหนี้สินสูงกว่ารายได้ถึง 9.70 เท่า ซึ่งอธิบายได้ว่า ครุมิรายได้ 1 บาท จะมีการระนองในการจ่ายหนี้สินถึง 9.70 บาท

3.2 งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ผ่านบัตรเครดิต

วชิษฐ์ ภูวพิทยานนท์ (2536) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เหตุผลของผู้บริโภคที่ใช้และเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อต่าง ๆ ปัญหาการใช้บัตรเครดิตและความเห็นของผู้บริโภค ผลการศึกษาสรุปได้ว่าพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตยี่ห้อต่างๆที่ผู้บริโภคเคยใช้ไม่แตกต่างกันตามอาชีพ ส่วนบัตรเครดิตที่ใช้ในปัจจุบันแตกต่างกันตามอาชีพ และตามวัตถุประสงค์ พบว่าทุกอาชีพใช้ประโยชน์เพื่อซื้อสินค้าราคาสูงเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือ เพื่อชำระค่าอาหารและบริการ ส่วนสถานที่ที่ใช้คือ ห้างสรรพสินค้า รองลงมาคือ โรงแรมและร้านค้าทั่วไปมากกว่าที่อื่น และทุกอาชีพใช้บัตรเครดิตต่อเดือนประมาณ 1,000 – 5,000 บาท ด้านเหตุผลที่ผู้บริโภคเลือกใช้บัตรเครดิตพบว่าแตกต่างกันแต่ละอาชีพ คือ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตเนื่องจากสามารถใช้แทนเงินสดได้ สำหรับเอกชนใช้บัตรเครดิตเพื่ออำนวยความสะดวกและเหตุผลในการเลือกใช้บัตรเครดิตยี่ห้อ

ต่าง ๆ ในปัจจุบันนั้น ไม่มีความแตกต่างกันตามอาชีพ ส่วนใหญ่เลือกใช้เพราะเป็นลูกค้าของสถาบันการเงินนั้น ๆ อยู่แล้ว หรือบัตรนั้นได้รับความไว้วางใจจากร้านค้ามาก สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ ส่วนอนาคตจะเป็นสมาชิกบัตรเครดิตที่มีการยอมรับมากที่สุด

ปรีวี หัตถกรรม (2541) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตพบว่า ผู้ถือบัตรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โสด มีอายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท มีอาชีพเป็นพนักงานลูกจ้างบริษัทเอกชน กิจกรรมที่ใช้บัตรเครดิตภายในประเทศพบว่า ใช้บัตรเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค เลี้ยงรับรอง สำหรับสัดส่วนการใช้จ่ายบัตรเครดิตในปัจจุบันที่มีมากกว่าในอดีต เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ การชำระค่าวดสินค้าเงินผ่อน การเติมน้ำมัน การเบิกเงินสด การรักษาพยาบาล อุปโภคบริโภค สำหรับรายได้มีผลต่อการใช้จ่ายบัตรเครดิต เนื่องจากผู้ที่มีรายได้สูงส่วนใหญ่จะได้รับวงเงินจากธนาคารเจ้าของบัตรเครดิตในการใช้จ่ายบัตรเครดิตเพื่อใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ ประกอบกับผู้ที่มีรายได้สูงกว่าจะมีกำลังในการใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าและบริการมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้ต่ำ

หทัยรัตน์ ฐิติปัญญาภาส (2542) ได้ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรด้านพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการและเพื่อศึกษาถึงความเห็น ตลอดจนปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารมีขอบเขตของการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวม 7 ธนาคาร โดยการใช้แบบสอบถาม จำนวน 180 ราย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิต โดยอาชีพของผู้ถือครองบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับวงเงินเครดิต มูลค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนกลุ่มอาชีพที่มีปัญหาในการค้างชำระหนี้คือนานการ คือกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนและกลุ่มข้าราชการ โดยมีเหตุผลในการค้างชำระหนี้คือ มีเหตุฉุกเฉิน ในด้านสถานภาพของผู้ถือครองบัตรเครดิตพบว่า คนโสดจะมีการใช้จ่ายบัตรเครดิตน้อยกว่าคนที่มีครอบครัวแล้ว ปัญหาของธนาคารที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดแพง ร้านค้าบางแห่งไม่ยอมรับบัตรเครดิต ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม ธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริงและการแจ้งยอดไม่ชัดเจน

ปภาณัน วรวัฒนสกุล (2549) ได้ศึกษาการวิเคราะห์พฤติกรรมการถือบัตรเครดิตของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยการเลือกใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้ถือบัตรของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์กลุ่มละ 200 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาและใช้สถิติ

ไคว้แสดควร์ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความสวยงาม ความสะดวกในการพกพา ความรวดเร็วในการอนุมัติ ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ยในการผิดชำระขั้นต่ำ การมีธนาคารทั่วโลก สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการถือบัตรและการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรง โดยกลุ่มผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์พบว่าส่วนใหญ่เป็นชายมีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ระดับรายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท ต่อเดือน ส่วนใหญ่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคาร ไทยพาณิชย์มากที่สุด ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนเป็นจำนวนเงิน 11,690 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระสินค้าและบริการแทนเงินสด ส่วนกลุ่มผู้ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์ พบว่าส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เลือกถือบัตรเครดิตของบริษัทออนธอนสินทรัพย์มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อชำระสินค้าและบริการจำนวนเงินประมาณ 11,215 บาทต่อเดือน

วีระเดช ภูพิสิฐ(2550) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 100 ราย พบว่า บัตรเครดิตที่กลุ่มตัวอย่างถือครองมากที่สุด ได้แก่บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเฉลี่ย 3 ครั้งต่อเดือน บัตรเครดิตที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้และใช้มากที่สุดคือบัตรเครดิตวีซ่า มูลค่าการใช้จ่ายบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท โดยลักษณะการใช้บัตรเครดิตในชีวิตประจำวันของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ใช้ในการชำระค่าสินค้าและบริการที่ห้างสรรพสินค้า ในการชำระค่าบัตรเครดิตนั้นกลุ่มตัวอย่างชำระด้วยตัวเอง ซึ่งชำระทั้งหมดโดยวิธีโอนผ่านบัญชีเงินสด เหตุผลส่วนใหญ่ในการเลือกใช้บริการคือ สะดวกเพราะไม่ต้องใช้เงินสดและปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อมากที่สุดสำหรับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ คือ สถาบันการเงินที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า สำหรับกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาระดับปริญญาโท ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้มากที่สุดคือการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตนั้นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดส่วนใหญ่ใช้ในการชำระค่าสินค้าและบริการที่ห้างสรรพสินค้า

กรกัญญ์ จันทรา(2552) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการเครดิตระหว่างข้าราชการและพนักงานเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบและศึกษาเปรียบเทียบถึงพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตระหว่างข้าราชการและพนักงานเอกชน เพื่อสะท้อนให้เห็น

ถึงรายได้ รายจ่าย ของข้าราชการและพนักงานเอกชนในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ และร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างข้าราชการและพนักงานเอกชนมีความใกล้เคียงกันในด้านการพิจารณาเลือกทำบัตรเครดิตกับสถาบันการเงิน โดยส่วนใหญ่จะพิจารณาจากการโฆษณาและชื่อเสียงของสถาบันนั้น ๆ มากที่สุด สาเหตุที่ทำให้เลือกใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากที่สุด คือทำให้มีความสะดวกสบายในการใช้จ่าย วัตถุประสงค์ในการจ่ายผ่านบัตรเครดิตมากที่สุดคือ ชื้อสินค้าและบริการในด้านของสถานที่ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากที่สุด คือ ห้างสรรพสินค้า ภาระหนี้บัตรเครดิตในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการและกลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนมีความใกล้เคียงกันอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท แต่ในด้านการผ่อนชำระพนักงานเอกชนจะมีความสามารถในการผ่อนชำระหนี้ได้น้อยกว่าข้าราชการเนื่องจากจำนวนเงินที่สามารถชำระต่อเดือนน้อยกว่า 2,000 บาท วิธีการหรือช่องทางการชำระหนี้มีมากกว่า 1 ช่องทางที่นิยมใช้มากที่สุดทั้งกลุ่มข้าราชการและพนักงานเอกชน คือชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร หักบัญชี เคาน์เตอร์เซอร์วิส พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อครั้งใน 1 เดือน แสดงให้เห็นว่าทั้งกลุ่มข้าราชการและพนักงานเอกชน ส่วนใหญ่มีการใช้น้อยกว่า 500-1,500 บาทต่อครั้ง ความพึงพอใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาที่ได้รับจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ส่วนใหญ่มีปัญหาจากการที่มักได้รับใบแจ้งหนี้จากสถาบันการเงินล่าช้าและสถาบันการเงินมีการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้นในภายหลัง ซึ่งผิดข้อตกลงที่ตกลงไว้ในตอนแรก

วีรอร เหมางกูร(2553) ได้ศึกษาพฤติกรรมการถือบัตรเครดิตของกลุ่มข้าราชการกรุงเทพมหานครบุรีรัมย์ พบว่า เพศหญิงจะถือบัตรเครดิตมากกว่าเพศชาย ส่วนอายุผู้ที่มีอายุมากจะถือบัตรเครดิตมากกว่าผู้ที่อายุน้อยกว่า และสถานภาพสมรสพบว่า ผู้ที่มีสถานะภาพสมรส จะถือบัตรเครดิตมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด และระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนผู้ที่มีรายได้มากจะถือบัตรเครดิตมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย และผู้ที่มีหนี้สินมากจะถือบัตรมากกว่าผู้ที่มีหนี้สินน้อย จากการทดสอบไคสแควร์ ผลปรากฏว่า ปัจจัยสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ หนี้สิน ความสะดวกในการให้บริการ และจำนวนเงินที่ให้เครดิตและสิทธิประโยชน์ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการถือบัตรเครดิตของกลุ่มข้าราชการกรุงเทพมหานครบุรีรัมย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ภัทรภา นุ่นมีชัย (2546) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ในการเลือกใช้จ่ายบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาศรีราชา ผลการศึกษาพบว่ามีความคิดเห็น ในการเลือกใช้จ่ายบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ได้แก่ สามารถใช้แทนเงินสดในการซื้อสินค้าจากร้านค้า การผ่อนชำระได้ การเบิกเงินสดฉุกเฉินตามวงเงิน O/D การรับบริการที่รวดเร็ว

วิไลลักษณ์ กาญจนวิจิตร(2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิต ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาพฤติกรรมทัศนคติของผู้ใช้บัตรเครดิต ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกบัตรเครดิต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิต พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้า ด้านทัศนคติลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บัตรเครดิตด้วยเหตุผล 3 ประการ ได้แก่ ความสะดวกไม่ต้องพกพาเงินสด การเบิกเงินสดล่วงหน้า และการได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี

อุษณา ไชยสถิตวานิช (2548) ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิตจำนวน 1 บัตร ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย รองลงมาคือธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพตามลำดับ วงเงินที่ได้รับประมาณ 10,000-50,000 บาท ใช้จ่ายผ่านบัตรประมาณ 1-5 ครั้ง มูลค่าใช้จ่ายเฉลี่ยประมาณ 5,000-10,000 บาท วัตถุประสงค์ในการใช้บัตรเพื่อซื้อสินค้าและบริการ เพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค สถานที่ใช้จ่ายที่ห้างสรรพสินค้า ร้านค้าทั่วไป สถานีบริการน้ำมัน ร้านอาหาร สินค้าที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตได้แก่ เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย สินค้าอุปโภคบริโภค ส่วนปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิตได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียมในการทำบัตรและค่าธรรมเนียมรายปีสูง มีค่าธรรมเนียมในการชำระล่าช้าในอัตราที่สูงเกินไป การจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการโอนหรือเบิกถอนเงินสด

นิตยา อินกา และคณะ (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัจจัยด้านราคามีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญกับอำนาจใช้จ่าย ณ ร้านค้าและสถานบริการชั้นนำทั่วโลกมากที่สุด ด้านราคาให้ความสำคัญกับฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญกับความหลากหลายของช่องทางในการชำระเงินค่าบัตรเครดิตมากที่สุด สำหรับด้านส่งเสริมการขาย ให้ความสำคัญกับการผ่อนชำระสินค้าและบริการกับดอกเบี้ย 0% หรืออัตราดอกเบี้ยพิเศษมากที่สุด

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

กฤติมา ไผทพฤษ์(2539) ได้ศึกษาปัจจัยที่กำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต ศึกษาประเภทของสินค้าที่ผู้บริโภคนิยมซื้อ โดยใช้บัตรเครดิต ศึกษาทัศนคติของผู้ถือบัตรเครดิตการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระสินค้าและบริการ และศึกษาถึงกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ออกบัตรเครดิตหลังจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติ

บัตรเครดิตให้มีความเข้มงวดมากขึ้น ประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ผู้ถือบัตรเครดิต ในกรุงเทพมหานคร ส่วนที่น่าสนใจของงานการศึกษานี้ ได้แก่ การศึกษาปัจจัยกำหนดปริมาณ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งวิธีการศึกษากระทำโดย รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression) ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่กำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ถือบัตร เครดิต และความถี่ในการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ มีอิทธิพลในการกำหนด ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่วงเงินสินเชื่อบัตรเครดิต เพศ สถานภาพ สมรส ไม่มีอิทธิพลในการกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

สุเมธ ประสมหงส์(2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับเหตุผลในการเลือกใช้บัตร เครดิต ของคนวัยทำงานตอนต้น ผลการวิจัยพบว่าลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีเหตุผลในการ เลือกใช้บัตรเครดิตต่างกัน โดยที่เพศชายใหญ่ให้เหตุผลในการเลือกใช้บัตรเครดิตด้านคุณสมบัติ ของบัตรและด้านการส่งเสริมการขายมากกว่าเพศหญิง การเปิดรับข่าวสารบัตรเครดิตจากสื่อ หนังสือพิมพ์ความสัมพันธ์กับบัตร เหตุผลในการเลือกใช้บัตรเครดิต รายได้และการศึกษา เป็นตัว แปรที่ดีที่สุด ในการอธิบายเหตุผลในการเลือกใช้บัตรเครดิต

วัชร พิมพ์ประเสริฐ (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบัตรเครดิตธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สาขาโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บัตรเครดิตที่ทำการศึกษามากเป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปีและมีระดับ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีผู้ใช้บริการบัตรเครดิตส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และห้างร้านมีรายได้อยู่ระดับ 15,000 – 20,000 บาทต่อเดือนผู้ใช้บริการบัตรเครดิตเห็นว่าปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิตมากที่สุด คือด้านผลิตภัณฑ์รองลงมา คือด้าน ราคาและด้านกระบวนการ ผู้ใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตของธนาคาร ในประเทศที่เป็น บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทยเพื่อความสะดวกในการใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าและบริการประเภท ของสินค้าที่ลูกค้าซื้อผ่านบัตรเครดิตมากที่สุดคือ สินค้าในชีวิตประจำวัน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิตคือ สะดวกในการชำระเงินและแหล่งข้อมูลข่าวสาร ที่ให้รายละเอียด เกี่ยวกับบัตรเครดิตได้มากที่สุดคือพนักงานของธนาคาร

สุรางค์รัตน์ ไพวิทยศิริธรรม (2549) ได้ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของ ลูกค้านาคารพาณิชย์ แขวงสีลม กรุงเทพฯ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลซึ่ง กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในแขวงสีลมจำนวน 4 แห่ง ซึ่งได้มาจากการ สุ่มอย่างง่ายจำนวน 400 คนโดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจะได้ออกจากการเลือกแบบบังเอิญ การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานจากผลการศึกษาพบว่าลูกค้า

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายโดยจะเป็นเพศหญิงร้อยละ 62.75 และเพศชายร้อยละ 37.25 โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท มีการถือครองบัตรเครดิตประมาณคนละ 3 ใบ การศึกษาความคิดเห็นในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ แขวงสีลม กรุงเทพฯ ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นของการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยในด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิตได้แก่ ความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าและบริการรวมถึงการได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าและบริการและค่าธรรมเนียมต่างๆ และเหตุผลสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ แขวงสีลม กรุงเทพฯ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านของการส่งเสริมการขาย เช่นการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพและการยกเว้นค่าธรรมเนียมหรือลดค่าธรรมเนียมแรกเข้า

ตรีทิพ บุญเยี่ยม(2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้น้อยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ทักษะคิดและปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของผู้มีรายได้น้อยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่เป็นบวกต่อบัตรเครดิตในระดับปานกลาง และไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครบัตรเครดิตของผู้ที่มีรายได้น้อยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนั้น ได้แก่ การบริการของบัตรเครดิต ความสะดวกในการชำระเงินค่าบัตรเครดิต การส่งเสริมการขาย โฆษณาของบัตรเครดิต ฟรีเชนเตอร์ของบัตรเครดิต ความสวยงามของบัตรเครดิต คำแนะนำของคนรอบข้าง ข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับบริษัทเจ้าของบัตร และบุคลิกภาพหรืออรรถาธิบายของพนักงานขายบัตรเครดิต อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ในขณะที่ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของผู้ที่มีรายได้น้อยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมแรกเข้า โดยจะเห็นว่าปัจจัยทางการตลาด ที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคกลุ่มนี้นั้นมักจะเป็นปัจจัยทางด้านการโฆษณาและส่งเสริมการขายเป็นสำคัญ โดยที่ประเด็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า อายุ การศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรส มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จินดา เชื้อนพันธ์ (2554) ได้ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการใช้บัตร

เครดิต กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชากรในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ อัตราร้อยละ และค่าสถิติไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาทโดยถือครองบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบโดยถือครองทั้งบัตรเครดิตประเภทที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่มีธนาคารพาณิชย์จากการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่าลักษณะส่วนบุคคลทั้งด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต ส่วนปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตทุกปัจจัยมีความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในลำดับแรกสุด ในขณะที่เดียวกันปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัตรเครดิตทุกปัจจัยมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเช่นเดียวกัน

จำลองรุ่ง เกตุสิงห์สร้อย(2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่กำหนดความต้องการถือบัตรเครดิตเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน:บัตรเครดิตธนาคารซีทีแบงก์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความต้องการถือบัตรเครดิตธนาคารซีทีแบงก์และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่กำหนดความต้องการถือบัตรเครดิตธนาคารซีทีแบงก์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรอิสระที่สำคัญได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการถือบัตรเครดิตของธนาคารซีทีแบงก์ ค่าใช้จ่ายในการถือบัตรเครดิตของธนาคารอื่น รายได้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ความพึงพอใจด้านร้านค้า/ผลิตภัณฑ์ความพึงพอใจด้านช่องทางการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความพึงพอใจด้านความสะดวก และความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ลูกค้าบัตรเครดิตธนาคารซีทีแบงก์ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 288 รายแบบสอบถามมี 2 ส่วนคือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการวิเคราะห์สมการถดถอยโดยใช้การทดสอบโดยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารซีทีแบงก์อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพบว่า 1) ค่าใช้จ่ายในการถือบัตรลดลงจะทำให้ลูกค้ามีความต้องการถือบัตรธนาคารซีทีแบงก์เพิ่มขึ้น 2) อาชีพข้าราชการจะมีความต้องการถือบัตรมากกว่าอาชีพอื่น 3) จำนวนสมาชิกในครัวเรือนน้อยลงจะมีผลทำให้ลูกค้ามีความต้องการถือบัตรเพิ่มขึ้นและ 4) ความพึงพอใจด้านร้านค้า/ผลิตภัณฑ์จะมีผลทำให้ลูกค้ามีความต้องการถือบัตรมากกว่าความพึงพอใจด้านอื่น

วรพงศ์ วงศ์สนั่น (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตกับธุรกิจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการทางด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย และปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตในธุรกิจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคได้ 0.82 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ใช้สถิติทดสอบสมมติฐานคือสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่อาศัยในกรุงเทพมหานครใช้บริการเครดิตชำระค่าที่พักผ่านช่องทางออนไลน์มากที่สุด ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยผู้ออกบัตรเครดิตและภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติและสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ด้านการส่งเสริมการขายที่ผู้ออกบัตรเครดิตทำร่วมกับร้านค้า และด้านการส่งเสริมการขายจากผู้ออกบัตรเครดิต ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ปัจจัย โดยปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตกับธุรกิจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร มีค่าร้อยละ 40.40 ($R^2 = 0.404$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สรุปผลการวิจัย การวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตกับธุรกิจการท่องเที่ยวด้านผู้ออกบัตรเครดิตและภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติและสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ด้านการส่งเสริมการขายที่บัตรเครดิตทำร่วมกับร้านค้า และด้านการส่งเสริมการขายจากผู้ออกบัตรเครดิต มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตในธุรกิจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร

4. สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยกลุ่มที่หนึ่ง ดาว นามบัณฑิต (2542) กำหนดหนี้สิน ได้แก่ แหล่งเงินกู้ วัตถุประสงค์การกู้ งานวิจัยของ เรขา ธนนาทนะชน (2551) กำหนดรายได้ ค่าใช้จ่าย หนี้สิน และเงินออม ได้แก่ รายได้ของครัวเรือน จำนวนผู้พึ่งพิงของครัวเรือน อายุราชการและหนี้สินของครัวเรือน การออม รูปแบบการออม ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภค รายได้ของครัวเรือนมีอิทธิพลต่อการออม จำนวนผู้พึ่งพิงและหนี้สินของครัวเรือนมีอิทธิพลต่อค่าใช้จ่าย งานวิจัยของ นันทนฎ รุจนพรหม (2554) กำหนดรายได้ รายจ่าย เงินออม และหนี้สิน ได้แก่ รายได้ รายจ่าย เงินออม หนี้สิน รูปแบบการออม วัตถุประสงค์การออม แหล่งเงินกู้ ดังนั้นจึงกำหนดตัวแปร ได้แก่ รายได้

รายจ่าย หนี้สิน แหล่งเงินกู้ วัตถุประสงค์การกู้ เงินออม รูปแบบการออม วัตถุประสงค์การออม เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปรายได้ รายจ่าย หนี้สิน และเงินออม

4.2 งานวิจัยกลุ่มที่สอง วชิรินทร์ ภูวพิทยานนท์ (2536) กำหนดพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ได้แก่ จุดประสงค์การใช้บัตรเครดิต กรณีใช้บัตร สถานที่ที่ใช้บัตรเครดิต งานวิจัยของ ประวิทย์ หัตถกรรม (2541) กำหนดพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ได้แก่ การใช้บัตรเครดิต กรณีใด การชำระค่าบริการแต่ละครั้ง สถานที่ที่ใช้บัตรเครดิต จุดประสงค์การใช้บัตรเครดิต ตัวแปรรายได้ งานวิจัยของ หทัยรัตน์ จิตปัญโญภาส (2542) กำหนดพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ได้แก่ เหตุผลในการค้างชำระหนี้ ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต งานวิจัยของ ปภาณัน วรวัฒนสกุล (2549) กำหนดพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย งานวิจัยของ วีระเดช ภูพิสิฐ (2550) กำหนดพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ได้แก่ สถาบันที่ใช้บัตรเครดิต จุดประสงค์การใช้บัตรเครดิต สถานที่ที่ใช้บัตรเครดิต การชำระค่าบริการบัตรเครดิตแต่ละครั้ง งานวิจัยของ กรกันย์ จันทรา (2552) กำหนดพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ได้แก่ สถาบันการเงินที่ใช้บัตรเครดิต ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการขาย จุดประสงค์ในการจ่ายผ่านบัตรเครดิต สถานที่ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต การชำระค่าบริการบัตรเครดิต ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต งานวิจัยของวีรอร เหมางกูร(2553) กำหนดพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ หนี้สิน ความสะดวกในการให้บริการ วงเงินที่ได้รับ ดังนั้นจึงกำหนดตัวแปร ได้แก่ มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต สถาบันการเงินที่ถือบัตรเครดิต วงเงินที่ได้รับอนุมัติ จุดประสงค์ที่ใช้บัตรเครดิต กรณีที่ใช้บัตรเครดิต การชำระค่าบริการบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตร สถานที่ที่ใช้บัตรเครดิต และ ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

4.3 งานวิจัยกลุ่มที่สาม ภัทรภาภา นุ่นมิชย์(2546) กำหนดความคิดเห็น คือ สามารถใช้แทนเงินสดในการซื้อสินค้าจากร้านค้า การผ่อนชำระได้ การเบิกเงินสดฉุกเฉินตามวงเงิน O/D การรับบริการที่รวดเร็ว งานวิจัยของ วิไลลักษณ์ กาญจนวิจิตร(2546) กำหนดความคิดเห็น คือ ความสะดวกไม่ต้องพกพาเงินสด การเบิกเงินสดล่วงหน้า การได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี งานวิจัยของ อุษณา ไชยสถิติวณิช(2548) กำหนดความคิดเห็น คือ อัตราค่าธรรมเนียมในการทำบัตรและค่าธรรมเนียมรายปีสูง มีค่าธรรมเนียมในการชำระล่าช้าในอัตราที่สูงเกินไป การจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการโอนหรือเบิกถอนเงินสด งานวิจัยของ นิตยา อินกา และคณะ(2551) กำหนดความคิดเห็น คือ ให้ความสำคัญกับอำนาจใช้จ่าย ณ ร้านค้าและสถานบริการชั้นนำทั่วโลกมากที่สุด ฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระเงินค่าบัตรเครดิต การผ่อนชำระสินค้าและบริการกับดอกเบี้ย 0% หรืออัตราดอกเบี้ย

พิเศษมากที่สุดดังนั้นจึงกำหนดความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

4.4 งานวิจัยกลุ่มที่สี่ กฤติมา ไพบพฤกษ์(2539) กำหนดปัจจัยที่กำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บัตรเครดิต วงเงินสินเชื่อบัตรเครดิต เพศ สถานภาพสมรส ไม่มีอิทธิพลในการกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต งานวิจัยของ สุเมธ ประสมหงส์(2544) กำหนดปัจจัยที่กำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต คือ จุดประสงค์ในการใช้บัตร รายได้และการศึกษา เป็นตัวแปรที่ดีที่สุดในการอธิบายเหตุผลในการเลือกใช้บัตรเครดิต งานวิจัยของ วัชระ พิมพ์ประเสริฐ (2545) กำหนดปัจจัยที่กำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต คือ ด้านผลิตภัณฑ์รองลงมา คือด้านราคาและด้านกระบวนการ สถาบันการเงินที่ใช้บัตรเครดิต สะดวกในการชำระเงินและแหล่งข้อมูลข่าวสาร งานวิจัยของ สุรางค์รัตน์ ไพวิทยศิริธรรม (2549) กำหนดปัจจัยที่กำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการขาย งานวิจัยของ ตริทิพ บุญแย้ม(2552) กำหนดปัจจัยที่กำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต คือ ด้านผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการขาย งานวิจัยของ จินดา เชื้อนพันธ์ (2554) กำหนดปัจจัยรายได้เฉลี่ย ส่วนปัจจัยทางการตลาด ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้บัตรเครดิต ปัจจัยด้านราคา งานวิจัยของ จำลองรุ่ง เกตุสิงห์สร้อย (2556) กำหนดปัจจัยที่กำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต คือ ค่าใช้จ่ายในการถือบัตรเครดิตของธนาคารซีทีแบงก์ ค่าใช้จ่ายในการถือบัตรเครดิตของธนาคารอื่น รายได้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ความพึงพอใจด้านร้านค้า/ผลิตภัณฑ์ความพึงพอใจด้านช่องทางการส่งเสริมการตลาดความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความพึงพอใจด้านความสะดวก และความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต งานวิจัยของ วรพงศ์ วงศ์สนั่น (2557) กำหนดปัจจัยที่กำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต คือ จุดประสงค์ในการใช้บัตรเครดิต ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการขาย ดังนั้นจึงกำหนดตัวแปรได้แก่ เพศ สถานภาพ การศึกษา รายได้ หนี้สิน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการใช้ผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการ ในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ ข้าราชการที่ใช้บัตรเครดิตในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ โดยทำการศึกษากลุ่มที่เป็นข้าราชการจำนวน 1,726 คน (ข้อมูลจากสำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

1.2.1 พื้นที่เก็บข้อมูลของข้าราชการที่ใช้บัตรเครดิตเฉพาะในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์

1.2.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวนข้าราชการ จำนวน 1,726 คน โดยใช้สูตรคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากรและกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 90%

สูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n คือขนาดตัวอย่าง (Sample size)

N คือขนาดประชากร (Population)

e คือความคลาดเคลื่อน (Error)

แทนค่าได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,726}{1 + 1,726(0.05)^2} \\ &= 324.74 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 324.74 คน แต่จะทำการศึกษาเท่ากับจำนวน 330 คน

1.2.3 การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย กำหนดกลุ่มประชากร เป็นข้าราชการ จำนวน 1,726 คน โดยแบ่งตามส่วนราชการ ซึ่งส่วนราชการมีจำนวนทั้งหมด 45 หน่วยงาน ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จำนวน 16 หน่วยงาน เฉพาะข้าราชการที่มีบัตรเครดิต ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามส่วนราชการ

ส่วนราชการ	กลุ่มตัวอย่าง
1.สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอุตรดิตถ์	16
2.สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดอุตรดิตถ์	11
3.โครงการชลประทานอุตรดิตถ์	15
4.แขวงทางหลวงอุตรดิตถ์ที่ 1	27
5.สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดอุตรดิตถ์	12
6.สำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์	13
7.สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัดอุตรดิตถ์	12
8.สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดอุตรดิตถ์	12
9.สำนักงานทางหลวงชนบทที่ 9	10
10.แขวงทางหลวงชนบท	10
11.สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	14
12.สำนักงานประมงจังหวัดอุตรดิตถ์	11
13.สำนักงานจังหวัดอุตรดิตถ์	23
14.สำนักงานเกษตรจังหวัดอุตรดิตถ์	71
15.สำนักงานสหกรณ์จังหวัดอุตรดิตถ์	27
16.สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุตรดิตถ์	46
รวม	330

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลด้านรายได้ ได้แก่ เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง รายได้เสริม ข้อมูลด้านรายจ่าย ได้แก่ รายจ่ายประจำในแต่ละเดือน ข้อมูลด้านหนี้สิน ได้แก่ จำนวนหนี้สินในปัจจุบัน แหล่งเงินกู้ วัตถุประสงค์การกู้

ข้อมูลด้านเงินออม ได้แก่ จำนวนเงินออมในปัจจุบัน รูปแบบการออม วัตถุประสงค์การออม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต โดยสอบถามเกี่ยวกับ การเลือกบัตรเครดิต มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน จุดประสงค์ที่ใช้บัตรเครดิต การใช้บัตรในกรณีใด การชำระค่าบริการ การใช้บัตรแต่ละครั้ง สถานที่ที่ใช้บัตรเครดิต ปัญหาการใช้บัตรเครดิต

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการ ในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ โดยสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้จากแหล่งข้อมูล (Source of data) ดังต่อไปนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวน 330 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และทางอินเทอร์เน็ต

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สภาพทั่วไปด้านรายได้ รายจ่าย หนี้สิน และเงินออมของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA)

4.2 พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการ ในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ ใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.00	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	น้อย

4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการ ในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple linear regression) ตัวแปรอิสระประกอบด้วย เพศ สถานภาพ การศึกษา รายได้ หนี้สิน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ตัวแปรตาม คือ มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต โดยสามารถเขียนแบบจำลองในการศึกษาดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \text{Sex} + \beta_2 \text{Sta}_1 + \beta_3 \text{Sta}_2 + \beta_4 \text{Stu}_1 + \beta_5 \text{Stu}_2 + \beta_6 \text{Inc} + \beta_7 \text{Deb} + \beta_8 \text{Pro}_1 + \beta_9 \text{Pro}_2 + \beta_{10} \text{Pri}_1 + \beta_{11} \text{Pri}_2 + \beta_{12} \text{Pla}_1 + \beta_{13} \text{Pla}_2 + \beta_{14} \text{Mkt}_1 + \beta_{15} \text{Mkt}_2$$

โดยที่ Y = มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต (บาท/เดือน)

Sex = เพศ (ชาย = 0 หญิง = 1)

Sta = สถานภาพสมรส

Sta ₁	Sta ₂	
1	0	โสด
0	1	สมรส
0	0	หย่าร้าง

Stu = ระดับการศึกษา

Stu ₁	Stu ₂	
1	0	ต่ำกว่าปริญญาตรี
0	1	ปริญญาตรี
0	0	สูงกว่าปริญญาตรี

Inc = รายได้ (บาท)

Deb = หนี้สิน (บาท)

Pro = ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

Pro ₁	Pro ₂	
1	0	มาก
0	1	ปานกลาง
0	0	น้อย

Pri = ปัจจัยด้านราคา

Pri ₁	Pri ₂	
1	0	มาก
0	1	ปานกลาง
0	0	น้อย

Pla = ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

Pla ₁	Pla ₂	
1	0	มาก
0	1	ปานกลาง
0	0	น้อย

Mkt = ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย

Mkt ₁	Mkt ₂	
1	0	มาก
0	1	ปานกลาง
0	0	น้อย

β_0 คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่เป็นค่าคงที่

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_{15}$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการ ในอำเภอเมืองอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยส่วนราชการ ในอำเภอเมืองอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ มีจำนวนทั้งหมด 45 หน่วยงาน ทำการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 16 หน่วยงาน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน นำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไป รายได้ รายจ่าย หนี้สิน และเงินออม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไป รายได้ รายจ่าย หนี้สิน และเงินออม

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 330 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็น ร้อยละ 71.5 เป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 สถานภาพสมรส จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาคือ โสด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 และหย่าร้างจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา

ตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	330	100.0
หญิง	236	71.5
ชาย	94	28.5

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	330	100.0
สมรส	193	58.5
โสด	112	33.9
หย่าร้าง	25	7.6
ระดับการศึกษา	330	100.0
ปริญญาตรี	240	72.7
สูงกว่าปริญญาตรี	67	20.3
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	7.0

ที่มา: จากการศึกษา

อายุของข้าราชการ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 มีอายุเฉลี่ย 40.58 ปี อายุสูงสุด 59 ปี อายุต่ำสุด 24 ปี ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	51	15.5
31-40 ปี	134	40.6
41-50 ปี	92	27.9
51-60 ปี	53	16.1
รวม	330	100.0
อายุเฉลี่ย (ปี)	40.58	
อายุสูงสุด (ปี)	59	
อายุต่ำสุด (ปี)	24	

ที่มา: จากการศึกษา

1.2 ข้อมูลด้านรายได้

1.2.1 เงินเดือนและเงินประจำตำแหน่ง

ผลการศึกษาพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ เท่ากับ 25,008.73 บาท จำแนกเป็นเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 24,701.46 บาท เงินประจำตำแหน่งเฉลี่ยต่อเดือน 5,070.00 บาท ทั้งนี้ข้าราชการกระทรวงอื่น ๆ มีรายได้เฉลี่ยรวมสูงสุดเท่ากับ 26,389.07 บาท โดยจำแนกเป็นเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 26,226.28 บาท เงินประจำตำแหน่งเฉลี่ยต่อเดือน 3,500.00 บาท รองลงมาได้แก่ ข้าราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีรายได้เฉลี่ยรวมเท่ากับ 25,612.15 บาท โดยจำแนกเป็นเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 25,231.07 บาท เงินประจำตำแหน่งเฉลี่ยต่อเดือน 6,266.67 บาท ข้าราชการกระทรวงคมนาคม มีรายได้เฉลี่ยรวมเท่ากับ 25,027.66 บาท โดยจำแนกเป็นเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 24,878.72 บาท เงินประจำตำแหน่งเฉลี่ยต่อเดือน 3,500.00 บาท ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 รายได้เฉลี่ยแต่ละประเภทของข้าราชการจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง

กระทรวง	เงินเดือนเฉลี่ย	เงินประจำตำแหน่งเฉลี่ย	รายได้เฉลี่ย
กระทรวงคมนาคม	24,878.72	3,500.00	25,027.66
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	25,231.07	6,266.67	25,612.15
กระทรวงมหาดไทย	23,046.24	4,428.57	23,383.20
กระทรวงอื่น ๆ	26,226.28	3,500.00	26,389.07
รวม	24,701.46	5,070.00	25,008.73

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ - กระทรวงอื่น ๆ ได้แก่ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการคลัง
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.2.2 รายได้เสริม

ผลการศึกษาพบว่า รายได้เสริมเฉลี่ยต่อเดือนของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ เท่ากับ 10,844.68 บาท โดยมีข้าราชการทั้งหมด 53 คน ทั้งนี้ข้าราชการกระทรวงคมนาคม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.32 มีรายได้เสริมเฉลี่ยรวมสูงสุดเท่ากับ 23,666.67 บาท รองลงมาได้แก่ ข้าราชการกระทรวงอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66 มีรายได้เสริมเฉลี่ยรวมเท่ากับ 10,000.00 บาท ข้าราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน

28 คน คิดเป็นร้อยละ 52.83 มีรายได้เสริมเฉลี่ยรวมเท่ากับ 9,028.57 บาท ข้าราชการ
กระทรวงมหาดไทย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 30.19 มีรายได้เสริมเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4,723.13
บาท ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 รายได้เสริมเฉลี่ยของข้าราชการจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง

กระทรวง	จำนวน		รายได้เสริมเฉลี่ย
	คน	ร้อยละ	
กระทรวงคมนาคม	6	11.32	23,666.67
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	28	52.83	9,028.57
กระทรวงมหาดไทย	16	30.19	4,723.13
กระทรวงอื่น ๆ	3	5.66	10,000.00
รวม	53	100.00	10,844.68

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ - กระทรวงอื่น ๆ ได้แก่ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการคลัง
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.3 ข้อมูลด้านรายจ่าย

1.3.1 รายจ่ายประจำเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า รายจ่ายประจำเฉลี่ยต่อเดือนของข้าราชการอำเภอเมือง
อุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ เท่ากับ 17,049.19 บาท โดยมีข้าราชการกระทรวงคมนาคมมีรายจ่าย
ประจำเฉลี่ยรวมสูงสุดเท่ากับ 22,005.32 บาท รองลงมาได้แก่ ข้าราชการกระทรวงอื่น ๆ มีรายจ่าย
ประจำเฉลี่ยรวมเท่ากับ 19,422.79 บาท ข้าราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีรายจ่ายประจำ
เฉลี่ยรวมเท่ากับ 16,980.22 บาท ข้าราชการกระทรวงมหาดไทย มีรายจ่ายประจำเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด
เท่ากับ 13,518.80 บาท ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 รายจ่ายประจำเฉลี่ยของข้าราชการจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง

กระทรวง	รายจ่ายประจำเฉลี่ย
กระทรวงคมนาคม	22,005.32
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	16,980.22
กระทรวงมหาดไทย	13,518.80
กระทรวงอื่น ๆ	19,422.79
รวม	17,049.19

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ - กระทรวงอื่น ๆ ได้แก่ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการคลัง
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของรายจ่ายประจำเฉลี่ยของข้าราชการแต่ละกระทรวง

ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA โดยกำหนดสมมติฐานการวิจัย คือ รายจ่ายประจำเฉลี่ยของข้าราชการแต่ละกระทรวงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานในการทดสอบคือ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$$

สรุปการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของรายจ่ายประจำเฉลี่ยจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง ดังตารางที่ 4.6 ค่า F-Test เท่ากับ 4.900 และค่า Sig. เท่ากับ 0.002 สรุปได้ว่า รายจ่ายประจำเฉลี่ยของข้าราชการอย่างน้อย 1 กลุ่ม ที่เปรียบเทียบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายจ่ายประจำเฉลี่ยจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง

สาเหตุความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.544	3	8.480	4.900	0.002
ภายในกลุ่ม	5.642	326	1.731		
รวม	5.897	329			

ที่มา: จากการศึกษา

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายจ่ายประจำเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD เพื่อดูว่าคู่ใดแตกต่างกันบ้าง ดังตารางที่ 4.7 สรุปได้ว่า กระทรวงคมนาคมมีรายจ่ายประจำเฉลี่ยต่างกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระทรวงมหาดไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกระทรวงคมนาคมมีรายจ่ายประจำเฉลี่ยมากกว่ากระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระทรวงมหาดไทย ส่วนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีรายจ่ายประจำเฉลี่ยต่างกับกระทรวงมหาดไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีรายจ่ายประจำเฉลี่ยมากกว่ากระทรวงมหาดไทย ส่วนกระทรวงมหาดไทยมีรายจ่ายประจำเฉลี่ยต่างกับกระทรวงอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกระทรวงมหาดไทยมีรายจ่ายประจำเฉลี่ยน้อยกว่ากระทรวงอื่น ๆ

ตารางที่ 4.7 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของรายจ่ายประจำเฉลี่ยจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง

กระทรวง	ค่าเฉลี่ย	คมนาคม	เกษตรและสหกรณ์	มหาดไทย	อื่น ๆ
คมนาคม	22,005.32	-	0.0238*	0.000*	0.353
เกษตรและสหกรณ์	16,980.22		-	0.048*	0.285
มหาดไทย	13,518.80			-	0.016*
อื่น ๆ	19,422.79				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ที่มา: จากการศึกษา

1.4 ข้อมูลด้านหนี้สิน

1.4.1 หนี้สินในปัจจุบัน

ผลการศึกษาพบว่า หนี้สินเฉลี่ยของข้าราชการอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ เท่ากับ 557,878.38 บาท โดยมีข้าราชการกระทรวงคมนาคมมีหนี้สินเฉลี่ยรวมสูงสุด เท่ากับ 726,084.38 บาท รองลงมาได้แก่ ข้าราชการกระทรวงอื่น ๆ มีหนี้สินเฉลี่ยรวมเท่ากับ 611,389.02 บาท ข้าราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีหนี้สินเฉลี่ยรวมเท่ากับ 580,261.32 บาท ข้าราชการกระทรวงมหาดไทย มีหนี้สินเฉลี่ยรวมน้อยที่สุดเท่ากับ 403,733.37 บาท ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 หนี้สินเฉลี่ยของข้าราชการจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง

กระทรวง	หนี้สินเฉลี่ย
กระทรวงคมนาคม	726,084.38
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	580,261.32
กระทรวงมหาดไทย	403,733.37
กระทรวงอื่น ๆ	611,389.02
รวม	557,878.38

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ - กระทรวงอื่น ๆ ได้แก่ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการคลัง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.4.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของหนี้สินเฉลี่ยของข้าราชการแต่ละ

กระทรวง

ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA โดยกำหนดสมมติฐานการวิจัย คือ หนี้สินเฉลี่ยของข้าราชการแต่ละกระทรวงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานในการทดสอบคือ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$$

สรุปการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของหนี้สินเฉลี่ยจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง ดังตารางที่ 4.9 ค่า F-Test เท่ากับ 2.436 และค่า Sig. เท่ากับ 0.065 สรุปได้ว่า หนี้สินเฉลี่ยของข้าราชการแต่ละกระทรวงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยหนี้สินเฉลี่ยจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง

สาเหตุความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.367	3	1.122	2.436	0.065
ภายในกลุ่ม	1.502	326	4.607		
รวม	1.536	329			

ที่มา: จากการศึกษา

1.4.3 แหล่งเงินทุน

ผลการศึกษาพบว่า แหล่งเงินทุนของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ ได้แก่ ธนาคารร้อยละ 53.9 สหกรณ์ออมทรัพย์ ร้อยละ 49.4 และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ร้อยละ 10.9 โดยข้าราชการกระทรวงคมนาคมกู้เงินจากธนาคารมากที่สุด รองลงมา กู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ ญาติ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ตามลำดับ สำหรับข้าราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ข้าราชการกระทรวงมหาดไทย และข้าราชการกระทรวงอื่น ๆ กู้เงินจากธนาคารมากที่สุด รองลงมา กู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร และญาติ ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามแหล่งเงินกู้และกระทรวง

แหล่งเงินกู้	กระทรวงคมนาคม		กระทรวงเกษตรและสหกรณ์		กระทรวงมหาดไทย		กระทรวงอื่น ๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคาร	30	63.8	63	42.6	54	58.7	31	72.1	178	53.9
สหกรณ์	28	59.6	59	39.9	51	55.4	25	58.1	163	49.4
ออมทรัพย์										
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร	5	10.6	12	8.1	14	15.2	5	11.6	36	10.9
ญาติ	7	14.9	9	6.1	4	4.3	1	2.3	21	6.4
อื่น ๆ	1	2.1	7	4.7	3	3.3	4	9.3	15	4.5

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ การคิดเทียบร้อยละคิดเทียบกับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามกระทรวงดังนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างกระทรวงคมนาคม 47 คน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 148 คน กระทรวงมหาดไทย 92 คน กระทรวงอื่น ๆ (กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการคลัง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) 43 คน

1.4.4 วัตถุประสงค์ของการกู้

ผลการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์การกู้ของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ ได้แก่ กู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัย ร้อยละ 45.5 กู้เงินเพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภค ร้อยละ 40.9 และกู้เงินเพื่อซื้อยานพาหนะ ร้อยละ 34.8 โดยข้าราชการกระทรวงคมนาคมมีวัตถุประสงค์กู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด รองลงมากู้เงินเพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภค กู้เงินเพื่อซื้อยานพาหนะ และเพื่อการศึกษา ตามลำดับ ข้าราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์กู้เงินเพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภคมากที่สุด รองลงมากู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัย กู้เงินเพื่อซื้อยานพาหนะ และเพื่อการศึกษา ตามลำดับ ข้าราชการกระทรวงมหาดไทย กู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด รองลงมากู้เงินเพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภค กู้เงินเพื่อซื้อยานพาหนะ และเพื่อการศึกษา ตามลำดับ และข้าราชการกระทรวงอื่น ๆ กู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด รองลงมากู้เงินซื้อยานพาหนะ กู้เงินเพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภค และเพื่อการศึกษา ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามวัตถุประสงค์การกู้และกระทรวง

วัตถุประสงค์การกู้	กระทรวงคมนาคม		กระทรวงเกษตรและสหกรณ์		กระทรวงมหาดไทย		กระทรวงอื่น ๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อที่อยู่อาศัย	23	48.9	52	35.1	47	51.1	28	65.1	150	45.5
เพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภค	22	46.8	57	38.5	39	42.4	17	39.5	135	40.9
เพื่อซื้อยานพาหนะ	21	44.7	41	27.7	29	31.5	24	55.8	115	34.8
เพื่อการศึกษา	16	34.0	22	14.9	16	17.4	8	18.6	62	18.8
เพื่อการลงทุน	6	12.8	18	12.2	9	9.8	5	11.6	38	11.5
เพื่อการซ่อมแซมยานพาหนะ	7	14.9	7	4.7	9	9.8	2	4.7	25	7.6
อื่น ๆ	1	2.1	0	0.0	5	5.4	0	0.0	6	1.8

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ การคิดเทียบร้อยละคิดเทียบกับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามกระทรวงดังนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างกระทรวงคมนาคม 47 คน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 148 คน กระทรวงมหาดไทย 92 คน กระทรวงอื่น ๆ (กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการคลัง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) 43 คน

1.5 ข้อมูลด้านเงินออม

1.5.1 เงินออมในปัจจุบัน

ผลการศึกษาพบว่า เงินออมเฉลี่ยของข้าราชการอำเภอเมืองอุดรดิตต์ จังหวัดอุดรดิตต์ เท่ากับ 187,228.45 บาท โดยข้าราชการกระทรวงคมนาคมมีเงินออมเฉลี่ยรวมสูงสุดเท่ากับ 291,605.32 บาท รองลงมาได้แก่ ข้าราชการกระทรวงอื่น ๆ มีเงินออมเฉลี่ยรวมเท่ากับ 201,171.05 บาท ข้าราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีเงินออมเฉลี่ยรวมเท่ากับ 173,613.76 บาท ข้าราชการกระทรวงมหาดไทย มีเงินออมเฉลี่ยรวมน้อยที่สุดเท่ากับ 156,069.96 บาท ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 เงินออมเฉลี่ยของข้าราชการจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง

กระทรวง	เงินออมเฉลี่ย
กระทรวงคมนาคม	291,605.32
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	173,613.76
กระทรวงมหาดไทย	156,069.96
กระทรวงอื่น ๆ	201,171.05
รวม	187,228.45

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ - กระทรวงอื่น ๆ ได้แก่ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการคลัง
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.5.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของเงินออมเฉลี่ยของข้าราชการแต่ละกระทรวง

ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA โดยกำหนดสมมติฐานการวิจัย คือ เงินออมเฉลี่ยของข้าราชการแต่ละกระทรวงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานในการทดสอบคือ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$$

สรุปการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเงินออมเฉลี่ยจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง ดังตารางที่ 4.13 ค่า F-Test เท่ากับ 1.287 และค่า Sig. เท่ากับ 0.279 สรุปได้ว่าเงินออมเฉลี่ยของข้าราชการแต่ละกระทรวงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเงินออมเฉลี่ยจำแนกตามกลุ่มข้าราชการแต่ละกระทรวง

สาเหตุความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.849	3	9.498	1.287	0.279
ภายในกลุ่ม	2.405	326	7.377		
รวม	2.433	329			

ที่มา: จากการศึกษา

1.5.3 รูปแบบการออม

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการออมของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ ได้แก่ ฝากธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 54.8 ฝากสหกรณ์ออมทรัพย์ ร้อยละ 52.4 ทำประกันชีวิต ร้อยละ 26.4 และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/กบข. ร้อยละ 26.4 โดยข้าราชการกระทรวงคมนาคม ออมเงินโดยฝากสหกรณ์ออมทรัพย์มากที่สุด รองลงมาทำประกันชีวิต ฝากธนาคารพาณิชย์ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/กบข. ตามลำดับ ข้าราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ออมเงินโดยฝากธนาคารพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาฝากสหกรณ์ออมทรัพย์ ทำประกันชีวิต กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/กบข. และซื้อทองคำ ตามลำดับ ข้าราชการกระทรวงมหาดไทย ออมเงินโดยฝากสหกรณ์ออมทรัพย์มากที่สุด รองลงมาทำประกันชีวิต ฝากธนาคารพาณิชย์ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/กบข. ตามลำดับ และข้าราชการกระทรวงอื่น ๆ ออมเงินโดยฝากธนาคารพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาฝากสหกรณ์ออมทรัพย์ ทำประกันชีวิต และซื้อทองคำ ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามรูปแบบการออมและกระทรวง

รูปแบบการออม	กระทรวงคมนาคม		กระทรวงเกษตรและสหกรณ์		กระทรวงมหาดไทย		กระทรวงอื่น ๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เงินฝากธนาคารพาณิชย์	22	46.8	85	57.4	37	40.2	37	86.0	181	54.8
เงินฝากสหกรณ์ออมทรัพย์	27	57.4	76	51.4	47	51.1	23	53.5	173	52.4
ประกันชีวิต	23	48.9	48	32.4	42	45.7	22	51.2	135	26.4
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/กบข.	17	36.2	31	20.9	30	32.6	9	20.9	87	26.4
ซื้อทองคำ	3	6.4	31	20.9	10	10.9	10	23.3	54	16.4
ซื้อหลักทรัพย์	2	4.3	7	4.7	6	6.5	7	16.3	22	6.7
อื่น ๆ	5	10.6	5	3.4	5	5.4	0	0.0	15	4.5

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ การคิดเทียบร้อยละคิดเทียบกับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามกระทรวงดังนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างกระทรวงคมนาคม 47 คน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 148 คน กระทรวงมหาดไทย 92 คน กระทรวงอื่นๆ (กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการคลัง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) 43 คน

1.5.4 วัตถุประสงค์การออม

ผลการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์การออมของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ ได้แก่ ออมเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในอนาคต ร้อยละ 68.2 ออมเพื่อใช้จ่ายในยามเกษียณอายุ ร้อยละ 45.5 ออมเพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล ร้อยละ 39.7 และออมเพื่อเป็นค่าศึกษาเล่าเรียนบุตร ร้อยละ 33.0 โดยข้าราชการกระทรวงคมนาคม มีวัตถุประสงค์การออมเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในอนาคตมากที่สุด รองลงมาออมเพื่อใช้จ่ายในยามเกษียณอายุ ออมเพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล และออมเพื่อเป็นค่าศึกษาเล่าเรียนบุตร ตามลำดับ ข้าราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ออมเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในอนาคตมากที่สุด รองลงมาออมเพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล ออมเพื่อเป็นค่าศึกษาเล่าเรียนบุตร และออมเพื่อใช้จ่ายในยามเกษียณอายุ ตามลำดับ ข้าราชการกระทรวงมหาดไทย ออมเพื่อใช้จ่ายในยามเกษียณอายุมากที่สุด รองลงมาออมเพื่อใช้จ่ายในอนาคต ออมเพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล และออมเพื่อเป็นค่าศึกษาเล่าเรียนบุตร ตามลำดับ และข้าราชการกระทรวงอื่น ๆ ออมเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในอนาคตมากที่สุด รองลงมาออมเพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล ออมเพื่อเป็นค่าศึกษาเล่าเรียนบุตรและออมเพื่อการลงทุนทำธุรกิจในอนาคต ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามวัตถุประสงค์การออมและกระทรวง

วัตถุประสงค์การออม	กระทรวงคมนาคม		กระทรวงเกษตรและสหกรณ์		กระทรวงมหาดไทย		กระทรวงอื่น ๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในอนาคต	34	72.3	99	66.9	53	57.6	39	90.7	225	68.2
เพื่อใช้จ่ายในยามเกษียณอายุ	29	61.7	46	31.1	58	63.0	17	9.5	150	45.5

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ การออม	กระทรวงคมนาคม		กระทรวงเกษตร และสหกรณ์		กระทรวง มหาดไทย		กระทรวงอื่น ๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อเป็น ค่ารักษา พยาบาล	17	36.2	68	45.9	21	22.8	25	58.1	131	39.7
เพื่อเป็น ค่าศึกษา เล่าเรียน	13	27.7	62	41.9	21	22.8	13	30.2	109	33.0
บุตร เพื่อการ ลงทุน	7	14.9	20	13.5	17	18.5	7	16.3	51	15.5
ทำธุรกิจ ในอนาคต	7	14.9	18	12.2	9	9.8	7	16.3	41	12.4
เพื่อสร้าง ที่อยู่อาศัย	0	0.0	5	3.4	0	0.0	0	0.0	5	1.5
อื่น ๆ										

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ การคิดเทียบร้อยละคิดเทียบกับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามกระทรวงดังนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างกระทรวงคมนาคม 47 คน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 148 คน กระทรวงมหาดไทย 92 คน กระทรวงอื่น ๆ (กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการคลัง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) 43 คน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

2.1 สถาบันการเงินที่มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ผลการศึกษาพบว่า ประชากรที่ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินมากที่สุดได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาใช้บัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ตามลำดับ สำหรับประชากรที่ใช้บัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน

มากที่สุด ได้แก่ บริษัทอออนธนสินทรัพย์ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 รองลงมาใช้บัตร
เครดิตบริษัทอชีบาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามสถาบันการเงินที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตร
เครดิต

	สถาบันการเงิน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถาบันการเงิน	ธนาคารกรุงไทย	203	61.5
	ธนาคารกสิกรไทย	48	14.5
	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	47	14.2
	ธนาคารยูโอบี	23	7.0
	ธนาคารไทยพาณิชย์	16	4.8
	ธนาคารออมสิน	12	3.6
	ธนาคารซีทีแบงก์	9	2.7
	ธนาคารทหารไทย	9	2.7
	ธนาคารกรุงเทพ	6	1.8
ไม่ใช่สถาบันการเงิน	บริษัท อออน ธนสินทรัพย์	79	23.9
	บริษัทอชีบาย	32	9.7
	เทสโก้โลตัส	26	7.9
	บริษัท จีอี แคปปิตอลฯ	12	3.6

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ การคิดเทียบร้อยละคิดเทียบกับ
จำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด(จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 330 คน)

2.2 จำนวนบัตรเครดิตที่ใช้

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการใช้บัตรเครดิต 1 ใบ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 58.18 ใช้บัตรเครดิต 2 ใบ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 25.76 ใช้บัตรเครดิตมากกว่า 2 ใบ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16.06 แยกเป็นใช้บัตรเครดิต 1 ใบ โดยใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงิน
อย่างเดียว จำนวน 138 คน ใช้บัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงินอย่างเดียว จำนวน 54 คน ใช้บัตร
เครดิต 2 ใบ โดยใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินอย่างเดียว จำนวน 45 คน ใช้บัตรเครดิตที่ไม่ใช่

สถาบันการเงินอย่างเดียว จำนวน 9 คน ใช้บัตรเครดิตทั้งสถาบันการเงินและไม่ใช้สถาบันการเงิน จำนวน 31 คน ใช้บัตรเครดิตมากกว่า 2 ใบ โดยใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินอย่างเดียว จำนวน 21 คน ใช้บัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงินอย่างเดียวจำนวน 2 คน ใช้บัตรเครดิตทั้งสถาบันการเงินและไม่ใช้สถาบันการเงิน จำนวน 30 คน ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ใช้และสถาบันการเงินที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

จำนวนบัตร เครดิต	สถาบันการเงิน		ไม่ใช่สถาบัน การเงินอย่างเดียว		ทั้งสถาบัน การเงินและไม่ใช้ สถาบันการเงิน		รวม	
	อย่างเดียว							
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ใบ	138	41.82	54	16.36	0	0.00	192	58.18
2 ใบ	45	13.64	9	2.73	31	9.39	85	25.76
มากกว่า 2 ใบ	21	6.36	2	0.61	30	9.09	53	16.06

ที่มา: จากการศึกษา

2.3 วงเงินที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ได้รับอนุมัติวงเงินสูงสุดเท่ากับ 200,000 บาท โดยใช้บัตรของธนาคารกรุงไทย รองลงมาได้รับอนุมัติวงเงินเท่ากับ 150,000 บาท โดยใช้บัตรของธนาคารออมสิน ได้รับอนุมัติวงเงินเท่ากับ 130,000 บาท โดยใช้บัตรของธนาคารกสิกรไทย ตามลำดับ ข้าราชการที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ที่ได้รับอนุมัติวงเงินสูงสุดเท่ากับ 200,000 บาท โดยใช้บัตรของบริษัทอออน ธนสินทรัพย์ รองลงมาได้รับอนุมัติวงเงินเท่ากับ 100,000 บาท โดยใช้บัตรของเทสโก้โลตัส สำหรับได้รับอนุมัติวงเงินเท่ากับ 80,000 บาท โดยใช้บัตรของบริษัทอชีบาย ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 เงินสูงสุดและเงินต่ำสุด ที่ได้รับอนุมัติจำแนกตามสถาบันการเงินที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

	สถาบันการเงิน	เงินสูงสุด	เงินต่ำสุด
สถาบันการเงิน	ธนาคารกรุงไทย	200,000	30,000
	ธนาคารออมสิน	150,000	25,000
	ธนาคารกสิกรไทย	130,000	30,000
	ธนาคารซีทีแบงก์	106,000	25,000
	ธนาคารไทยพาณิชย์	100,000	20,000
	ธนาคารกรุงเทพ	100,000	25,000
	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	100,000	30,000
	ธนาคารทหารไทย	95,000	20,000
	ธนาคารยูโอบี	65,000	20,000
ไม่ใช่สถาบันการเงิน	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	200,000	30,000
	เทสโก้โลตัส	100,000	20,000
	บริษัท อีซีบาย	80,000	20,000
	บริษัท จีอี แคลปปีดอลฯ	60,000	30,000

ที่มา: จากการศึกษา

2.4 มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6,383.58 บาท ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตสูงสุด 20,000 บาท ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่ำสุด 1,000 บาท ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
มูลค่าการใช้จ่ายผ่าน บัตรเครดิต	6,383.58	4,643.40	20,000	1,000

ที่มา: จากการศึกษา

2.5 จุดประสงค์ที่ใช้บัตรเครดิต การใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต การชำระค่าบริการ บัตรเครดิต ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตร สถานที่ใช้บัตรเครดิต ปัญหาการใช้บัตรเครดิต

2.5.1 จุดประสงค์ที่ใช้บัตรเครดิต

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการใช้บัตรเครดิตแทนเงินสด จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1 รองลงมา มีความสะดวกสบาย จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8 สามารถเบิกเงินสดได้จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 ได้รับส่วนลดจากการใช้บัตร จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และใช้บัตรเครดิตกรณีสินค้าราคาสูง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 ตามลำดับ

2.5.2 การใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการใช้บัตรเครดิตซื้ออาหารเครื่องดื่ม จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาซื้อเครื่องใช้ภายในบ้าน จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 เบิกถอนเงินสด จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 ค่าน้ำมัน จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 ชำระค่าสาธารณูปโภค จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ตามลำดับ

2.5.3 การชำระค่าบริการบัตรเครดิต

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการชำระค่าบริการบัตรเครดิตโดยชำระทั้งหมด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 และชำระบางส่วน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 ตามลำดับ

2.5.4 ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตร

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 และใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 3-4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 ตามลำดับ

2.5.5 สถานที่ใช้บัตรเครดิต

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้า จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมาใช้จ่ายที่สถานีบริการน้ำมัน จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 ใช้จ่ายที่ร้านค้าทั่วไป จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ตามลำดับ

2.5.6 ปัญหาการใช้บัตรเครดิต

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมีปัญหาการใช้บัตรเครดิต ด้านติดต่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมาปัญหาด้านค่าธรรมเนียมในการกดเงินสดแพง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 ปัญหาด้านถูกคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มกรณีชำระเงินเกินกำหนดเวลา จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 ปัญหาด้านขอยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีเอง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และปัญหาด้านบังคับให้ทำประกันชีวิตหรือประกันอุบัติเหตุ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของข้าราชการจำแนกตามพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และปัญหาอุปสรรคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
จุดประสงค์ที่ใช้บัตรเครดิต		
ใช้แทนเงินสด	271	82.1
มีความสะดวกสบาย	250	75.8
สามารถเบิกเงินสดได้	140	42.4
ได้รับส่วนลดจากการใช้บัตร	83	25.2
สินค้าราคาสูง	79	23.9
มีความปลอดภัย	39	11.8
อื่นๆ	10	3.0
การใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต		
ซื้ออาหารเครื่องดื่ม	200	60.6
ซื้อเครื่องใช้ภายในบ้าน	181	54.8
เบิกถอนเงินสด	176	53.3
ค่าน้ำมัน	149	45.2
ชำระค่าสาธารณูปโภค	89	27.0

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เครื่องแต่งกาย	65	19.7
การท่องเที่ยว	37	11.2
ค่ารักษาพยาบาล	33	10.0
อื่น ๆ	10	3.0
การชำระค่าบริการบัตรเครดิต		
ชำระทั้งหมด	145	43.9
ชำระบางส่วน	87	26.4
ชำระขั้นต่ำ	49	14.8
ผ่อนชำระรายเดือน	49	14.8
ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตร		
1-2 ครั้ง	163	49.4
3-4 ครั้ง	121	36.7
5-6 ครั้ง	40	12.1
7 ครั้งขึ้นไป	6	1.8
สถานที่ใช้บัตรเครดิต		
ห้างสรรพสินค้า	309	93.6
สถานีบริการน้ำมัน	153	46.4
ร้านค้าทั่วไป	143	43.3
ร้านอาหาร	49	14.8
ศูนย์บริการรถยนต์	46	13.9
โรงแรม	26	7.9
โรงพยาบาล	17	5.2
สถานบันเทิง	5	1.5
อื่น ๆ	3	0.9

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปัญหาการใช้บัตรเครดิต	209	63.3
ติดต่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ายาก	135	40.9
ค่าธรรมเนียมในการกดเงินสดแพง	106	32.1
ถูกคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มกรณีชำระเงินเกินกำหนดเวลา	104	31.5
ต้องขอยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีเอง	71	21.5
บังคับให้ทำประกันชีวิตหรือประกันอุบัติเหตุ	36	10.9
ได้รับใบแจ้งหนี้ซ้ำ	34	10.3
ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม	28	8.5
ร้านค้ารับบัตรเครดิตมีน้อย	16	4.8
แถบแม่เหล็กเสียหรือชำรุด	6	1.8
อื่นๆ		

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ การคิดเทียบร้อยละคิดเทียบกับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด(จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 330 คน)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่มีความเห็นในระดับมาก ได้แก่ สามารถผ่อนชำระได้และสามารถเบิกเงินสดล่วงหน้า นอกจากนี้มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ ชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันการเงินที่ออกบัตร ความหลากหลายของบัตรเครดิต บัตรเครดิตมีขนาดกะทัดรัดพกพาสะดวก การคุ้มครองประกันอุบัติเหตุ ระบุลักษณะความสวยงามของบัตรเครดิต

3.2 ด้านราคา

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นด้านราคาที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่มีความเห็นในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีค่าบริการเมื่อชำระผ่านธนาคาร และอัตราค่าปรับชำระเกินกำหนดเวลาสูง นอกจากนี้มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินที่ได้รับอนุมัติมีความเหมาะสม อัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระไม่สูงมาก อัตราค่าธรรมเนียมออกบัตรใหม่กรณีชำรุด สูญหายไม่สูงมาก

3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่มีความเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก มีตัวแทนออกบัตรสมัครบัตรเครดิตนอกสถานที่ สมัครผ่านเคาน์เตอร์รับสมัคร สามารถสมัครผ่านอินเทอร์เน็ต

3.4 ด้านส่งเสริมการขาย

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นด้านส่งเสริมการขายที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่มีความเห็นในระดับมาก ได้แก่ สามารถผ่อนชำระ 0% นาน 10 เดือน นอกจากนี้มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ มีของสมนาคุณให้เมื่อสมัครเป็นสมาชิก ปลอดดอกเบี้ยก่อนถึงกำหนดชำระเงิน ฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้า และรายปี ไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน ฟรีค่าธรรมเนียมบัตรเสริม มีส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าและบริการ สะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้าราชการจำแนกตามความคิดเห็น ส่วนประสมการตลาด

ความเห็น	ปานกลาง			ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มาก	น้อย				
ด้านผลิตภัณฑ์						
1.สามารถผ่อนชำระได้	231	88	11	0.54	2.67	มาก
2.สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้า	210	93	27	0.64	2.55	มาก
3.ชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันการเงินที่ออกบัตร	115	137	78	0.76	2.11	ปานกลาง

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ความเห็น	มาก	ปานกลาง	น้อย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
4.ความหลากหลายของบัตรเครดิต	77	178	75	0.68	2.01	ปานกลาง
5.บัตรเครดิตมีขนาดกะทัดรัดพกพาสะดวก	87	138	105	0.76	1.95	ปานกลาง
6.การคุ้มครองประกันอุบัติเหตุ	49	194	87	0.63	1.88	ปานกลาง
7.รูปลักษณ์ความสวยงามของบัตรเครดิต	43	174	113	0.66	1.79	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม				0.40	2.14	ปานกลาง
ด้านราคา						
1.ไม่มีค่าบริการเมื่อชำระผ่านธนาคาร	204	95	31	0.66	2.52	มาก
2.อัตราค่าปรับชำระเกินกำหนดเวลาสูง	192	118	20	0.61	2.52	มาก
3.วงเงินที่ได้รับอนุมัติมีความเหมาะสม	116	202	12	0.54	2.32	ปานกลาง
4.อัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระไม่สูงมาก	73	126	131	0.77	1.82	ปานกลาง
5.อัตราค่าธรรมเนียมออกบัตรใหม่กรณี ชำรุด สูญหายไม่สูงมาก	59	135	136	0.73	1.77	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม				0.38	2.19	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย						
1.มีสาขาที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก	162	149	19	0.60	2.43	ปานกลาง
2.มีตัวแทนออกบัตรเครดิตนอก สถานที่	141	156	33	0.65	2.33	ปานกลาง
3.สมัครผ่านเคาน์เตอร์รับสมัคร	115	175	40	0.65	2.23	ปานกลาง
4.สามารถสมัครผ่านอินเทอร์เน็ต	101	166	63	0.70	2.12	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม				0.57	2.20	ปานกลาง

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ความเห็น	มาก	ปานกลาง	น้อย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านส่งเสริมการขาย						
1.สามารถผ่อนชำระ 0% นาน 10 เดือน	222	93	15	0.57	2.63	มาก
2.มีของสมนาคุณให้เมื่อสมัครเป็นสมาชิก	177	117	36	0.68	2.43	ปานกลาง
3.ปลอดดอกเบี้ยก่อนถึงกำหนดชำระเงิน	186	91	53	0.75	2.40	ปานกลาง
4.ฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี	174	106	50	0.73	2.38	ปานกลาง
5.ไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน	171	101	58	0.76	2.34	ปานกลาง
6.ฟรีค่าธรรมเนียมบัตรเสริม	152	114	64	0.77	2.27	ปานกลาง
7.มีส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าและบริการ	102	115	113	0.81	1.97	ปานกลาง
8.สะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล	84	127	119	0.78	1.89	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม			0.60	2.17	ปานกลาง

ที่มา: จากการศึกษา

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการ ในอำเภอเมืองอุดรดิศต์ จังหวัดอุดรดิศต์ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิต จำนวน 330 คน โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ (Sex) สถานภาพสมรส (Sta) ระดับการศึกษา (Stu) รายได้ (Inc) หนี้สิน (Deb) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Pro) ปัจจัยด้านราคา (Pri) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Pla) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย (Mkt) และตัวแปรตาม คือ มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.22

ได้สมการถดถอยพหุคูณดังนี้

$$\hat{Y} = 2,032.790 + 0.177Inc + 1,905.366Mkt$$

สรุปค่าทางสถิติของการวิเคราะห์สมการถดถอยดังปรากฏในตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์จากแบบจำลองนี้มีค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.256 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระทั้งหมดในสมการ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของมูลค่า การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการได้ร้อยละ 25.6

สำหรับค่า F – Statistic เท่ากับ 8.565 และค่า Significance เท่ากับ 0.000 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระในสมการมีอย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

รายได้(Inc) มีค่า p-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.177 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก อธิบายได้ว่า เมื่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน 0.177 หน่วย หรือถ้าข้าราชการมีรายได้เพิ่มขึ้น 1 บาท มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจะเพิ่มขึ้น 0.177 บาท

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายระดับปานกลาง (Mkt2) มีค่า p-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 1,905.366 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก อธิบายได้ว่า ข้าราชการที่มีความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการขายที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตระดับปานกลาง มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากกว่าข้าราชการที่มีความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการขายที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตระดับน้อย เท่ากับ 1,905.366 บาท

สำหรับตัวแปรอื่น ๆ มีค่า p-value มากกว่า 0.05 สรุปได้ว่าไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับความคลาดเคลื่อนมีการทดสอบดังนี้

1. ทดสอบตัวคลาดเคลื่อนแจกแจงไม่ปกติ (Non-Normal Distributions) พิจารณาจากค่า P-value พบว่า ค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ตัวคลาดเคลื่อนแจกแจงปกติ
2. ทดสอบตัวคลาดเคลื่อนมีค่าความแปรปรวนไม่คงที่ (Heteroskedasticity) พิจารณาจาก ค่า P-value พบว่าค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05 สรุปได้ว่าตัวคลาดเคลื่อนมีค่าความแปรปรวนคงที่
3. ทดสอบตัวคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันเอง (Autocorrelation) พิจารณาจากค่า Durbin Watson พบว่าค่า Durbin Watson = 1.946 มีค่าน้อยกว่า 2.000 สรุปได้ว่า ตัวคลาดเคลื่อนไม่มีความสัมพันธ์กันเอง
4. ทดสอบตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) พิจารณาจากค่า VIF พบว่า ค่า Variance Inflation Factors) (VIF) มีค่าน้อยกว่า 10 สรุปได้ว่าไม่มีปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์

ตัวแปรอิสระ	Coefficient	Beta	T-ratio	Significancd level
ค่าคงที่ (Constant)	2,032.790		.863	0.389
เพศ (Sex)	-226.768	-0.022	-0.447	0.655
โสด (Sta1)	-574.923	-0.059	-0.631	0.528
สมรส (Sta2)	41.360	0.004	0.046	0.963
ต่ำกว่าปริญญาตรี (Stu1)	-725.127	-0.040	-0.718	0.473
ปริญญาตรี (Stu2)	705.450	0.068	1.143	0.254
รายได้ (Inc)	0.177	0.445	7.839	0.000**
หนี้สิน (deb)	0.001	0.084	1.526	0.128
ด้านผลิตภัณฑ์ระดับมาก (Pro1)	-758.374	-0.063	-0.427	0.670
ด้านผลิตภัณฑ์ระดับปานกลาง (Pro2)	-952.597	-0.082	-0.555	0.579
ด้านราคากระดับมาก (Pri1)	-2,786.857	-0.239	-1.822	0.069
ด้านราคากระดับปานกลาง (Pri2)	-1,810.231	-0.163	-1.282	0.201
ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับมาก (Pla1)	434.689	0.042	0.467	0.641
ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับปานกลาง (Pla2)	858.262	0.089	0.994	0.321
ด้านส่งเสริมการขายระดับมาก (Mkt1)	1,436.965	0.139	1.624	0.105
ด้านส่งเสริมการขายปานกลาง (Mkt2)	1,905.366	0.200	2.533	0.012*

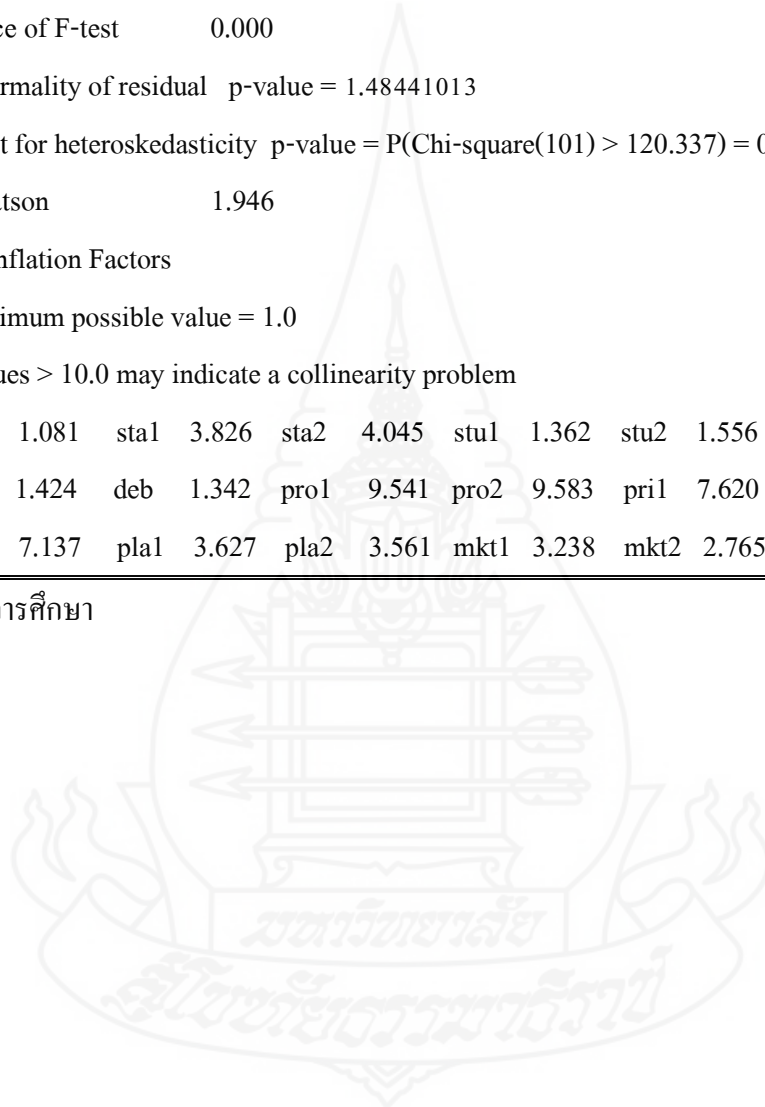
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

R- Squared	0.290								
Adjusted R- Squared	0.256								
F-Statistic	8.565								
Significance of F-test	0.000								
Test for normality of residual	p-value = 1.48441013								
White's test for heteroskedasticity	p-value = $P(\text{Chi-square}(101) > 120.337) = 0.0920056$								
Durbin Watson	1.946								
Variance Inflation Factors									
Minimum possible value = 1.0									
Values > 10.0 may indicate a collinearity problem									
sex	1.081	sta1	3.826	sta2	4.045	stu1	1.362	stu2	1.556
inc	1.424	deb	1.342	pro1	9.541	pro2	9.583	pri1	7.620
pri2	7.137	pla1	3.627	pla2	3.561	mkt1	3.238	mkt2	2.765

ที่มา: จากการศึกษา



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการ ในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป รายได้ รายจ่าย หนี้สิน และเงินออม พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์เป็นการศึกษาเฉพาะข้าราชการที่ปฏิบัติงานในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ จำนวน 330 ราย สรุปผลการวิจัยดังนี้

1.1 สภาพทั่วไป รายได้ รายจ่าย หนี้สิน และเงินออม

ข้าราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 ราย เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.5 เพศชาย ร้อยละ 28.5 มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 58.5 โสด ร้อยละ 33.9 และหย่าร้าง ร้อยละ 7.6 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 72.7 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 20.3 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 40.6 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 27.9 มีอายุเฉลี่ย 40.58 ปี อายุมากที่สุด 59 ปี และอายุน้อยที่สุด 24 ปี

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ เท่ากับ 25,008.73 บาท จำแนกเป็นเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 24,701.46 บาท เงินประจำตำแหน่งเฉลี่ยต่อเดือน 5,070.00 บาท ทั้งนี้ข้าราชการกระทรวงอื่น ๆ มีรายได้เฉลี่ยรวมสูงสุด รองลงมาได้แก่ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ สำหรับรายได้เสริมเฉลี่ยต่อเดือนของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ เท่ากับ 10,844.68 บาท โดยมีข้าราชการกระทรวงคมนาคม มีรายได้เสริมเฉลี่ยรวมสูงสุด รองลงมาได้แก่ กระทรวงอื่น ๆ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ

ด้านรายจ่ายประจำเฉลี่ยต่อเดือนของข้าราชการอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ เท่ากับ 17,049.19 บาท โดยมีข้าราชการกระทรวงคมนาคมมีรายจ่ายประจำเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กระทรวงอื่น ๆ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของรายจ่ายประจำเฉลี่ยของแต่ละกระทรวงแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกระทรวงคมนาคมมีรายจ่ายประจำเฉลี่ยมากกว่ากระทรวง เกษตรและสหกรณ์ และกระทรวงมหาดไทยแต่ไม่แตกต่างจากกระทรวงอื่น ๆ ส่วนกระทรวง เกษตรและสหกรณ์มีรายจ่ายประจำเฉลี่ยไม่แตกต่างจากกระทรวงอื่น ๆ แต่มากกว่า กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงมหาดไทยมีรายจ่ายประจำเฉลี่ยต่างจากทุกกระทรวง โดยมี รายจ่ายประจำเฉลี่ยน้อยกว่าทุก ๆ กระทรวง

ด้านหนี้สินเฉลี่ยของข้าราชการอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ เท่ากับ 557,878.38 บาท โดยมีข้าราชการกระทรวงคมนาคมมีหนี้สินเฉลี่ยรวมสูงสุด รองลงมาได้แก่ กระทรวงอื่น ๆ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ จากการ เปรียบเทียบความแตกต่างของหนี้สินเฉลี่ยของแต่ละกระทรวงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ด้านแหล่งเงินกู้ มีการกู้เงินจากธนาคารมากที่สุด รองลงมาได้แก่ สหกรณ์ ออมทรัพย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ตามลำดับ ข้าราชการกระทรวงคมนาคมกู้เงินจาก ธนาคารมากที่สุด รองลงมากู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ และญาติ ตามลำดับ สำหรับกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงอื่น ๆ กู้เงินจากธนาคารมากที่สุด รองลงมากู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ตามลำดับ ด้านวัตถุประสงค์การกู้ กู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด รองลงมากู้เงินเพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภค กู้เงิน เพื่อซื้อยานพาหนะ และเพื่อการศึกษา ตามลำดับ โดยข้าราชการกระทรวงคมนาคมมีวัตถุประสงค์ การกู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด รองลงมากู้เงินเพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภค กู้เงินเพื่อซื้อยานพาหนะ และกู้เงินเพื่อการศึกษา ตามลำดับ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์กู้เงินเพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภค มากที่สุด รองลงมากู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัย กู้เงินเพื่อซื้อยานพาหนะ และกู้เงินเพื่อการศึกษา ตามลำดับ กระทรวงมหาดไทย กู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด รองลงมากู้เงินเพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภค กู้เงิน เพื่อซื้อยานพาหนะ และกู้เงินเพื่อการศึกษา ตามลำดับ กระทรวงอื่น ๆ กู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด รองลงมากู้เงินซื้อยานพาหนะ กู้เงินเพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภค กู้และเงินเพื่อการศึกษา ตามลำดับ

ด้านเงินออมเฉลี่ยของข้าราชการอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ เท่ากับ 187,228.45 บาท โดยมีข้าราชการกระทรวงคมนาคมมีเงินออมเฉลี่ยรวมสูงสุด รองลงมาได้แก่ กระทรวงอื่น ๆ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ จากการ เปรียบเทียบความแตกต่างของเงินออมเฉลี่ยของแต่ละกระทรวงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ด้านรูปแบบการออม มีการออมโดยฝากธนาคารพาณิชย์มากที่สุด รองลงมา ฝากสหกรณ์ออมทรัพย์ ทำประกันชีวิต และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/กบข. ตามลำดับ โดยข้าราชการกระทรวงคมนาคม ออมเงินโดยฝากสหกรณ์ออมทรัพย์มากที่สุด รองลงมาทำประกัน ชีวิต ฝากธนาคารพาณิชย์ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/กบข. ตามลำดับ กระทรวงเกษตรและ

สหกรณ์และกระทรวงอื่น ๆ ออมเงินโดยฝากธนาคารพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาฝากสหกรณ์ ออมทรัพย์ ทำประกันชีวิต และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/กบข. ตามลำดับ กระทรวงมหาดไทย ออมเงินโดยฝากสหกรณ์ออมทรัพย์มากที่สุด รองลงมาทำประกันชีวิต ฝากธนาคารพาณิชย์ และ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/กบข. ตามลำดับ ด้านวัตถุประสงค์การออม ออมเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในอนาคต มากที่สุด รองลงมาได้แก่ออมเพื่อใช้จ่ายในยามเกษียณอายุ ออมเพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาลและออม เพื่อเป็นค่าศึกษาเล่าเรียนบุตร โดยข้าราชการกระทรวงคมนาคม มีวัตถุประสงค์การออมเพื่อเป็น ค่าใช้จ่ายในอนาคตมากที่สุด รองลงมาออมเพื่อใช้จ่ายในยามเกษียณอายุ ออมเพื่อเป็นค่า รักษาพยาบาล และออมเพื่อเป็นค่าศึกษาเล่าเรียนบุตร ตามลำดับ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ออมเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในอนาคตมากที่สุด รองลงมาออมเพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล ออมเพื่อเป็นค่า ศึกษาเล่าเรียนบุตร และออมเพื่อใช้จ่ายในยามเกษียณอายุ ตามลำดับ กระทรวงมหาดไทย ออมเพื่อ ใช้จ่ายในยามเกษียณอายุมากที่สุด รองลงมาออมเพื่อใช้จ่ายในอนาคต ออมเพื่อเป็นค่า รักษาพยาบาล และออมเพื่อเป็นค่าศึกษาเล่าเรียนบุตร ตามลำดับ และกระทรวงอื่น ๆ ออมเงินเพื่อ เป็นค่าใช้จ่ายในอนาคตมากที่สุด รองลงมาออมเพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล ออมเพื่อเป็นค่าศึกษา เล่าเรียนบุตร และออมเพื่อการลงทุนทำธุรกิจในอนาคต ตามลำดับ

1.2 พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

สถาบันการเงินที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า ข้าราชการใช้จ่ายผ่านบัตร เครดิตของสถาบันการเงินมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย รองลงมาใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของ ธนาคารกสิกรไทย และใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตามลำดับ สำหรับ ข้าราชการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมากที่สุด ได้แก่ บริษัทอออน ธนสินทรัพย์ บริษัทอิชิบาย และเทสโก้โลตัส ตามลำดับ

จำนวนบัตรเครดิตที่ใช้ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิต 1 ใบ รองลงมา ใช้บัตรเครดิต 2 ใบ และมากกว่า 2 ใบ ตามลำดับ โดยผู้ที่ใช้บัตรเครดิต 2 ใบ เป็นการใช้จ่ายบัตรเครดิต ของสถาบันการเงินเพียงอย่างเดียวมากที่สุด รองลงมาใช้บัตรเครดิตทั้งของสถาบันการเงิน และ ไม่ใช่สถาบันการเงิน

วงเงินที่ได้รับอนุมัติ พบว่า ข้าราชการที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของสถาบัน การเงินได้รับอนุมัติวงเงินสูงสุดเท่ากับ 200,000 บาท การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบัน การเงิน ได้รับอนุมัติวงเงินสูงสุดเท่ากับ 200,000 บาท

มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตพบว่า มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6,383.58 บาท ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือนสูงสุด 20,000 บาท ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ต่อเดือนต่ำสุด 1,000 บาท

จุดประสงค์ที่ใช้บัตรเครดิต พบว่า ข้าราชการใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดมากที่สุด รองลงมา มีความสะดวกสบาย สามารถเบิกเงินสดได้ ได้รับส่วนลดจากการใช้บัตร และใช้บัตรเครดิตกรณีสินค้าราคาสูง ตามลำดับ

การใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต พบว่า ข้าราชการใช้บัตรเครดิตซื้ออาหารเครื่องดื่มมากที่สุด รองลงมาซื้อเครื่องใช้ภายในบ้าน เบิกถอนเงินสด ค่าน้ำมัน และชำระค่าสาธารณูปโภค ตามลำดับ

การชำระค่าบริการบัตรเครดิต พบว่า ข้าราชการชำระค่าบริการบัตรเครดิตโดยชำระทั้งหมดมากที่สุด รองลงมาเป็นการชำระบางส่วน ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรพบว่า ข้าราชการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 1-2 ครั้งมากที่สุด รองลงมาใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 3-4 ครั้ง ตามลำดับ

สถานที่ใช้บัตรเครดิต พบว่า ข้าราชการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้ามากที่สุด รองลงมาใช้จ่ายที่สถานีบริการน้ำมัน และใช้จ่ายที่ร้านค้าทั่วไป ตามลำดับ

ปัญหาการใช้บัตรเครดิต พบว่า ข้าราชการมีปัญหาการใช้บัตรเครดิตด้านติดต่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามากที่สุด รองลงมาปัญหาด้านค่าธรรมเนียมในการกดเงินสดแพง ปัญหาด้านถูกคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มกรณีชำระเงินเกินกำหนดเวลา ปัญหาด้านขอยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีเอง และปัญหาด้านบังคับให้ทำประกันชีวิตหรือประกันอุบัติเหตุ ตามลำดับ

1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านส่งเสริมการขาย ที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาแยกในประเด็นย่อยแต่ละด้านพบว่า แต่ละประเด็นย่อยทุกด้านมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ยกเว้นประเด็นที่มีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สามารถผ่อนชำระได้และสามารถเบิกเงินสดล่วงหน้า ด้านราคา ได้แก่ ไม่มีค่าบริการเมื่อชำระผ่านธนาคาร และอัตราค่าปรับชำระเกินกำหนดเวลาสูง ด้านส่งเสริมการขาย ได้แก่ สามารถผ่อนชำระ 0% นาน 10 เดือน

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการ ในอำเภอเมืองอุดรดิตต์ จังหวัดอุดรดิตต์ ได้สมการถดถอยพหุคูณดังนี้

$$\hat{Y} = 2,032.790 + 0.177Inc + 1,905.366Mkt2$$

ตัวแปรอิสระในสมการ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าการใช้จ่ายผ่าน บัตรเครดิตของข้าราชการได้ร้อยละ 25.6 โดยมีตัวแปรอิสระ ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงมูลค่าการใช้ บัตรเครดิตของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. รายได้มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.177 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก อธิบายได้ว่า ถ้าข้าราชการมีรายได้เพิ่มขึ้น 1 บาท มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจะเพิ่มขึ้น 0.177 บาท

2. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 1,905.366 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก อธิบายได้ว่าข้าราชการที่มีความเห็นด้านการส่งเสริมการขายระดับปานกลางมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากกว่าข้าราชการที่มีความเห็นด้านการส่งเสริมการขายระดับน้อย เท่ากับ 1,905.366 บาท

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการในอำเภอเมืองอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ นำข้อมูลดังกล่าวมาอภิปรายผลแต่ละหัวข้อดังนี้

2.1 รายได้ รายจ่าย หนี้สิน และเงินออม

ด้านรายได้ รายได้ประจำเฉลี่ยของข้าราชการในอำเภอเมืองอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ เท่ากับ 25,008.73 บาท เป็นเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 24,701.46 บาท และเงินประจำตำแหน่งเฉลี่ยต่อเดือน 5,070 บาท ซึ่งค่อนข้างสูงเนื่องจากมีการปรับฐานในการคำนวณเงินเดือนใหม่ ทำให้ข้าราชการได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ในส่วนรายได้เสริมนั้นมีข้าราชการบางส่วนที่มีรายได้เสริมจากการประกอบธุรกิจขายสินค้า สอนพิเศษ รับออกแบบก่อสร้าง รับปรึกษางานก่อสร้าง ให้เช่าบ้านพัก หอพัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทน์ฎ รุจนพรหม(2554) พบว่าข้าราชการครูส่วนใหญ่มีรายได้ประจำ และรายได้เสริมจากการประกอบธุรกิจ

ด้านรายจ่าย รายจ่ายประจำเฉลี่ยต่อเดือนของข้าราชการอำเภอเมืองอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ เท่ากับ 17,049.19 บาท ซึ่งข้าราชการแต่ละกระทรวงมีรายจ่ายที่แตกต่างกัน โดยข้าราชการกระทรวงคมนาคมจะมีรายจ่ายมากกว่ากระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระทรวงมหาดไทย เป็นผลจากข้าราชการกระทรวงคมนาคมมีรายได้เสริมจากการประกอบธุรกิจส่วนตัว ทำให้มีค่าใช้จ่ายเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการสูง สอดคล้องกับทฤษฎีการบริโภคกล่าวคือ เมื่อมีรายได้เพิ่มขึ้น การบริโภคเพิ่มขึ้น ทำให้มีการใช้จ่ายมากขึ้น

ด้านหนี้สิน หนี้สินเฉลี่ยของข้าราชการอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ เท่ากับ 557,878.38 บาท ซึ่งข้าราชการแต่ละกระทรวงมีหนี้สินที่ไม่แตกต่างกัน แหล่งเงินกู้ ได้แก่ ธนาคาร สหกรณ์ออมทรัพย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ส่วนใหญ่กู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภค และกู้เงินเพื่อซื้อยานพาหนะ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาว นามบัญญัติ (2542) พบว่าแหล่งเงินกู้ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์ ธนาคาร และบุคคลทั่วไป และสาเหตุที่มีหนี้สิน เนื่องจากซื้อหรือสร้างที่อยู่อาศัย นำไปใช้จ่ายเพื่อดำรงชีพในชีวิตประจำวัน ซื้อหรือผ่อนยานพาหนะ สอดคล้องกับแนวคิดในการก่อหนี้ของครัวเรือน กิตติ ลิ้มสกุลและคณะ(2551) การก่อหนี้ของครัวเรือนไม่จำเป็นต้องเป็นปัญหาเสมอไป เนื่องจากการชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นและภาวะในบางช่วงที่ครัวเรือนจำเป็นต้องรักษาระดับการใช้จ่ายของครัวเรือน เช่น ในช่วงเปิดเทอม ครัวเรือนจะมีค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาสูงกว่าปกติ และเปราะบางมากขึ้นต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆ เช่น สภาพการจ้างงานในอนาคต การไม่มีงานทำ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพิ่มขึ้นและราคาสินค้าเพิ่มขึ้น ทำให้มีผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อฐานะทางการเงินของครัวเรือน เสถียรภาพของระบบสถาบันการเงิน เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

ด้านเงินออม เงินออมเฉลี่ยของข้าราชการอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ เท่ากับ 187,228.45 บาท ซึ่งข้าราชการแต่ละกระทรวงมีเงินออมเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่ออมเงินโดยฝากธนาคารพาณิชย์ ฝากสหกรณ์ออมทรัพย์ ทำประกันชีวิต และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/กบข. วัตถุประสงค์การออมเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในอนาคต เพื่อใช้จ่ายในยามเกษียณอายุ เพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล และเพื่อเป็นค่าศึกษาเล่าเรียนบุตร สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรขา ธนนาทชนะชน (2551) พบว่าส่วนใหญ่ออมในรูปของเบี้ยประกันตามกรมธรรม์ประกันชีวิตและกองทุนเลี้ยงชีพของหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด งานวิจัยของ นันทนฎ รุจนพรหม(2554) พบว่า ส่วนใหญ่มีเงินออมกับสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในอนาคต ส่วนใหญ่มีทรัพย์สินเป็นบ้าน อาคารและที่ดิน มีการกู้เงินจากธนาคารพาณิชย์สูงสุดและกู้เพื่อที่อยู่อาศัย สอดคล้องกับแนวคิดการออมเงินของ ณีภูจิรา เพียรสุดสำห(2551: 4) พบว่าการออมเพื่อความมั่นคง คือการออมเงินเพื่อใช้จ่ายกรณีฉุกเฉินเช่นเจ็บป่วย อุบัติเหตุ ตกงาน ออมเงินเพื่อเกษียณ ออมเงินเพื่อการลงทุนรูปแบบการออมของ ณีภูจิรา เพียรสุดสำห(2551: 4) พบว่ามีการออมเงินกับธนาคาร สถาบันที่ไม่ใช่ธนาคาร ได้แก่ บริษัทเงินทุน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ สหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทประกันชีวิต การออมในตลาดตราสารหนี้ การออมในตลาดหุ้น การออมในรูปแบบอื่นๆ ได้แก่ ทองคำ

2.2 พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ส่วนใหญ่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของสถาบันการเงินมากที่สุด โดยใช้บัตรของธนาคารกรุงไทย มากที่สุด เนื่องจากข้าราชการได้รับเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย จึงเลือกใช้บัตร

เครดิตของธนาคารกรุงไทย เพราะมีความสะดวกในด้านการชำระค่าบริการ และไม่มีค่าธรรมเนียมรายปีกรณีเป็นบัตรเครดิตทั่วไป ส่วนที่ใช้บัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมากที่สุด ได้แก่ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ มากที่สุด เนื่องจากกำหนดวงเงินรายได้ในการทำบัตรเครดิตไม่สูงสามารถใช้บัตรเครดิตได้ ซึ่งต่างกับสถาบันการเงินที่กำหนดรายได้ไม่ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวนบัตรเครดิตที่ใช้พบว่า ชำระการส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิต 1 ใบ รองลงมาใช้บัตรเครดิต 2 ใบ และมากกว่า 2 ใบ ตามลำดับ โดยผู้ใช้บัตรเครดิต 2 ใบ เป็นการที่ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินเพียงอย่างเดียวมากที่สุด รองลงมาใช้บัตรเครดิตทั้งของสถาบันการเงิน และไม่ใช้สถาบันการเงิน ส่วนวงเงินที่ได้รับสูงสุดเท่ากับ 200,000 บาท ซึ่งสถาบันการเงินและไม่ใช้สถาบันการเงินได้กำหนดวงเงินไม่เกิน 5 เท่าของรายได้ มูลค่าการใช้ผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน 6,383.58 บาท ส่วนใหญ่ใช้แทนเงินสด มีความสะดวกสบาย สามารถเบิกเงินสดได้ ใช้บัตรเครดิตซื้ออาหารเครื่องดื่ม ซื้อเครื่องใช้ภายในบ้าน เบิกถอนเงินสด ใช้จ่ายที่ห้างสรรพสินค้า สถานีบริการน้ำมัน ร้านค้าทั่วไป มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 1-2 ครั้ง มีการชำระค่าบริการบัตรเครดิตทั้งหมด ในส่วนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต จะพบปัญหาในเรื่องติดต่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ายาก ค่าธรรมเนียมในการกดเงินสดแพง ถูกคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มกรณีชำระเกินกำหนดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรทร์ ภูพิทยานนท์(2536) พบว่า เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตเนื่องจากสามารถใช้แทนเงินสด เพื่อชำระค่าอาหารและบริการ สถานที่ใช้บัตรเครดิตคือห้างสรรพสินค้า โรงแรม ร้านค้าทั่วไป งานวิจัยของ ปรวิทย์ หัตถกรรม(2541) พบว่า ใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค เดิมน้ำมัน เบิกเงินสด การรักษาพยาบาล งานวิจัยของ หทัยรัตน์ ฐิติปัญญาภาส (2542) พบว่า ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตคือ ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดแพง ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม งานวิจัยของ วีระเดช ภูพิสิฐ (2550) พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ในการชำระค่าสินค้าและบริการที่ห้างสรรพสินค้า การชำระค่าบริการบัตรเครดิตทั้งหมด งานวิจัยของ กรกันย์ จันทรา (2552) พบว่ามีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการที่ห้างสรรพสินค้า มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 1 ครั้งต่อเดือน ส่วนปัญหาพบว่ามีปัญหาการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นไปในภายหลัง และสอดคล้องกับทฤษฎีการบริโภคในเรื่องการมีเงินสดอยู่ในมือมากมีแนวโน้มใช้จ่ายมาก เช่นเดียวกับการใช้จ่ายบัตรเครดิตรายได้มากทำให้วงเงินในบัตรเครดิตสูงจะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตสูง ด้วยการคาดคะเนเกี่ยวกับราคาสินค้าในอนาคต ถ้าคาดคะเนว่าราคาสินค้าในอนาคตสูงก็จะมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมาก และการโฆษณาสินค้าหรือการส่งเสริมการขายโดยให้ส่วนลดเป็นสิ่งจูงใจให้มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น ประกอบกับการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการผ่านบัตรเครดิต ผู้บริโภคจะเลือกที่ให้ความพอใจสูงสุด ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรางค์รัตน์ ไพวิทยศิริธรรม(2549) พบว่า มีการถือครองบัตรเครดิตประมาณคนละ

3 ใบ งานวิจัยของ ปภานัน วรวัฒนสกุล(2549) พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนเป็นจำนวนเงิน 11,690 บาทต่อเดือน

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกในประเด็นย่อยแต่ละด้านพบว่า ประเด็นย่อยทุกด้านมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้ใช้บัตรเครดิตไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร โดยใช้บัตรเครดิตเพื่อใช้แทนเงินสด มีความสะดวกสบาย และสามารถเบิกเงินสดได้ โดยไม่ได้คำนึงถึงด้านอื่นๆ เท่าที่ควร จึงทำให้ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับประเด็นย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สามารถผ่อนชำระได้และสามารถเบิกเงินสดล่วงหน้า เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจบัตรเครดิตสูง ทำให้ข้าราชการมีทางเลือกมากขึ้นในการซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งการผ่อนชำระถือเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายและที่สำคัญกรณีที่ขาดสภาพคล่องทางการเงิน ยังสามารถเบิกเงินสดมาใช้จ่ายก่อนได้ในกรณีฉุกเฉินจำเป็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธภา นุ่นมีชัย (2546) พบว่ามีความคิดเห็นด้านสามารถใช้แทนเงินสดในการซื้อสินค้าจากร้านค้า การผ่อนชำระได้ การเบิกเงินสดฉุกเฉินตามวงเงิน O/D การรับบริการที่รวดเร็ว งานวิจัยของ ปรวิทย์ หัตถกรรม(2541) พบว่ามีการชำระค่างวดสินค้าเงินผ่อน การเติมน้ำมัน การเบิกเงินสด การรักษาพยาบาล และอุปโภคบริโภค งานวิจัยของ วิไลลักษณ์ กาญจนวิจิตร(2546) พบว่า มีการใช้บัตรเครดิตด้วยเหตุผล 3 ประการ ได้แก่ ความสะดวกไม่ต้องพกพาเงินสด การเบิกเงินสดล่วงหน้า และการได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี

ด้านราคาได้แก่ ไม่มีค่าบริการเมื่อชำระผ่านธนาคาร และอัตราค่าปรับชำระเกินกำหนดเวลาสูง เนื่องจากข้าราชการที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต้องชำระค่าใช้จ่ายทุกเดือน การยกเว้นค่าบริการเป็นทางเลือกหนึ่งที่ใช้บริการสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ สำหรับอัตราค่าปรับชำระเกินกำหนดเวลาสูง ข้าราชการได้รับผลกระทบเนื่องจากบางครั้งได้รับใบแจ้งหนี้ช้า ลืมวันครบกำหนด ซึ่งทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นโดยไม่คาดคิด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณา ไชยสถิตวานิช(2548) พบว่า อัตราค่าธรรมเนียมในการทำบัตรและค่าธรรมเนียมรายปีสูง มีค่าธรรมเนียมในการชำระล่าช้าในอัตราที่สูงเกินไป การจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการโอนหรือเบิกถอนเงินสด

ด้านส่งเสริมการขาย ได้แก่ สามารถผ่อนชำระ 0% นาน 10 เดือน ทำให้ข้าราชการที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมีความต้องการซื้อสินค้าที่สามารถผ่อนชำระได้ อีกทั้งยังไม่ต้องเสียดอกเบี้ย ซึ่งเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด และยังแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายได้ในแต่ละเดือน สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ นิตยา อินกา และคณะ(2551) พบว่า ด้านส่งเสริมการขาย ให้ความสำคัญกับการผ่อนชำระสินค้าและบริการกับดอกเบี้ย 0% หรืออัตราดอกเบี้ยพิเศษมากที่สุด

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ ได้แก่

รายได้ ซึ่งรายได้เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงอำนาจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต สอดคล้องกับทฤษฎีการบริโภค กล่าวคือ เมื่อมีรายได้เพิ่มขึ้นการบริโภคเพิ่มขึ้น และเมื่อรายได้ลดลงการบริโภคก็ลดลง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติมา ไผทพฤษย์(2539) พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ถือบัตรเครดิตมีอิทธิพลในการกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต งานวิจัยของ ปรวิทย์ หัตถกรรม(2541) พบว่า ผู้ที่มีรายได้สูงส่วนใหญ่จะได้รับวงเงินจากธนาคารเจ้าของบัตรเครดิตในการใช้จ่ายบัตรเครดิตเพื่อใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ งานวิจัยของ วีรอร เหมางกูร(2553) พบว่า ผู้มีรายได้มากจะถือบัตรเครดิตมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย งานวิจัยของ จินดา เชื้อนพันธ์ (2554) พบว่า รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต งานวิจัยของ สุเมธ ประสมหงส์(2544) พบว่า รายได้เป็นตัวแปรที่ดีที่สุดในการเลือกใช้บัตรเครดิต

ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย พบว่า ข้าราชการที่มีความเห็นด้านการส่งเสริมการขายระดับปานกลาง มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากกว่าข้าราชการที่มีความเห็นด้านการส่งเสริมการขายระดับน้อย ซึ่งการส่งเสริมการขายเป็นสิ่งกระตุ้น จูงใจให้มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรางค์รัตน์ ไพวิทยศิริธรรม(2549) พบว่า เหตุผลสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการขาย เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพและการยกเว้นค่าธรรมเนียมหรือลดค่าธรรมเนียมแรกเข้า งานวิจัยของ ตรีทิพ บุญเยี่ยม(2552) พบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครบัตรเครดิต ได้แก่ การส่งเสริมการขาย การโฆษณาของบัตรเครดิต ฟรีเชนเตอร์ของบัตรเครดิต งานวิจัยของ วรพงศ์ วงศ์สนั่น(2557) พบว่า ด้านส่งเสริมการขายที่ผู้ออกบัตรเครดิตทำร่วมกับร้านค้าและด้านการส่งเสริมการขายจากผู้ออกบัตรเครดิต ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตในธุรกิจการท่องเที่ยว

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการส่งเสริมการขาย ผู้ประกอบการบัตรเครดิตควรเน้นกลุ่มที่มีรายได้สูง เพราะจะมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากและควรมีนโยบายในเรื่องการส่งเสริมการขายให้ส่วนลด จัดโปรโมชั่นเพื่อจูงใจให้ผู้ถือบัตรใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้น

3.1.2 ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้จ่ายที่ห้างสรรพสินค้าและสถานบริการน้ำมัน ดังนั้นผู้ประกอบการบัตรเครดิตควรจัดโปรโมชั่นพิเศษ เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในห้างสรรพสินค้า ช่วงเทศกาลต่าง ๆ และสถานบริการน้ำมัน ช่วงสิ้นปี หรือช่วงเทศกาลวันสงกรานต์ โดยให้ส่วนลดเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตามวงเงินที่กำหนด

3.1.3 ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาการติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ยาก ดังนั้นผู้ประกอบการบัตรเครดิตควรจะทำการปรับปรุง แก้ไขปัญหาในการติดต่อทางโทรศัพท์ให้สะดวกยิ่งขึ้นและติดต่อได้ง่ายขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยด้านอุปสงค์และด้านอุปทานของบัตรเครดิตทั้งด้านผู้ประกอบการบัตรเครดิตและผู้ใช้บัตรเครดิตควบคู่กันไปเพื่อให้ผลการศึกษามีความสมบูรณ์และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อธุรกิจบัตรเครดิต

3.2.2 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการในเขตอำเภอเมืองอุดรดิษฐ์ จังหวัดอุดรดิษฐ์ อาจไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตในพื้นที่อื่นๆ และอาชีพอื่น ๆ การวิจัยต่อไปอาจทำการขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมข้าราชการทั้งหมดในจังหวัดอุดรดิษฐ์ หรือประชาชนทั่วไปทั้งหมดในจังหวัดอุดรดิษฐ์ เพื่อให้ผลการวิจัยมีรายละเอียดครบถ้วนและเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์

บรรณานุกรม

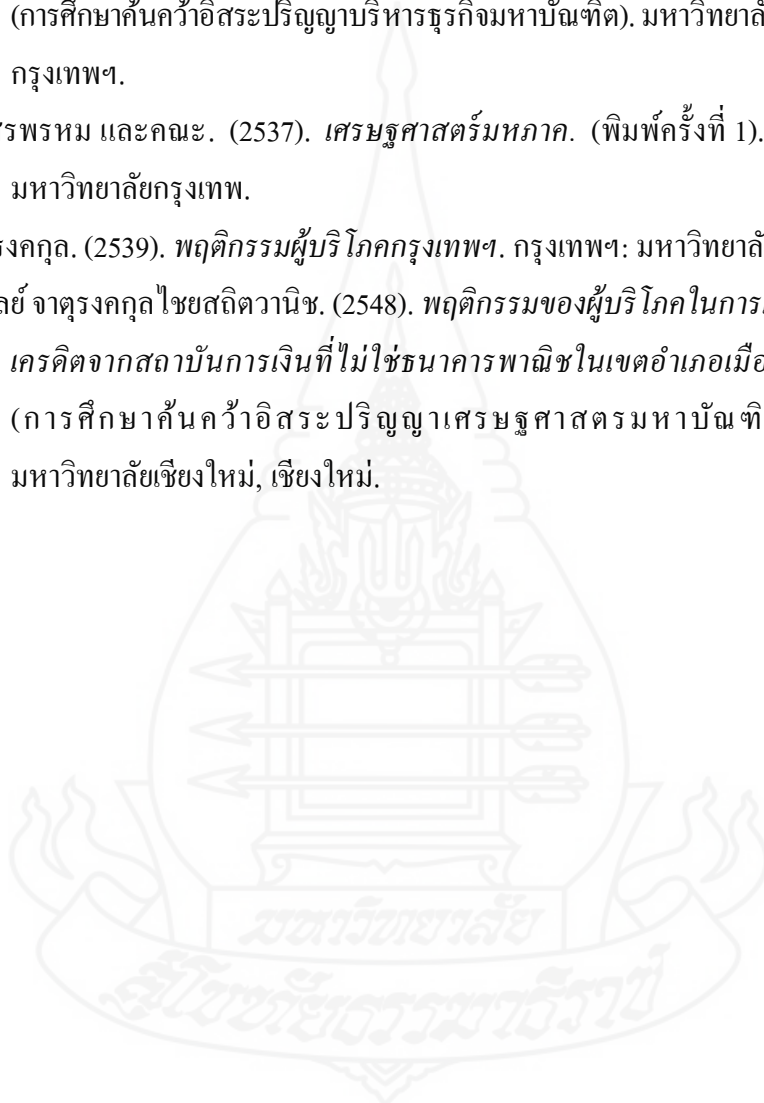
- กิตติ ลีมีสกุลและคณะ. (2551). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาลาดแรงงานเพื่อรองรับ
สังคมผู้สูงอายุกรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและ
สังคมแห่งชาติ.
- กฤติมา ไผตพฤกษ์. (2539). คนไทยกับบัตรเครดิต ศึกษาปัจจัยที่กำหนดปริมาณการใช้ผ่านบัตร
เครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้
ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กรกันย์ จันทรา. (2552). การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการและพนักงาน
เอกชน (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- จินดา เขื่อนพันธ์. (2554). การตัดสินใจเลือกใช้บัตรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เครดิตของผู้บริโภค
ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่จังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- จินตนา หาเรือน โภค. (2549). ผลกระทบของมูลค่าการใช้บัตรเครดิตต่อการออมและหนี้สิน
ภาคครัวเรือน (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิตธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- จำลองรุ่ง เกตุสิงห์สร้อย. (2556). ปัจจัยที่กำหนดความต้องการถือบัตรเครดิตเพื่อรองรับประชาคม
เศรษฐกิจอาเซียน (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- ณัฐจิรา เพ็ชรอุตสาห์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการออมของพนักงาน ในเขตนิคม
อุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ดาว นามบัณฑิต. (2542). การศึกษาสภาพหนี้สินและความคิดเห็นต่อแนวทางการแก้ไขปัญหา
หนี้สิน ของข้าราชการครู สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดหนองบัวลำภู (วิทยานิพนธ์
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ตรีทิพ บุญเยี่ยม. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้
น้อยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารวิชาการ, 29(3), เดือนกรกฎาคม-
กันยายน 2552.

- ชนวรรณ แสงสุวรรณและคณะ. (2547). *การจัดการการตลาด*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). *จำนวนบัตรเครดิตปี 2557*. (ระบบออนไลน์) แหล่งที่เข้าถึง <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=685&language=th> (1 กุมภาพันธ์ 2558)
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). *มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ และผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน*. (ระบบออนไลน์) แหล่งที่เข้าถึง <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=757&language=th> (10 กุมภาพันธ์ 2558)
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2557). *สินเชื่อของจังหวัดอุดรดิตถ์ ปี 2557*. (ระบบออนไลน์) แหล่งที่เข้าถึง <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=781&language=th> (10 กุมภาพันธ์ 2558)
- นิตยา อินกา และคณะ. (2551). *พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร* (รายงานการวิจัยปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, กรุงเทพฯ.
- นันทน์ รุจนพรหม. (2554). *การวิเคราะห์โครงสร้างรายได้ รายจ่าย เงินออม และหนี้สินของครัวเรือนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน). (2558). *การออม*. (ระบบออนไลน์) แหล่งที่เข้าถึง <http://www.mfcwebactivity1.com/pegasus/mainmenu3.html> (1 มิถุนายน 2558)
- ประพันธ์ เสวตนันท์และไพศาล เล็กอุทัย. (2538). *หลักเศรษฐศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรวีร์ หัตถกรรม. (2541). *พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ปกานัน วรรณสกุล. (2549). *พฤติกรรมการถือบัตรเครดิตของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

- ภานุรัตน์ รัตนวราหะ. (2540). *พฤติกรรมในการบริโภคและการออมของผู้ถือบัตรเครดิต : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. วิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ภัทรภา นุ่นมีชัย. (2546). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ในการเลือกใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาศรีราชา (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- รำพึง เวชยันต์วุฒิ. (2542). *ทฤษฎีและนโยบาย : เศรษฐศาสตร์มหภาค (คณะเศรษฐศาสตร์)*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เรืองอุไร ศรีนิลทา . (2529). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคกรุงเทพฯ*. กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์จำกัด.
- เรขา ธนนาทนะชน. (2551). *รูปแบบการบริโภคและการออมของข้าราชการครูในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วีรอร เหมางกูร. (2553). *พฤติกรรมการถือบัตรเครดิตของกลุ่มข้าราชการครูจังหวัดบุรีรัมย์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาถิน. (2542). *หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค*. (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.
- วัชระ พิมพ์ประเสริฐ. (2545). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สาขาโพธิ์พิสัยจังหวัดหนองคาย (ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยสารคาม, มหาสารคาม.
- วชิรินทร์ ภูพิทยานนท์. (2536). *พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วีระเดช ภูพิลิสฐ. (2550). *พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

- วันวิสาข์ วงษ์นุ่ม. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์
ในมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ
เศรษฐศาสตร์และการสื่อสารมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนเรศวร,
พิษณุโลก.
- วรพงษ์ วงศ์สนั่น. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตกับธุรกิจการท่องเที่ยว
ของนักท่องเที่ยวไทยในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- วิไลลักษณ์ กาญจนวิจิตร. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเครดิตธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ในเขตกรุงเทพมหานคร* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2558). *ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต. (ระบบออนไลน์) แหล่งที่เข้าถึง
<https://www.kasikornresearch.com/TH/KEconAnalysis/Pages/ViewSummary.aspx?docid=33500> (10 กุมภาพันธ์ 2558)*
- สุรภัย์ บุณนาค และวันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. (2535). *เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น มหาภาค. (พิมพ์ครั้งที่ 10).
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.*
- สุรางค์รัตน์ ไพวิทยศิริธรรม. (2549). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์
แขวงสีลมกรุงเทพฯ* (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุเมธ ประสมบัณฑิตวิทยาลัยหงส์. (2544). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับเหตุผลในการเลือกใช้บริการเครดิต
ของคณวิทำงานตอนต้น* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). *รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และหนี้สินเฉลี่ยของ
ข้าราชการพลเรือน ปี พ.ศ.2555. (ระบบออนไลน์) แหล่งที่เข้าถึง <http://www.moc.moe.go.th/upload/388125b0f0.pdf> (10 กุมภาพันธ์ 2558)*
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). *ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด
อุตรดิตถ์ (GPP) ประจำปี พ.ศ. 2556. (ระบบออนไลน์) แหล่งที่เข้าถึง <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=96> (10 กุมภาพันธ์ 2558)*
- สำนักงานสถิติจังหวัดอุตรดิตถ์. (2556). *รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่อ
ครัวเรือนและหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน จังหวัดอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.*

- หทัยรัตน์ ฐิติปัญญาโสภณ. (2542). *พฤติกรรมกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อรนุช ชาญศิริวงศ์. (2546). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่า ระหว่างธนาคารซีทีแบงก์และธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อนุสรณ์ สรพรหม และคณะ. (2537). *เศรษฐศาสตร์มหภาค*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภคกรุงเทพฯ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อุษณา อดุลย์ จาตุรงค์กุลไชยสถิตวานิช. (2548). *พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.





ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการ ในอำเภอเมืองอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการทำวิจัยโดยนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการในอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านให้ข้อมูลและความเห็นตามแบบสอบถามนี้ และขอยืนยันว่าข้อมูลในแบบสอบถามจะนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น จึงขอความกรุณาท่านตอบข้อมูลตามความเป็นจริง และความคิดเห็นของตัวเอง

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมคำในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ

1. () โสด

2. () สมรส

3. () หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1. () ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. () ปริญญาตรี

3. () สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมคำในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

ข้อมูลด้านรายได้

1. เงินเดือน.....บาท/เดือน
2. เงินประจำตำแหน่ง.....บาท/เดือน
3. รายได้เสริม.....บาท/เดือน
(โปรดระบุ).....

ข้อมูลด้านรายจ่าย

1. รายจ่ายประจำในแต่ละเดือนเท่าใดโดยรวม.....บาท/เดือน

ข้อมูลด้านหนี้สิน

1. จำนวนหนี้สินในปัจจุบัน.....บาท
2. แหล่งเงินกู้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

<input type="checkbox"/> ธนาคาร	<input type="checkbox"/> สหกรณ์ออมทรัพย์
<input type="checkbox"/> สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร	<input type="checkbox"/> ญาติ
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
3. วัตถุประสงค์การกู้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

<input type="checkbox"/> เพื่อที่อยู่อาศัย	<input type="checkbox"/> เพื่อซื้อยานพาหนะ
<input type="checkbox"/> เพื่อใช้จ่ายอุปโภคบริโภค	<input type="checkbox"/> เพื่อการลงทุน
<input type="checkbox"/> เพื่อการศึกษา	<input type="checkbox"/> เพื่อการซ่อมแซมยานพาหนะ
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	

ข้อมูลด้านเงินออม

1. จำนวนเงินออมในปัจจุบัน.....บาท
2. รูปแบบการออม (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

<input type="checkbox"/> เงินฝากธนาคารพาณิชย์	<input type="checkbox"/> เงินฝากสหกรณ์ออมทรัพย์
<input type="checkbox"/> ชื่อหลักทรัพย์	<input type="checkbox"/> ชื่อทองคำ
<input type="checkbox"/> ประกันชีวิต	<input type="checkbox"/> กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/กบข.
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	

3.วัตถุประสงค์การออม (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- () เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในอนาคต () เพื่อเป็นค่าศึกษาเล่าเรียนบุตร
 () เพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล () เพื่อสร้างที่อยู่อาศัย
 () เพื่อการลงทุนทำธุรกิจในอนาคต () เพื่อใช้จ่ายในยามเกษียณอายุ
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมค่าในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

1.ปัจจุบันท่านใช้บัตรเครดิตใบบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- () ธนาคารกรุงไทย จำนวน.....บัตร วงเงิน.....บาท
 () ธนาคารกรุงเทพ จำนวน.....บัตร วงเงิน.....บาท
 () ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน.....บัตร วงเงิน.....บาท
 () ธนาคารกสิกรไทย จำนวน.....บัตร วงเงิน.....บาท
 () ธนาคารซีทีแบงก์ จำนวน.....บัตร วงเงิน.....บาท
 () ธนาคารทหารไทย จำนวน.....บัตร วงเงิน.....บาท
 () ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน.....บัตร วงเงิน.....บาท
 () ธนาคารออมสิน จำนวน.....บัตร วงเงิน.....บาท
 () ธนาคารยูโอบี จำนวน.....บัตร วงเงิน.....บาท
 () บริษัท จีอี แคปปิตอลฯ จำนวน.....บัตร วงเงิน.....บาท
 () บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำนวน.....บัตร วงเงิน.....บาท
 () บริษัทอีซีบาย จำนวน.....บัตร วงเงิน.....บาท
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ) จำนวน.....บัตร วงเงิน.....บาท

2.มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท/เดือน

3.จุดประสงค์ที่ท่านใช้บัตรเครดิต (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- () ใช้แทนเงินสด () มีความสะดวกสบาย
 () มีความปลอดภัย () สินค้าราคาสูง
 () ได้รับส่วนลดจากการใช้บัตร () สามารถเบิกเงินสดได้
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ท่านใช้บัตรเครดิตกรณีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- | | |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ซื้ออาหารเครื่องดื่ม | <input type="checkbox"/> ชำระค่าสาธารณูปโภค |
| <input type="checkbox"/> ซื้อเครื่องใช้ภายในบ้าน | <input type="checkbox"/> ค่าน้ำมัน |
| <input type="checkbox"/> ค่ารักษาพยาบาล | <input type="checkbox"/> การท่องเที่ยว |
| <input type="checkbox"/> เครื่องแต่งกาย | <input type="checkbox"/> เบิกถอนเงินสด |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

5. ท่านชำระค่าบริการบัตรเครดิตแต่ละครั้งอย่างไร

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชำระทั้งหมด | <input type="checkbox"/> ชำระบางส่วน |
| <input type="checkbox"/> ชำระขั้นต่ำ | <input type="checkbox"/> ผ่อนชำระรายเดือน |

6. ในแต่ละเดือนท่านใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยกี่ครั้ง

- | | |
|------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 5-6 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 7 ครั้งขึ้นไป |

7. สถานที่ที่ท่านใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- | | |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ห้างสรรพสินค้า | <input type="checkbox"/> ร้านอาหาร |
| <input type="checkbox"/> สถานีบริการน้ำมัน | <input type="checkbox"/> สถานบันเทิง |
| <input type="checkbox"/> โรงแรม | <input type="checkbox"/> โรงพยาบาล |
| <input type="checkbox"/> ศูนย์บริการรถยนต์ | <input type="checkbox"/> ร้านค้าทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

8. ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- | |
|---------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ติดต่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ายาก |
| <input type="checkbox"/> บังคับให้ทำประกันชีวิตหรือประกันอุบัติเหตุ |
| <input type="checkbox"/> แลกแม่เหล็กเสียหรือชำรุด |
| <input type="checkbox"/> ถูกคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มกรณีชำระเงินเกินกำหนดเวลา |
| <input type="checkbox"/> ค่าธรรมเนียมในการกดเงินสดแพง |
| <input type="checkbox"/> ต้องขอยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีเอง |
| <input type="checkbox"/> ได้รับใบแจ้งหนี้ซ้ำ |
| <input type="checkbox"/> ร้านค้ารับบัตรเครดิตมีน้อย |
| <input type="checkbox"/> ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

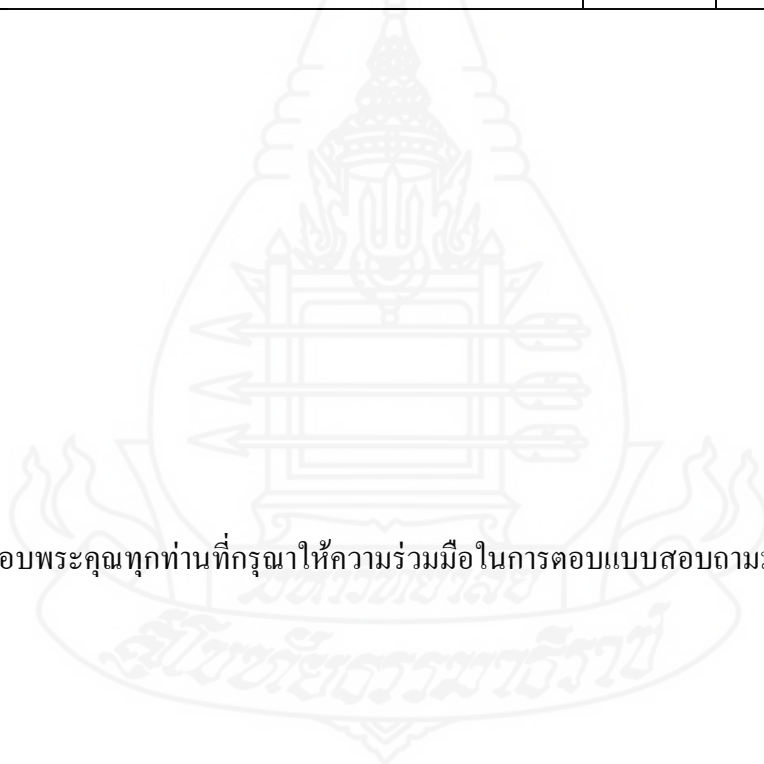
ส่วนที่ 4 ความเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความเห็น

ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความเห็น		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านผลิตภัณฑ์			
1. ชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันการเงินที่ออกบัตร			
2. รูปลักษณ์ความสวยงามของบัตรเครดิต			
3. บัตรเครดิตมีขนาดกะทัดรัดพกพาสะดวก			
4. สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้า			
5. สามารถผ่อนชำระได้			
6. ความหลากหลายของบัตรเครดิต			
7. การคุ้มครองประกันอุบัติเหตุ			
ด้านราคา			
1. อัตราค่าธรรมเนียมออกบัตรใหม่กรณีชำระค่างวดสูญหายไม่สูงมาก			
2. ไม่มีค่าบริการเมื่อชำระผ่านธนาคาร			
3. วงเงินที่ได้รับอนุมัติมีความเหมาะสม			
4. อัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระไม่สูงมาก			
5. อัตราค่าปรับชำระเกินกำหนดเวลาสูง			
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
1. มีสาขาที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก			
2. สามารถสมัครผ่าน internet			
3. มีตัวแทนออกมารับสมัครบัตรเครดิตนอกสถานที่			
4. สมัครผ่านเคาน์เตอร์รับสมัคร			

ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความเห็น		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
<u>ด้านส่งเสริมการขาย</u>			
1. สะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล			
2. มีส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าและบริการ			
3. มีของสมนาคุณให้เมื่อสมัครเป็นสมาชิก			
4. สามารถผ่อนชำระ 0% นาน 10 เดือน			
5. ฟรีค่าธรรมเนียมบัตรเสริม			
6. ฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี			
7. ไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้เงิน			
8. ปลออดดอกเบี้ยก่อนถึงกำหนดชำระเงิน			

*** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ ***



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางกรรณิการ์ จันทะวงค์
วัน เดือน ปีเกิด	31 กรกฎาคม 2515
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต(การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 29 เมษายน 2545
สถานที่ทำงาน	สำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิษฐ์ อำเภอเมืองอุดรดิษฐ์ จังหวัดอุดรดิษฐ์
ตำแหน่ง	นักวิชาการคลังชำนาญการ

