

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้  
ของผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน  
ในจังหวัดสกลนคร

นายพนมไพโร ชัยยะ

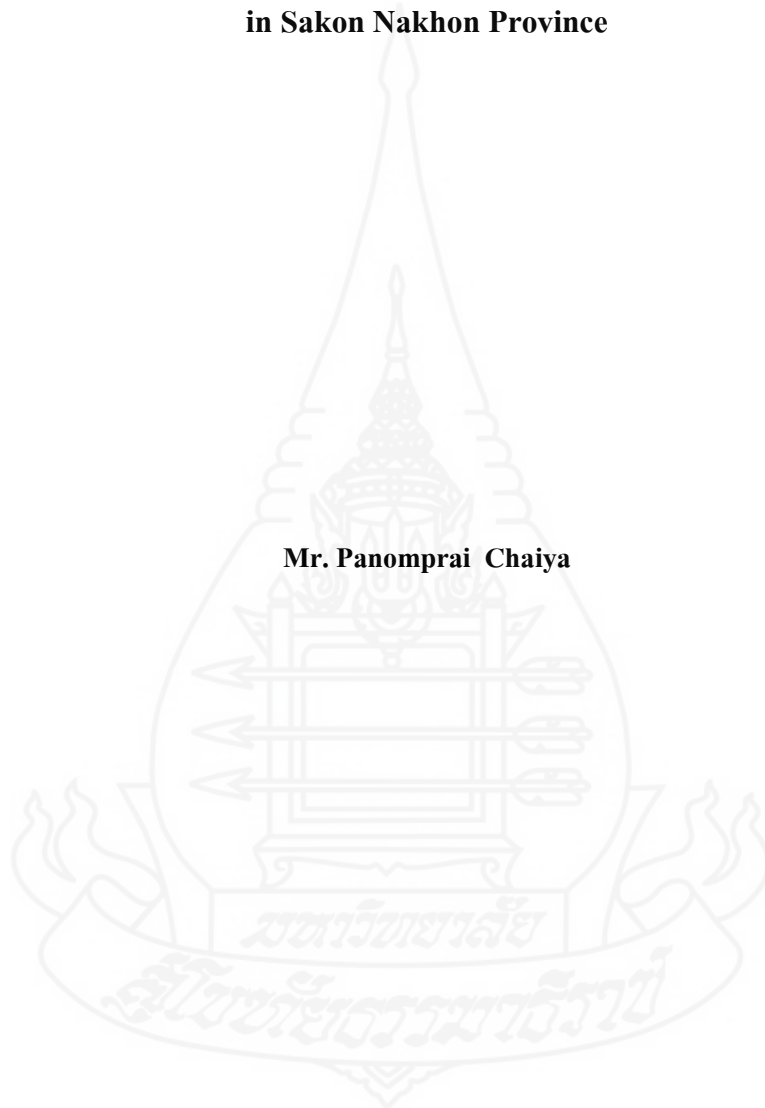


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Usage Behavior of Credit Card Holders of Financial Institutions  
in Sakon Nakhon Province**

**Mr. Panomprai Chaiya**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Economics  
School of Economics  
Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตร  
เครดิตของสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร  
ชื่อและนามสกุล นายพนมไพร ชัยยะ  
แขนงวิชา เศรษฐศาสตร์  
สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์รัชฎาพร เลิศโกคานนท์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

รัชฎาพร เลิศโกคานนท์

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์รัชฎาพร เลิศโกคานนท์)

รัชฎาพร เลิศโกคานนท์

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์รัฐวิษณุ จิวสวัสดิ์)

อนิ แฉิมกุล

(รองศาสตราจารย์อรรษย์คณา แฉิมกุล)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์

**ชื่อการศึกษา** คั่นคว่าอิสระ พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิต  
ของสถาบันการเงิน ในจังหวัดสกลนคร

**ผู้ศึกษา** นายพนมไพร ชัยยะ **รหัสนักศึกษา** 2506001672 **ปริญญา** เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์รัชฎาพร เลิศโกถานนท์ **ปีการศึกษา** 2554

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร 2) พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร และ 3) ความสัมพันธ์ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดสกลนคร จำนวน 250 คน โดยการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก ในช่วงเดือน มกราคม-เมษายน 2553 และใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ และไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ถือบัตรเครดิตสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนครมีการใช้จ่ายผ่านบัตร 10-20 ครั้งต่อเดือน มูลค่าใช้จ่ายต่อครั้งจำนวนเงิน 501-1,000 บาท และมีแนวโน้มใช้จ่ายมากขึ้นเมื่อมีบัตรเครดิต โดยส่วนใหญ่จ่ายเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 36 ของค่าใช้จ่ายบัตรทั้งหมด 2) พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต ส่วนใหญ่ชำระตามยอดขั้นต่ำต่อครั้งตามที่ธนาคารเจ้าของบัตรกำหนดและมีการวางแผนในการชำระหนี้เป็นครั้งคราว คิดเป็นร้อยละ 36 ของการชำระหนี้บัตรทั้งหมด 3) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีเพียง 2 ปัจจัย คือ เพศ กับ รายได้โดยพบว่า เพศชายมีผลต่อการถือบัตรและชำระหนี้มากกว่าเพศหญิง และรายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับการใช้จ่ายผ่านบัตรและยอดชำระหนี้

**คำสำคัญ** สถาบันการเงิน พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต การชำระหนี้

**Independent Study title:** Usage Behavior of Credit Card Holders of Financial Institutions in Sakon Nakhon Province

**Author:** Mr. Panomprai Chaiya; **ID:** 2506001672; **Degree:** Master of Economics;

**Independent Study advisor:** Ruchadaporn Lertphokanont, Associate Professor;

**Academic year:** 2011

### **Abstract**

The purposes of this study were to examine: 1) the usage behavior of credit card holders of financial institutions in Sakon Nakhon Province; 2) the debt payment behavior of credit card holders of financial institutions in Sakon Nakhon Province; and 3) the relationship between personal factors and the usage behaviors of credit card holders of financial institutions in Sakon Nakhon Province for their debt payments.

The sample of this study comprised 250 credit card holders of financial institutions in Sakon Nakhon Province. The data were collected through convenience sampling method during January-April 2553 and using questionnaire as a research tool. The statistics used for analyzing the data were frequency, percentage and Chi-square.

The results of the study were as follows. 1) The credit card holders of financial institutions in Sakon Nakhon Province used credit card for paying their goods and services between 10-20 times per month, 501-1,000 baht per time, and most of the expenses were for foods and drinks or 36% of total expenses. They also used more credit cards when their income increased. 2) Most credit card holders paid their debts at the minimum payment level specified by the financial institutions, and occasionally planned for the debt payment. 3) The personal factors affecting the usage and debt payment behaviors of credit card holders, with statistical significance at the 0.05 level, were gender and income. This study revealed that male hold more credit cards and paid their debts more than female, and income had positive relationships with the expenses through credit card and the debt payment.

**Keyword:** Financial Institutions, Usage Behavior of Credit Card Holders, Debt Payment

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาอิสระเล่มนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงได้ ต้องขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์รัชฎาพร เดิศโกคานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ชี้แนะ และช่วยเหลือในด้านต่างๆ

ขอกราบขอบพระคุณครู อาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ อบรมสั่งสอนข้าพเจ้าตั้งแต่อติตจนถึงปัจจุบัน ตลอดจนบูรพคณาจารย์เจ้าของตำราและงานวิจัยที่ข้าพเจ้าได้นำมาศึกษาค้นคว้า

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ชาว ฐ.ภ.ส. ทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจ และให้คำปรึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณประภาภรณ์ ดวงประเสริฐชัย ที่ให้ความช่วยเหลือและประสานงานด้านต่างๆ มาโดยตลอด

สุดท้าย ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อพิณิจ ชัยยะ คุณแม่เจียน ชัยยะ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้าน

หากรายงานการศึกษาอิสระเล่มนี้ จะมีความดีอยู่บ้าง ข้าพเจ้าขอมอบความดีทั้งหมดให้กับผู้ที่ข้าพเจ้าได้กล่าวข้างต้น

พนมไพร ชัยยะ

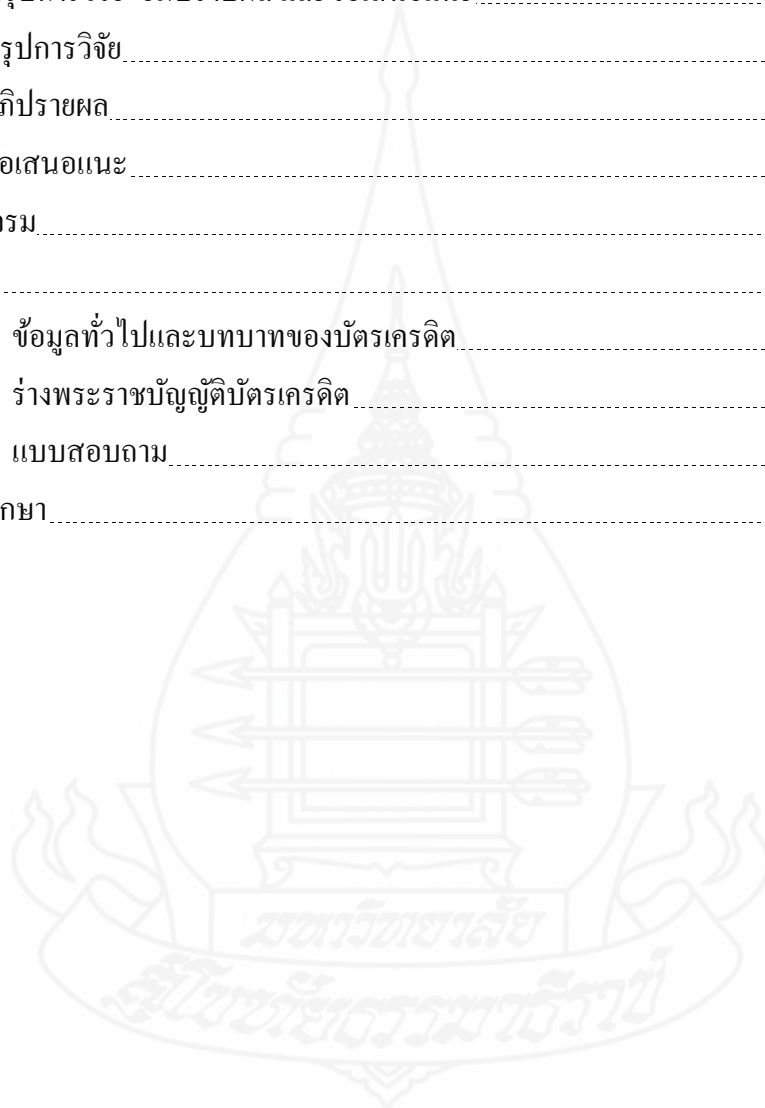
มีนาคม 2555

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
สมมติฐานการศึกษา.....	5
กรอบแนวความคิดในการศึกษา.....	6
ขอบเขตการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา.....	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	16
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	17
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
บทที่ 4 การวิเคราะห์ผลการศึกษา.....	20
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	20
ข้อมูลการถือบัตรเครดิต.....	23
ข้อมูลพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต.....	27
ข้อมูลการชำระหนี้บัตรเครดิต.....	36
ข้อมูลเรื่องปัญหาและข้อเสนอแนะ.....	36

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การทดสอบสมมติฐาน .....	40
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	55
สรุปการวิจัย .....	56
อภิปรายผล .....	57
ข้อเสนอแนะ .....	57
บรรณานุกรม .....	59
ภาคผนวก .....	62
ก ข้อมูลทั่วไปและบทบาทของบัตรเครดิต .....	62
ข ร่างพระราชบัญญัติบัตรเครดิต .....	70
ค แบบสอบถาม .....	75
ประวัติผู้ศึกษา .....	81





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 จำนวนบัตรเครดิตภายในประเทศ (รายไตรมาส).....	3
ตารางที่ 1.2 มูลค่าการใช้บัตรเครดิต (รายไตรมาส).....	4
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรจำแนกตามเพศ.....	20
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามอายุ.....	21
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามระดับการศึกษา.....	21
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามอาชีพ.....	22
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	22
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามสถานภาพ.....	23
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรเครดิตถือครอง.....	23
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์.....	24
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตตัดสินใจ เลือกถือบัตรเครดิต.....	25
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละระยะเวลาที่ถือครองบัตรเครดิต.....	25
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของวงเงินที่ผู้ถือบัตรเครดิตได้รับ.....	26
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิต ที่มีต่อความเพียงพอของวงเงินที่ได้รับ.....	26
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ของผู้ถือบัตรเครดิต.....	27
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน.....	27
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต.....	28
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการใช้บัตรเครดิต.....	28
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทสินค้าหรือบริการ ที่ผู้ถือบัตรเครดิตใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต.....	29
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละสถานที่ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต.....	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละแนวโน้มของค่าใช้จ่ายเมื่อถือครองบัตรเครดิต.....	30
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละความถี่ในการใช้บัตรเครดิต ของผู้ถือบัตรเครดิตจากเพศ.....	30
ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนครั้งและร้อยละความถี่ในการใช้บัตรเครดิต จากอายุของผู้ถือบัตรเครดิต.....	31
ตารางที่ 4.22 แสดงร้อยละความถี่การใช้บัตรเครดิตจำแนกตามระดับการศึกษา.....	31
ตารางที่ 4.23 แสดงร้อยละความถี่ในการใช้บัตรเครดิตจำแนกตามอาชีพ ของผู้ถือบัตรเครดิต.....	32
ตารางที่ 4.24 แสดงร้อยละความถี่ในการใช้บัตรเครดิตจำแนกตามรายได้ ของผู้ถือบัตรเครดิต.....	32
ตารางที่ 4.25 แสดงร้อยละความถี่การใช้บัตรเครดิตจำแนกตามสถานภาพ ของผู้ถือบัตรเครดิต.....	33
ตารางที่ 4.26 แสดงร้อยละเงินจำนวนเงินที่ชำระในแต่ละครั้งจำแนกตามเพศ ของผู้ถือบัตรเครดิต.....	33
ตารางที่ 4.27 แสดงร้อยละจำนวนเงินที่ชำระในแต่ละครั้งของผู้ถือบัตรเครดิต จำแนกตามอายุ.....	34
ตารางที่ 4.28 แสดงร้อยละจำนวนเงินที่ชำระในแต่ละครั้งของผู้ถือบัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	34
ตารางที่ 4.29 แสดงร้อยละจำนวนเงินที่ชำระในแต่ละครั้งของผู้ถือบัตรเครดิต จำแนกตามอาชีพ.....	35
ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละจำนวนเงินที่ชำระในแต่ละครั้งของผู้ถือบัตรเครดิต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	35
ตารางที่ 4.31 แสดงร้อยละจำนวนเงินที่ชำระในแต่ละครั้งจำแนกตามสถานภาพ ของผู้ถือบัตรเครดิต.....	36
ตารางที่ 4.32 แสดงการวางแผนชำระหนี้ในอนาคตเมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต.....	36
ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนและร้อยละวิธีการชำระหนี้บัตรเครดิตในแต่ละเดือน.....	37

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ที่เคยผิคนัดและไม่เคยผิคนัด ชำระหนี้บัตรเครดิต .....	37
ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนและร้อยละสาเหตุที่ทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตผิคนัดชำระหนี้ .....	38
ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ถือบัตรต้องการให้แก้ไขมากที่สุด .....	38
ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละการส่งเสริมตลาดที่ผู้ถือบัตรเครดิต ต้องการให้มีมากที่สุด .....	39
ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความเชื่อมั่นของผู้ถือบัตรเครดิต ที่มีต่อการใช้บัตรเครดิต .....	39
ตารางที่ 4.39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปริมาณการใช้จ่าย ผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน .....	40
ตารางที่ 4.40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปริมาณการใช้จ่ายผ่าน บัตรเครดิตต่อเดือน .....	41
ตารางที่ 4.41 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับปริมาณการใช้จ่าย ผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน .....	42
ตารางที่ 4.42 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน .....	43
ตารางที่ 4.43 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับปริมาณการใช้จ่าย ผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน .....	44
ตารางที่ 4.44 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย ของผู้ถือบัตรเครดิต .....	45
ตารางที่ 4.45 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย ของผู้ถือบัตรเครดิต .....	46
ตารางที่ 4.46 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย .....	47
ตารางที่ 4.47 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้กับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย .....	48
ตารางที่ 4.48 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย .....	49
ตารางที่ 4.49 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต .....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.50 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต.....	51
ตารางที่ 4.51 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต.....	52
ตารางที่ 4.52 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต.....	53
ตารางที่ 4.53 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต.....	54



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ ก.1 ลักษณะของบัตรเครดิต..... 65



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคเริ่มแรกของสังคมมนุษย์ซึ่งยังไม่รู้จักใช้เงิน การได้มาซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสิ่งยังชีพทำโดยวิธีการแลกเปลี่ยนสิ่งของต่อสิ่งของ การติดต่อของคนในสังคมอยู่ในวงจำกัด มนุษย์ได้มีการพัฒนาจากการซื้อขายแลกเปลี่ยนอย่างง่าย ๆ เป็นการซื้อขายโดยใช้เงินเป็นสื่อกลาง โดยมีรัฐบาลเป็นผู้ประกันความมั่นคง การซื้อขายแลกเปลี่ยนของมนุษย์ได้มีการพัฒนาเรื่อยมา รูปแบบการจับจ่ายใช้สอยมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การซื้อขายมีความไว้นื้อเชื่อใจกัน โดยการให้เครดิตแก่ผู้ซื้อเพื่อนำสินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน แล้วจึงเรียกเก็บเงินภายหลัง รูปแบบการซื้อขายในลักษณะนี้ได้พัฒนาและปรับเปลี่ยนเป็นบัตรเครดิตที่ใช้กันในปัจจุบัน

บัตรเครดิตที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันในประเทศไทย ได้ทำให้รูปแบบการใช้จ่ายเงินของคนในสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไป โดยเปลี่ยนจากการถือเงินไว้จับจ่ายใช้สอยจำนวนมากเป็นการถือบัตรเครดิตเพื่อใช้สำหรับการจับจ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวัน ความสะดวกสบายในการจับจ่ายใช้สอยผ่านบัตรเครดิตรวมทั้งการได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ จากการใช้บัตรทำให้บัตรเครดิตได้รับความนิยมและแพร่หลายอย่างรวดเร็ว จะเห็นได้จากปริมาณบัตรเครดิตที่เพิ่มสูงขึ้น

แม้ว่าบัตรเครดิตจะเป็นเครื่องมือทางการเงิน ที่ดูเหมือนว่าจะก่อให้เกิดผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ เนื่องจากมีส่วนที่กระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายภายในประเทศและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยทำให้ผู้บริโภคมีความสะดวกในการซื้อสินค้าหรือบริการที่ต้องการ และได้รับความปลอดภัยมากกว่าการที่ต้องถือเงินสดติดตัวที่ละมกๆ การแข่งขันในธุรกิจบัตรเครดิตก็เพิ่มความเข้มข้นระหว่างผู้ประกอบการที่พยายามสรรหากลยุทธ์ศาสตร์มากระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ในด้านผู้ขายสินค้าก็ได้รับประโยชน์ในด้านทำให้มียอดขายเพิ่มขึ้น เพราะบัตรเครดิตก่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ส่วนสถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิต ก็ได้รับประโยชน์ในด้านค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยจากการใช้บัตรเครดิต แต่ผลในด้านลบของบัตรเครดิตก็มีเช่นกัน กล่าวคือ การที่ผู้บริโภคสามารถใช้จ่ายได้โดยที่ไม่มีเงินหรือการนำเงินในอนาคตมาใช้ โดยไม่ได้คำนึงถึงภาระที่จะเกิดขึ้นตามมาในอนาคต ทำให้เกิดการใช้จ่ายเกินตัวและฟุ่มเฟือย ซึ่งการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือยนี้เอง ได้ส่งกระทบต่อเงินออมของประเทศ

การออมเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อโดยตรง ต่อการเจริญเติบโตและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจในระยะยาว เนื่องจากประเทศที่มีเงินออมสูงจะสามารถระดมทุนเพื่อนำไปลงทุนก่อให้เกิดรายได้และสร้างความมั่งคั่งให้กับประเทศ การปล่อยให้ประชากรในประเทศบริโภคอย่างฟุ่มเฟือย โดยไม่มีการควบคุม จะทำให้เกิดการขาดดุลเนื่องจากต้องพึ่งพาเงินจากต่างประเทศในทางกลับกันหากมีการจัดการที่เข้มงวดเกินไป จนระดับการบริโภคอยู่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็น ก็จะส่งผลเสียต่อระบบเศรษฐกิจเช่นเดียวกัน นอกจากนี้การบริโภคของประชาชนที่มากเกินไป ยังเป็นเรื่องที่น่าวิตกกังวลเนื่องจากทำให้เกิดการเพิ่มขึ้นของหนี้ภาคครัวเรือน โดยในปี 2553 ครัวเรือนส่วนบุคคลในประเทศไทยเกินครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 64.7) มีหนี้สิน คิดเป็นหนี้สินเฉลี่ย 118,434 บาท ต่อครัวเรือน หรือประมาณ 6.9 เท่าของรายได้ ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2548 ซึ่งมีหนี้สิน ต่อครัวเรือนเฉลี่ยเพียง 52,001 บาท (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2553)

จากการขยายตัวอย่างมากในธุรกิจบัตรเครดิต ทำให้ผู้ให้บริการมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง โดยสามารถแบ่งผู้ออกบัตรเครดิตได้เป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ธนาคารพาณิชย์ไทย 2) ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ซึ่ง 2 ประเภทที่ได้กล่าวมาข้างต้น เรียกว่ากลุ่มธนาคาร (Bank) และประเภทที่ 3 คือ บริษัทผู้ออกบัตรเครดิตที่ไม่ใช่ธนาคาร หรือ (Non Bank) โดยในไตรมาสที่ 3 ปี 2553 กลุ่มธนาคาร (Bank) มีจำนวนบัญชีบัตรเครดิต จำนวน 5.42 ล้านบัญชี หรือคิดเป็นร้อยละ 50.94 ส่วนกลุ่ม (Non Bank) มีจำนวนบัญชีบัตรเครดิต จำนวน 5.22 ล้านบัญชี หรือคิดเป็นร้อยละ 49.06 (จากตารางที่ 1) จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าบัตรเครดิตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในภาพรวมของธุรกิจการเงินของประเทศ จึงควรต้องมีการศึกษาเพื่อหาวิธีการหรือนโยบายที่จะควบคุมธุรกิจนี้ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมตามการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจของประเทศ และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันการเงินและระบบเศรษฐกิจ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งเน้นไปที่การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค ที่ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ (Bank) เพื่อศึกษาว่าพฤติกรรมกรรมการบริโภค พฤติกรรมการชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ถือบัตรเครดิต รวมทั้งปริมาณการใช้บัตรเครดิตในแต่ละเดือนมีมากน้อยเพียงใด ผู้ใช้บัตรเครดิตมีความสามารถที่จะควบคุมค่าใช้จ่ายหรือมีศักยภาพในการชำระหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตได้ดีเพียงใด กลุ่มประชากรที่เลือกศึกษาคือ ผู้บริโภคที่ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร เนื่องจากคาดว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการบริโภคที่เปลี่ยนไป และสามารถใช้เป็นตัวแทนกลุ่มอื่นๆ ได้ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ปรับปรุงคุณภาพในการขยายบัตรเครดิตของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตและปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบัตรเครดิต รวมทั้งหน่วยงานของภาครัฐยังสามารถนำไปใช้ตัดสินใจที่จะขยายหรือควบคุมการออกบัตรเครดิต



ตารางที่ 1.1 จำนวนบัตรเครดิตภายในประเทศ

งวด	จำนวนบัตรเครดิต			รวม
	ธนาคารพาณิชย์ไทย	ธนาคารพาณิชย์ ต่างประเทศ	บริษัท ผู้ออกบัตร ที่ไม่ใช่ธนาคาร	
ไตรมาส1 ปี 2546	1,131,940	481,001	0	1,612,941
ไตรมาส1 ปี 2547	1,133,926	508,956	0	1,642,882
ไตรมาส2 ปี 2547	1,153,821	528,308	0	1,682,129
ไตรมาส3 ปี 2547	1,138,144	552,808	0	1,690,952
ไตรมาส4 ปี 2547	1,292,727	472,913	0	1,765,640
ไตรมาส1 ปี 2548	1,379,134	513,829	0	1,892,963
ไตรมาส2 ปี 2548	1,592,411	560,320	0	2,152,731
ไตรมาส3 ปี 2548	1,741,832	596,759	0	2,338,591
ไตรมาส4 ปี 2548	1,942,082	625,879	0	2,567,961
ไตรมาส1 ปี 2549	2,017,873	666,418	0	2,684,291
ไตรมาส2 ปี 2549	2,121,832	693,174	0	2,815,006
ไตรมาส3 ปี 2549	2,559,054	709,083	0	3,268,137
ไตรมาส4 ปี 2549	1,694,292	717,640	3,221,431	5,633,363
ไตรมาส1 ปี 2550	1,777,623	722,128	3,278,690	5,778,441
ไตรมาส2 ปี 2550	1,939,146	745,143	3,377,369	6,061,658
ไตรมาส3 ปี 2550	2,089,704	745,143	3,377,369	6,212,216
ไตรมาส4 ปี 2550	2,192,911	834,065	3,707,925	6,734,901
ไตรมาส1 ปี 2551	2,463,166	873,137	4,052,302	7,388,605
ไตรมาส2 ปี 2551	2,823,600	902,361	4,295,277	8,021,238
ไตรมาส3 ปี 2551	2,915,245	940,277	4,376,816	8,232,338
ไตรมาส4 ปี 2551	3,163,600	965,434	4,519,066	8,648,100
ไตรมาส1 ปี 2552	3,290,675	992,861	4,612,699	8,896,235
ไตรมาส2 ปี 2552	3,447,657	1,016,127	4,700,509	9,164,293
ไตรมาส3 ปี 2552	3,650,082	1,028,615	4,817,931	9,496,628
ไตรมาส4 ปี 2552	3,911,533	1,111,970	4,986,700	10,010,203
ไตรมาส1 ปี 2553	4,046,364	1,162,359	5,272,737	10,481,460
ไตรมาส2 ปี 2553	4,245,505	1,182,416	5,227,369	10,655,290
ไตรมาส3 ปี 2553	5,464,088	1,323,098	6,702,216	13,538,360

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2553)



ตารางที่ 1.2 มูลค่าการใช้บัตรเครดิต (รายไตรมาส)

งวด	มูลค่าการใช้บัตร			
	ในประเทศ	ต่างประเทศ	การเบิกเงินสดล่วงหน้า	รวม (หน่วย : ล้านบาท)
ไตรมาส1 ปี 2546	39,583.51	1,967.90	0	41,551.40
ไตรมาส1 ปี 2547	41,450.91	1,696.31	0	43,147.22
ไตรมาส2 ปี 2547	38,164.04	2,612.37	0	40,776.41
ไตรมาส3 ปี 2547	41,340.03	2,152.61	0	43,492.64
ไตรมาส4 ปี 2547	49,179.96	2,216.76	0	51,396.73
ไตรมาส1 ปี 2548	53,163.32	2,017.54	0	55,180.85
ไตรมาส2 ปี 2548	52,352.13	2,893.31	0	55,245.44
ไตรมาส3 ปี 2548	55,422.57	2,422.57	0	57,845.13
ไตรมาส4 ปี 2548	63,276.11	2,066.77	0	65,342.89
ไตรมาส1 ปี 2549	69,380.15	2,246.24	0	71,626.39
ไตรมาส2 ปี 2549	64,466.83	3,176.45	0	67,643.27
ไตรมาส3 ปี 2549	68,155.75	2,818.67	0	70,974.42
ไตรมาส4 ปี 2549	75,019.84	4,557.36	14,514.14	94,091.34
ไตรมาส1 ปี 2550	78,400.54	4,214.16	18,714.33	101,329.04
ไตรมาส2 ปี 2550	72,432.54	3,370.80	20,040.22	95,843.56
ไตรมาส3 ปี 2550	79,812.07	4,764.03	19,813.41	104,389.51
ไตรมาส4 ปี 2550	91,925.27	5,321.40	20,923.34	118,170.01
ไตรมาส1 ปี 2551	92,925.75	4,699.77	24,532.08	122,157.60
ไตรมาส2 ปี 2551	90,996.77	6,300.44	30,901.24	128,198.45
ไตรมาส3 ปี 2551	97,241.07	5,946.93	27,482.92	130,670.92
ไตรมาส4 ปี 2551	110,488.93	6,182.66	38,268.76	154,940.35
ไตรมาส1 ปี 2552	101,127.60	5,207.61	36,324.13	142,659.34
ไตรมาส2 ปี 2552	106,775.93	7,094.14	36,196.19	150,066.26
ไตรมาส3 ปี 2552	113,969.63	6,124.85	39,176.04	159,270.52
ไตรมาส4 ปี 2552	128,026.13	6,398.53	42,430.00	176,854.66
ไตรมาส1 ปี 2553	131,479.76	5,988.07	46,001.00	183,468.83
ไตรมาส2 ปี 2553	127,506.22	7,500.53	44,255.86	179,262.61
ไตรมาส3 ปี 2553	133,169.99	6,727.73	43,640.27	183,537.99

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2553)

จากตาราง 1.1 และ 1.2 ธนาคารแห่งประเทศไทยรายงานปริมาณการให้บริการบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ณ สิ้นไตรมาส 3 ปี 2553 ว่ามีทั้งสิ้น 13,538,360 บัตร แบ่งออกเป็นการออกบัตรโดยธนาคารพาณิชย์ไทย 5,464,088 บัตร ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ 1,323,098 บัตร และบริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) 6,702,216 บัตร ทั้งนี้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ สิ้นไตรมาส 3 ปี 2553 มียอดรวม 183,537.99 ล้านบาท หรือร้อยละ 13.78 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2552 โดยการเพิ่มขึ้นส่วนใหญ่ มาจากยอดใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทยซึ่งอยู่ที่ 52,807.5 ล้านบาท ส่วนยอดการเบิกเงินสดล่วงหน้าของสถาบันการเงินไทยทั้งระบบอยู่ที่ 18,995.82 ล้านบาท และยอดสินเชื่อคงค้างผ่านบัตรเครดิตอยู่ที่ 183,537.99 ล้านบาท คิดเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.5 และ 2.39 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2552

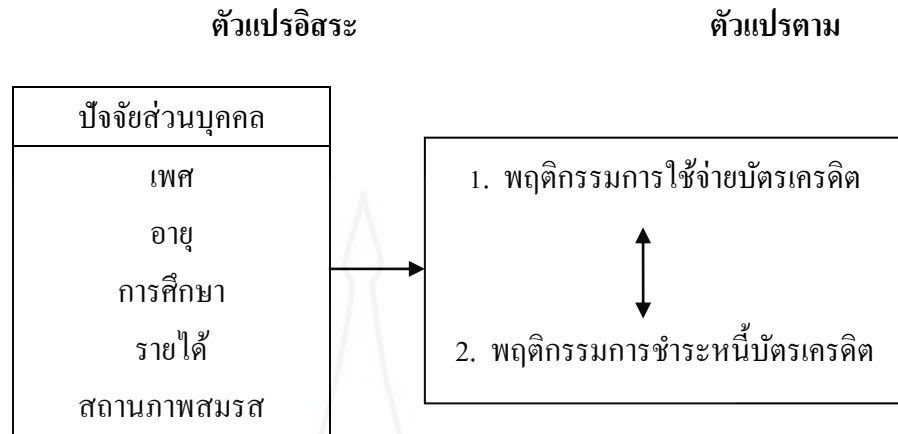
## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร
- 1.2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร
- 1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร

## 1.3 สมมติฐานการศึกษา

- 1.3.1 ปัจจัยด้าน เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน
- 1.3.2 ปัจจัยด้าน เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย
- 1.3.3 ปัจจัยด้าน เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

#### 1.4 กรอบแนวความคิดในการศึกษา



#### 1.5 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาทำการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของประชากร ที่ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินอย่างน้อย 1ใบ ในเขตจังหวัดสกลนคร โดยได้เลือกกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling ซึ่งเป็นการสุ่มโดยคำนึงถึงความสะดวกในการเก็บข้อมูลของผู้วิจัยเพื่อนำมาศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร จำนวน 250 คนโดยศึกษาในช่วง เดือนมกราคม - เดือนเมษายน พ.ศ. 2553 เหตุผลที่เลือกผู้ถือบัตรในเขตจังหวัดสกลนครเพราะจังหวัดสกลนครเป็นจังหวัดที่มีหนี้สินภาคครัวเรือนสูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศที่ 118,434.00 บาทต่อครัวเรือน และผู้ศึกษามีสถานที่ทำงานในจังหวัดสกลนคร

#### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

**พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต** หมายถึง พฤติกรรมในการซื้อสินค้าหรือบริการ โดยการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านบัตรเครดิต

**ประเภทสินค้าหรือบริการ** หมายถึง สินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคเลือกซื้อโดยใช้บัตรเครดิต ในการศึกษานี้สินค้าหรือบริการได้แก่ อาหารและเครื่องดื่ม เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย เฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ไฟฟ้า เติมน้ำมัน การท่องเที่ยว ยารักษาโรค อื่นๆ

**บริษัทผู้ออกบัตรเครดิต** หมายถึง สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร(non bank) เป็นผู้ออกบัตรเครดิตให้กับผู้บริโภคซึ่งทั้งนี้ต้องเป็นไปตามกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

**สมุดบัญชี** หมายถึง สมุดที่สถาบันการเงินออกให้กับลูกค้าเพื่อใช้แสดงรายการทางบัญชีหรือบันทึกรายการที่ลูกค้าได้ใช้บริการจากสถาบันการเงินนั้น

**พฤติกรรมการณ์ชำระหนี้** หมายถึง การชำระหนี้บัตรเครดิต ซึ่งพฤติกรรมการณ์ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ การวางแผน การชำระตามยอดใบแจ้งหนี้บัตรเครดิต การค้างชำระหนี้ และเหตุผลที่ค้างการชำระหนี้บัตรเครดิต

**ผู้ออกบัตร** หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ของไทยหรือธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่มีสาขาในประเทศไทยหรือบริษัทผู้ออกบัตรที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบพฤติกรรมการณ์บริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร

1.7.2 ทำให้ทราบพฤติกรรมการณ์ชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร

1.7.3 ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการณ์บริโภคและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร

1.7.4 สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจที่จะควบคุม หรือขยายบัตรเครดิตสำหรับสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องได้

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิต สถาบันการเงิน ในจังหวัดสกลนคร ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา โดยจะกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาในลำดับแรก จากนั้นในส่วนของแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาจะกล่าวถึงฟังก์ชันการบริโภคของสำนักเคนส์ ทฤษฎีการบริโภคแบบวงจรชีวิต โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

##### 2.1.1 ฟังก์ชันการบริโภคของสำนักเคนส์

จอห์น เมย์นาร์ด เคนส์ (John Maynard Keynes) นักเศรษฐศาสตร์คนสำคัญที่ได้รับการยกย่องในฐานะผู้ปฏิรูปแนวคิดเศรษฐศาสตร์มหภาค ได้เสนอทฤษฎีว่าด้วยการจ้างงาน ดอกเบี้ยและเงินตรา (The General Theory of Employment Interest and Money) ใน ค.ศ.1936 เพื่อแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำอย่างรุนแรง (The Great Depression) ในขณะนั้น โดยได้อธิบายว่าโดยทั่วไปบุคคลยินดีที่จะเพิ่มการใช้จ่ายในการบริโภคของเขาเมื่อรายได้เพิ่มขึ้น แต่การใช้จ่ายในการบริโภคจะไม่เพิ่มมากเท่าการเพิ่มของรายได้ โดยรายได้เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดการบริโภค รายได้ในที่นี้หมายถึงรายได้ที่สามารถนำไปใช้จ่ายใช้สอยได้จริง (disposable income)

ตามแนวคิดของเคนส์ฟังก์ชันการบริโภค(consumption function) ขึ้นกับรายได้ คือ

$$C = a + bY_d$$

จะเห็นว่ากรบริโภคประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วน a และส่วน  $bY_d$

โดย a หมายถึงการบริโภคที่ถึงแม้ไม่มีรายได้ก็ต้องใช้จ่ายเพื่อการบริโภค กล่าวคือ เป็นรายจ่ายเพื่อการบริโภคที่ไม่ขึ้นกับรายได้และ  $bY_d$  หมายถึงส่วนของรายจ่ายเพื่อการบริโภคที่ขึ้นอยู่กับรายได้ กล่าวคือเมื่อรายได้เพิ่มขึ้นรายจ่ายเพื่อการบริโภคก็จะเพิ่มขึ้นด้วย รายจ่ายส่วนนี้จะเพิ่มขึ้นมากขึ้นเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับค่าของ b

ยกตัวอย่างเช่น ถ้า b เท่ากับ 0.6 ก็หมายความว่าถ้ารายได้เพิ่มขึ้น 1 บาท รายจ่ายเพื่อการบริโภคจะเพิ่มขึ้น 0.6 บาท หรือถ้ารายได้ลดลง 1 บาท รายจ่ายเพื่อการบริโภคจะลดลง 0.6 บาท

นั่นคือ  $b$  ก็คือสัดส่วนของรายจ่ายเพื่อการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อรายได้เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย

เช่น เมื่อรายได้เพิ่มจาก 500 ล้านบาทเป็น 700 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้น 200 ล้านบาท รายจ่ายเพื่อการบริโภคจะเพิ่มขึ้นจาก 500 ล้านบาท เป็น 660 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้น 160 ล้านบาท

ดังนั้นจะได้  $\Delta Y_d = 200$  ล้านบาทและ  $\Delta C = 160$  ล้านบาท และจะได้

$$B = \frac{\Delta C}{\Delta Y_d} = \frac{160}{200} = 0.8$$

$$\frac{\Delta C}{\Delta Y_d} = 0.8$$

ซึ่งหมายความว่าในกรณีนี้ถ้ารายได้เพิ่มขึ้น 1 บาท รายจ่ายเพื่อการบริโภคจะเพิ่มขึ้น 0.8 บาท ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเคนส์ที่ว่าเมื่อรายได้เพิ่มขึ้นการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคเพิ่มขึ้นด้วย แต่จะไม่เพิ่มมากเท่ากับการเพิ่มของรายได้

### 2.1.2 ทฤษฎีการบริโภคที่คำนึงถึงรายได้ถาวร (The Permanent Income Hypothesis)

ทฤษฎีการบริโภคที่คำนึงถึงรายได้ถาวรพัฒนาขึ้นโดย Milton Friedman มีสาระสำคัญคือ การบริโภคของบุคคลขึ้นอยู่กับรายได้ที่ถาวร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับของรายได้ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น ทั้งนี้เพราะบุคคลต้องการที่จะมีการบริโภคที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอในแต่ละปี แทนที่จะบริโภคมากในบางปีหรือแทบจะไม่มีการบริโภคในบางปี ฟรีดแมน แสดงให้เห็นว่าการบริโภคเป็นสัดส่วนกับรายได้ถาวร ดังนั้นสมการการบริโภค คือ

$$C = kY^p$$

โดยที่  $Y^p$  หมายถึงรายได้ถาวรและ  $k$  คือปัจจัยที่เป็นสัดส่วน ( $k > 0$ ) รายได้ถาวรเป็นรายได้ระยะยาวโดยเฉลี่ยที่คาดคะเนจากรายได้ค่าแรงงานและรายได้ที่คาดคะเนจากการถือครองทรัพย์สิน

### 2.1.3 และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภค

#### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยภายในหรือตัวกำหนดพื้นฐาน (Basic Determinants) และปัจจัยภายนอก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 2.1.3.1 ปัจจัยภายในหรือปัจจัยพื้นฐาน (Basic Determinants) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ

ความต้องการซึ่งเกิดจากสภาพจิตใจที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ ดังนี้

### 1) ความจำเป็น (Need) ความต้องการ (Want) และความปรารถนา (Desire)

ของมนุษย์ ความจำเป็นเกี่ยวกับสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ ความต้องการเกี่ยวข้องกับความต้องการทางจิตวิทยาที่สูงขึ้นจากความจำเป็น ส่วนความปรารถนาเป็นความต้องการทางด้านจิตวิทยาที่สูงกว่าความจำเป็นและความต้องการ เป็นความปรารถนาอันสูงสุดของมนุษย์

ปัจจัยความจำเป็น (Need) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) ความต้องการขั้นปฐมภูมิหรือความต้องการทางชีววิทยา (Primary needs or physiological needs) เช่น ความหิว ความกระหาย ความง่วง การพักผ่อน การขับถ่าย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

(2) ความต้องการขั้นทุติยภูมิหรือความต้องการทางสังคม (Secondary needs or social needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ถึงการอยู่ร่วมกันในสังคม เช่น ความต้องการความรัก ความต้องการความภูมิใจ ความต้องการเพื่อน ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการมีสุขภาพดี เป็นต้น

ความต้องการทั้ง 2 ประเภท อับราฮัม มาสโลว์ ได้นำมาจัดลำดับความต้องการของมนุษย์ที่เรียกว่า ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs) ดังนี้

(1) ความต้องการทางสรีระ (Physiological needs) เป็นความต้องการที่ต่ำที่สุด เป็นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนมีความต้องการทางสรีระ เช่น ความต้องการน้ำ ต้องการอาหาร ต้องการอากาศหายใจ ต้องการพักผ่อน ต้องการที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

(2) ความต้องการความปลอดภัย (Security needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นปฐมภูมิแล้ว ลำดับต่อไปคือ ต้องการความปลอดภัย ต้องการมีชีวิตที่มั่นคง มีอนาคตที่แน่นอน ปลอดภัยจากโรคร้ายไข้เจ็บ

(3) ความต้องการทางด้านความรัก (Love needs) มนุษย์ต้องการความอบอุ่น ความมั่นใจว่ามีคนรัก เอื้ออาทรต่อตนเอง เนื่องจากมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Sense of belonging) จึงต้องการการยอมรับจากคนรอบข้าง ธรรมชาติของมนุษย์ต้องการให้คนอื่นชื่นชม ห่วงใย เอาใจใส่โดยมีความรักเป็นพื้นฐาน

(4) ความต้องการด้านความภาคภูมิใจ (Self - esteem needs) การดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงาน มนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างน้อยต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความภูมิใจในตนเอง

(5) ความต้องการความสำเร็จส่วนตัว (Self actualization needs) มนุษย์ทุกคน มีความทะเยอทะยาน ต้องการความสำเร็จ และปรารถนาจะได้เป็นอย่างที่ตนปรารถนาเอาไว้ เป็นความสนใจในตนเอง



2) **แรงจูงใจ (Motive)** คือสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความความต้องการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ และความสะดักสบายทางร่างกายหรือจิตใจ จนก่อให้เกิดความพยายามในการแสดงพฤติกรรมนั้น

3) **บุคลิกภาพ (Personality)** เป็นลักษณะนิสัยโดยรวมของบุคคลที่พัฒนาขึ้นมาในระยะยาว มีผลกระทบต่อข้อกำหนดรูปแบบในการโต้ตอบ หรือ ตอบสนอง (Reaction) ที่ไม่เหมือนกัน บุคลิกภาพเป็นตัวกำหนดการตอบสนองของมนุษย์

4) **ทัศนคติ (Attitude)** คือการประเมินความพอใจหรือไม่พอใจ ความรู้สึกและท่าที ความรู้สึกที่มนุษย์มีต่อความคิด หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทัศนคติเป็นสิ่งที่นำมาซึ่งการปฏิบัติของผู้บริโภค สิ่งที่เป็นปัจจัยต่อการกำหนดทัศนคติ มี 3 ประการ คือ 1. ความรู้ 2. ความรู้สึก

3. แนวโน้มของนิสัยหรือความพร้อมที่จะกระทำ (Readiness to act)

5) **การรับรู้ (Perception)** เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลมีข้อมูลต่างๆ เพื่อกำหนดภาพที่มีความหมาย การรับรู้เป็นสิ่งสำคัญมากในแง่การตลาด

6) **การเรียนรู้ (Learning)** เป็นการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของบุคคล เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้เป็นประสบการณ์ที่บุคคลสะสมไว้

### 2.1.3.2 ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

1) **สภาพเศรษฐกิจ (Economic)** เป็นสิ่งที่กำหนดอำนาจซื้อ (Purchasing power) ของผู้บริโภคเพราะถ้าสภาพเศรษฐกิจดีคือรายได้เพิ่มขึ้นจะทำให้มีการบริโภคเพิ่มขึ้นด้วย

2) **ครอบครัว (Family)** ทำให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการผลิตภัณฑ์ การตอบสนองความต้องการได้รับอิทธิพลจากสมาชิกในครอบครัว เนื่องจากครอบครัวได้หล่อหลอมพฤติกรรมผู้บริโภคหลายๆ ด้านสู่สมาชิกในครอบครัว

3) **สังคม (Social group)** ลักษณะด้านสังคมประกอบด้วยรูปแบบการดำรงชีวิต (Lifestyles) ค่านิยมสังคม (Social values) และความเชื่อถือ (Belief) สังคมอาจเป็นสังคมอาชีพ และสังคมท้องถิ่น

4) **วัฒนธรรม (Culture)** เป็นกลุ่มของค่านิยมพื้นฐาน (Basic values) การรับรู้ (Perception) ความต้องการ (Wants) และพฤติกรรม (Behavior) เรียนรู้จากการเป็นสมาชิกของสังคม วัฒนธรรมเป็นรูปแบบหรือวิถีทางในการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ที่คนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับ ประกอบด้วยค่านิยม การแสดงออก ค่านิยมในการใช้ชีวิตหรือสิ่งของ

5) **การติดต่อธุรกิจ (Business contacts)** หมายถึง โอกาสที่ผู้บริโภคจะได้พบเห็นสินค้าต่างๆ สินค้าตัวใดที่ผู้บริโภคได้รู้จัก พบเห็นบ่อยๆ มีความคุ้นเคยทำให้ผู้บริโภคเกิดความ



ไว้วางใจ และมีความยินดีจะใช้สินค้านั้น ส่วนสินค้าตัวใดที่ผู้บริโภคไม่รู้จัก ไม่ค่อยได้พบเห็น ไม่มีความคุ้นเคยไม่มีความไว้วางใจ ทำให้ผู้บริโภคไม่ยอมใช้สินค้านั้น

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยะฉัตร รัตนวิบูลย์ (2542) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพราชการพนักงานและบริษัทเอกชน ผลการศึกษาพบว่าผู้ถือบัตรเครดิต ที่เป็นข้าราชการและพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าใช้จ่ายในด้าน สักส่วนค่าอาหารต่อค่าใช้จ่ายมากที่สุด โดยผู้ถือบัตรเครดิต ที่เป็นข้าราชการจะมีสัดส่วนของค่าอาหารต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมดมากกว่าผู้ถือบัตรที่เป็นพนักงานเอกชน ในขณะที่สัดส่วนของค่าใช้จ่ายสินค้าฟุ่มเฟือยและการบันเทิงน้อยกว่าผู้ถือบัตรเครดิต ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนเมื่อพิจารณาสัดส่วนของค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตด้านต่างๆ ต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทเอกชน มีระดับรายได้สูงกว่าข้าราชการ ซึ่งเกิดจากการที่พนักงานเอกชน มีแบบแผนรายได้แบบรายได้เปรียบเทียบ การบริโภคจึงขึ้นอยู่กับรายได้สูงสุดที่เคยได้รับ ซึ่งต่างจากข้าราชการที่มีแบบแผนรายได้แบบรายได้ถาวร ซึ่งเป็นรายได้เฉลี่ยตลอดชีวิต จึงสรุปได้ว่า ผู้ถือบัตรเครดิต ที่เป็นข้าราชการและพนักงานบริษัทเอกชนมีพฤติกรรมการใช้จ่ายที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของเองเจิล

มนัสวี น้อยตา (2547) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตระหว่างกลุ่มอาชีพราชการและพนักงานบริษัทเอกชน ในจังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต การศึกษาใช้ข้อมูลปฐมภูมิซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้ใช้บัตรเครดิตในจังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 240 ชุด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ รวมทั้งใช้สถิติ Chi-square ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตทั้งสองกลุ่มอาชีพมีพฤติกรรมการบริโภคที่เพิ่มขึ้นเมื่อมีบัตรเครดิต การบริโภคที่เพิ่มขึ้นนั้นเป็นการใช้จ่ายในประเภทอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด โดยผู้ถือบัตรที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนจะมีการใช้จ่ายในประเภทอาหารและเครื่องดื่มมากกว่าข้าราชการ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีพฤติกรรมการบริโภคเพิ่มขึ้นมากกว่าข้าราชการ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต คือ ค่าใช้จ่ายของสินค้าที่จ่ายผ่านบัตรเครดิต เหตุผลที่เลือกถือบัตรเครดิตของทั้งพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ คือ ความสะดวกสบาย และการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีรวมทั้งความน่าเชื่อถือของธนาคารที่ออกบัตร

ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้ผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือนทั้งพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ คือ รายได้ต่อเดือนและระดับการศึกษา

ศุภกวีมล ตันตินุชวงศ์ (2547) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี วัตถุประสงค์การศึกษาคือ เพื่อศึกษาถึงประวัติบัตรเครดิตและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบัตรเครดิต พฤติกรรมในการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิต ตลอดจนเพื่อศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทและจบการศึกษาปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ เพราะทำให้มีสภาพคล่องมากขึ้น บัตรเครดิตที่มีการถือครองมากที่สุดคือ visa การ์ด รองลงมาคือ มาสเตอร์การ์ด ผู้ถือครองบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีวงเงินบัตรเครดิต 10,000-50,000 บาท และนิยมชำระคืนเต็มจำนวน โดยเพศหญิงนิยมชำระเต็มจำนวนมากกว่าเพศชาย มูลค่าขั้นต่ำที่นิยมใช้จ่ายคือ 500-999 บาท สินค้าที่นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตคือ เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย และเครื่องประดับ ปัญหาที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มกรณีชำระด้วยบัตรเครดิต รองลงมาคือ ร้านค้าบางแห่งไม่ยอมรับชำระด้วยบัตรเครดิต ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิตที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 คือ เพศ รายได้ อาชีพ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ และระยะเวลาการถือบัตร แต่ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภค คือ เพศ รายได้ และจำนวนบัตรเครดิตที่ถือ

ไพศาล ลากสมบุรณ์ชัย (2545) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต อีออนของผู้ถือบัตร ในเขตกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์การศึกษาคือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอีออนของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 ด้าน คือ ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านอัตราค่าปรับ ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้าและด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือบัตร คือ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิตอีออน คือ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้ผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตรเครดิต ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิตและจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยเป็นผู้ถือบัตรเครดิตอีออน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 440 คน ใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตที่

ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยเรื่อง สถานภาพสมรส อาชีพที่ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยเรื่อง รายได้ ยอดการใช้จ่าย ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต จำนวนเงินที่ชำระเปรียบเทียบกับยอดการใช้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตโดยรวมที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จูลนภ ชมพัฒพงษ์ (2546) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์กับความต้องการสินเชื่อบุคคล ในจังหวัดขอนแก่นโดยมี วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการสินเชื่อบุคคล โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิซึ่งเก็บรวบรวมจากการออกแบบสอบถาม 300 ชุด และใช้ค่าทางสถิติคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าสถิติไคสแควร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า โดยส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบุคคลในระดับต่ำกว่าร้อยละ 12 ต่อปี ระดับวงเงินกู้ไม่เกิน 30,000 บาท ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อคือ 7-14 วัน ระยะเวลาในการชำระคืนสินเชื่อคือ 48-60 เดือน และระยะทางในการเดินทางมาติดต่อขอสินเชื่อ คือ 1.1-5 กิโลเมตร และเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อส่วนบุคคลพบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับอัตราดอกเบี้ย วงเงินกู้และระยะเวลาในการชำระคืนสินเชื่อส่วนบุคคล ส่วนอาชีพมีความสัมพันธ์กับอัตราดอกเบี้ยและระยะทางในการเดินทางมาติดต่อขอสินเชื่อ ส่วนอาชีพมีความสัมพันธ์กับอัตราดอกเบี้ยและระยะทางในการเดินทางมาติดต่อขอสินเชื่อ สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ ขณะที่เพศ สถานภาพสมรส และอายุ ไม่มีความความสัมพันธ์กับปัจจัยใดที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อส่วนบุคคล

วรนน เตมีศักดิ์ (2550) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต และศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต ของผู้ให้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ค่าร้อยละ การจัดลำดับ และการทดสอบไค-สแควร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของผู้มาใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีทั้งหมด 8 ปัจจัย ประกอบด้วย ชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันผู้ออกบัตร รูปแบบของบัตรที่หลากหลาย สี สันสวยงาม ค่าธรรมเนียมในการดำเนินการแรกเข้าและรายปี ไม่มีค่าเบี้ยปรับชำระหนี้ล่าช้าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ปัจจัยที่มีสิ่งสมนาคุณหรือคะแนนสะสมเพื่อแลกของรางวัลจากการใช้บัตรเครดิต การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการใช้บริการจากบัตรเครดิตดังกล่าวมีความปลอดภัยสูง

จากการศึกษาทฤษฎีแนวคิดและงานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการถือบัตรเครดิตทั้งที่เป็นของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่นๆ ได้แก่ ระดับรายได้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราดอกเบี้ย ความสะดวกรวดเร็วในการขออนุมัติ ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าหรือรายปี มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับสมัครถึงที่ ค่าปรับชำระหนี้ล่าช้าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม และมีสิ่งสมนาคุณหรือคะแนนสะสมเพื่อแลกของรางวัลได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิต มีพฤติกรรมการบริโภคที่เพิ่มขึ้นเมื่อมีบัตรเครดิต การบริโภคที่เพิ่มขึ้นเป็นการใช้จ่ายในประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต คือ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา พฤติกรรมการชำระหนี้ เพศหญิงนิยมชำระเต็มจำนวนมากกว่าเพศชาย มูลค่าขั้นต่ำที่นิยมใช้จ่ายคือ 500-999 บาท สินค้าที่นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตคือ อาหาร เครื่องดื่ม เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย และเครื่องประดับ และเหตุผลที่เลือกถือบัตรเครดิตของทั้งพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ คือ ความสะดวกสบายและการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี รวมทั้งความน่าเชื่อถือของธนาคารที่ออกบัตร



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร ผู้ศึกษาได้ใช้ข้อมูลทั้งแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิโดยได้ดำเนินการศึกษาตามระเบียบวิธีวิจัย กำหนดแหล่งข้อมูลประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและประมวลผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร
2. กลุ่มตัวอย่าง
3. แหล่งข้อมูล
  - แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ
  - แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ
4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ (Bank) ในจังหวัดสกลนคร

#### 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร

3.2.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินในเขตจังหวัดสกลนคร แบ่งกลุ่มตัวอย่างกระจายไปทุกอำเภอโดยอำเภอขนาดใหญ่ 14 อำเภอๆละ 15 ตัวอย่างและอำเภอขนาดเล็ก 4 อำเภอๆละ 10 ตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ขนาดอำเภอตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดจำแนกตามจำนวนของประชากร ดังนี้

- 1) อำเภอเมืองสกลนคร จำนวน 15 ตัวอย่าง
- 2) อำเภอพรรณานิคม จำนวน 15 ตัวอย่าง
- 3) อำเภอโพนนาแก้ว จำนวน 15 ตัวอย่าง
- 4) อำเภอกุสุมาลย์ จำนวน 15 ตัวอย่าง

- 5) อำเภอโคกศรีสุพรรณ จำนวน 15 ตัวอย่าง  
 6) อำเภอกุดบาก จำนวน 15 ตัวอย่าง  
 7) อำเภอภูพาน จำนวน 15 ตัวอย่าง  
 8) อำเภออากาศอำนวย จำนวน 15 ตัวอย่าง  
 9) อำเภอวานรนิวาส จำนวน 15 ตัวอย่าง  
 10) อำเภอพังโคน จำนวน 15 ตัวอย่าง  
 11) อำเภอบ้านม่วง จำนวน 15 ตัวอย่าง  
 12) อำเภอคำตากล้า จำนวน 15 ตัวอย่าง  
 13) อำเภอเจริญศิลป์ จำนวน 15 ตัวอย่าง  
 14) อำเภอสว่างแดนดิน จำนวน 15 ตัวอย่าง  
 15) อำเภอส่องดาว จำนวน 10 ตัวอย่าง  
 16) อำเภอเต่างอย จำนวน 10 ตัวอย่าง  
 17) อำเภอวาริชภูมิ จำนวน 10 ตัวอย่าง  
 18) อำเภอนิคมน้ำอูน จำนวน 10 ตัวอย่าง

### 3.2.2 กลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ (Bank)

1) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากจำนวนของผู้ถือบัตรเครดิตทั้งประเทศมีขนาดใหญ่และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังไม่มีการรวบรวมข้อมูลเป็นรายภาคหรือรายจังหวัด จึงใช้สูตรคำนวณเพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบพารามิเตอร์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

$$n = \frac{p(1-p)z^2}{e^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

p แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่มกำหนดไว้ 20%

เพราะเป็นขนาดที่มีความน่าเชื่อถือและเพียงพอต่อการศึกษา

z แทน ระดับความเชื่อมั่น 95 % (.05) ที่ผู้วิจัยทำการกำหนดไว้

e แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยต้องการที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่ง z มีค่าเท่ากับ 2.58 โดยมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และมีสัดส่วนประชากรเท่ากับ 0.2 แทนค่าในสูตร ดังนี้

$$n = \frac{(0.2)(1-0.2)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$



$$n = 245.86$$

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 250 ตัวอย่าง

2) วิธีการสุ่มตัวอย่าง ประชากรใช้วิธีตามความสะดวก (Convenience Sampling) และเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตรงตามวัตถุประสงค์ ได้สอบถามกลุ่มตัวอย่างก่อนจะแจกแบบสอบถามว่าถือบัตรเครดิตหรือไม่ และถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินใด แล้วจึงแจกแบบสอบถามโดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

### 3.3 แหล่งข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิที่ใช้ในการศึกษา ได้จากการใช้แบบสอบถาม โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ผู้ถือบัตรเครดิตในเขตจังหวัดสกลนคร

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิที่ใช้ในการศึกษา ได้จากการเก็บรวบรวมจากการรายงานประจำปีของสถาบันการเงิน เว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตใน website ต่างๆ ในอินเทอร์เน็ตและบทความในหนังสือ นิตยสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยได้นำมาพิจารณาถึงความหมาย ลักษณะทั่วไปของบัตรเครดิต ประวัติความเป็นมา กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต ความสำคัญและประโยชน์ของบัตรเครดิต เป็นต้น

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดสกลนคร ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามโดยให้พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีสาขาของธนาคารอยู่ทุกอำเภอในจังหวัดสกลนครใช้แบบสอบถามโดยสุ่มกับบุคคลที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและสถาบันการเงินอื่นให้ครอบคลุมทุกสาขาอาชีพ โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นส่วนของการสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ถือบัตรเครดิต ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนของการสอบถามข้อมูลการถือบัตรเครดิต ได้แก่ สถาบันการเงินที่ออกบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ระยะเวลาที่ถือครองบัตรเครดิตและเหตุผลที่เลือกใช้บัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนของการสอบถามข้อมูลพฤติกรรมการบริโภค ของผู้ถือบัตรเครดิต ได้แก่ จำนวนครั้งการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน จำนวนเงินที่ใช้ในแต่ละครั้ง ประเภทของสินค้าหรือบริการและสถานที่ที่ใช้ผ่านบัตรเครดิต

ส่วนที่ 4 เป็นส่วนของการสอบถามข้อมูลการชำระหนี้บัตรเครดิต ได้แก่ การวางแผนการชำระหนี้ ยอดการชำระหนี้ การค้างการชำระหนี้ และเหตุผลที่ค้างการชำระหนี้บัตรเครดิต

ส่วนที่ 5 เป็นส่วนของการสอบถามข้อมูลเรื่องปัญหาและข้อเสนอแนะ ที่ผู้ถือบัตรเครดิตต้องการได้รับความพึงพอใจจากผู้ถือบัตรเครดิต แนวทางการส่งเสริมการตลาด สิทธิพิเศษและความปลอดภัยจากการใช้บัตรเครดิต

### 3.4.1 การสร้างแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม จากนั้นได้สร้างตัวอย่างแบบสอบถามแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงของเนื้อหา เพื่อขอข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม - เมษายน พ.ศ. 2553 เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด โดยได้ทำการสอบถามก่อนว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ถือบัตรเครดิตหรือไม่ และถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินใด ถ้ากลุ่มตัวอย่างนั้นอยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจึงจะแจกแบบสอบถาม

### 3.6 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามครบตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และทำการลงรหัสให้อยู่ในรูปที่จะสามารถนำบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ จากนั้นประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพื้นฐานในรูปของตารางแจกแจงความถี่ โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่ศึกษา

### 3.7 สมมติฐานในการศึกษา มีดังนี้

- 1) ปัจจัยด้าน เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน
- 2) ปัจจัยเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย
- 3) ปัจจัยเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต



## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดสกลนคร ที่ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ (Bank) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 250 ชุด แล้วนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จ ได้ผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

1. สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลการถือบัตรเครดิต
3. พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต
4. การชำระหนี้บัตรเครดิต
5. ปัญหาและข้อเสนอแนะ
6. ความสัมพันธ์ของตัวแปร

#### 4.1 สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป (เพศ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	142	56.80
หญิง	108	43.20
รวม	250	100.00

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ถือบัตรเครดิต พบว่าผู้ถือบัตรที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ (Bank) เป็นเพศชายจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 และเป็นเพศหญิงจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 เห็นได้ว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	20	8.00
20-29 ปี	144	57.60
30-39 ปี	60	24.00
40-49 ปี	20	8.00
50 ปีขึ้นไป	6	2.40
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละอายุของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีอายุอยู่ระหว่าง 20 - 29 ปี มีจำนวนสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 57.60 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30 - 39 ปี 40 - 49 ปี และผู้ถือบัตรที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.8 และ 2.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	12.80
ปริญญาตรี	172	68.80
ปริญญาโท	45	18.00
ปริญญาเอก	1	0.40
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิต ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 68.80 รองลงมาคือการศึกษาในระดับปริญญาโท ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 18.00 12.80 และ 0.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
นักเรียน นักศึกษา	18	7.20
รับราชการ	42	16.80
รัฐวิสาหกิจ	38	15.20
พนักงานบริษัทเอกชน	128	51.20
อาชีพอิสระ	24	9.60
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละอาชีพของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 51.20 รองลงมาคือ รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบอาชีพอิสระ และเป็นนักเรียน นักศึกษา การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.80 15.20 9.60 และ 7.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	7.20
10,001-15,000 บาท	10	4.00
15,001-20,000 บาท	104	41.60
20,001-25,000 บาท	78	31.20
25,001-30,000 บาท	22	8.80
มากกว่า 30,000 บาท	18	7.20
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละรายได้ต่อเดือนของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 มีจำนวนสูงสุด คิด

เป็นร้อยละ 41.6 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาท ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.20 8.80 7.20 7.20 และ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามสถานภาพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	142	56.80
สมรส	104	41.60
หย่า	4	1.60
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตสถานภาพโสดมีจำนวน คิดเป็นร้อยละ 56.80 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 41.60 และ 1.60 ตามลำดับ

#### 4.2 ข้อมูลจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ประกอบด้วย จำนวนบัตรเครดิต ที่ถือครอง บัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ เหตุผลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิต ระยะเวลาที่ถือครองบัตรเครดิต วงเงินที่ผู้ถือบัตรเครดิตได้รับ และข้อคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิต ที่มีต่อความเพียงพอของวงเงินที่ได้รับ สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรเครดิตถือครอง

จำนวนบัตรเครดิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ใบ	82	32.80
2-3 ใบ	102	40.80
4-5 ใบ	54	21.60
มากกว่า 5 ใบ	12	4.80
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรเครดิตถือครองพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตจำนวน 2-3 ใบ มีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมาถือครองบัตรเครดิตจำนวน 1ใบ 4-5 ใบ และมากกว่า 5 ใบ คิดเป็นร้อยละ 32.80 21.60 และ 4.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์

รายชื่อธนาคารพาณิชย์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	94	16.04
ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	76	12.97
ธนาคาร ซีทีแบงก์	128	22.18
ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด	52	8.87
ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	32	5.46
ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	24	4.10
ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	130	22.53
ธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	2	0.34
ธนาคาร สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด จำกัด	34	5.80
ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน)	12	2.05
ธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)	2	0.34
<b>รวม</b>	<b>586</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีร้อยละสูงสุดคือ ร้อยละ 22.53 รองลงมาคือ ธนาคาร ซีทีแบงก์ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคาร สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด จำกัด และธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 22.18 16.04 12.97 8.87 8.80 5.46 และ 4.10 ตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 0.34 ของจำนวนทั้งหมดซึ่งนับว่าต่ำมากเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ผู้ถือบัตรเครดิตตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิต

เหตุผล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุมัติง่าย	18	7.20
อัตราดอกเบี้ยถูก	10	4.00
ไว้ใช้เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน	56	22.40
มีความสะดวกสบายในการใช้จ่าย	82	32.80
มีความปลอดภัยมากกว่าการพกเงินสด	14	5.60
เพื่อผ่อนชำระสินค้า	6	2.40
มีสิทธิประโยชน์หลากหลาย	18	7.20
ถูกชักชวนให้สมัคร	46	18.40
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.9 แสดงเหตุผลที่ผู้ถือบัตรเครดิตตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารต่างๆ พบว่า เหตุผลของการถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ เพราะเหตุผลในด้านความสะดวกสบายในการใช้จ่ายมีร้อยละสูงสุดคือ ร้อยละ 32.80 รองลงมาคือเหตุผลในด้านมีไว้ใช้เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ถูกชักชวนให้สมัคร อนุมัติง่าย และสิทธิประโยชน์หลากหลาย มีความปลอดภัยมากกว่าการพกพาเงินสด อัตราดอกเบี้ยถูก และมีไว้เพื่อผ่อนชำระสินค้า คิดเป็นร้อยละ 22.40 18.40 7.20 5.60 4.00 และ 2.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ถือครองบัตรเครดิต

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	18	7.20
1-2 ปี	104	41.60
3-5 ปี	60	24.00
5-10 ปี	64	25.60
มากกว่า 10 ปี	4	1.60
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.10 แสดงระยะเวลาที่ถือครองบัตรเครดิตพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ถือครองบัตรเครดิตระยะเวลา 1 - 2 ปี มีร้อยละสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 7.20 รองลงมาคือ 5 - 10 ปี 3 - 5 ปี น้อยกว่า 1 ปี และมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.60 24.00 7.20 และ 1.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของวงเงินที่ผู้ถือบัตรเครดิตได้รับ

วงเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,001-30,000 บาท	68	27.20
30,001-50,000 บาท	150	60.00
50,001-100,000 บาท	32	12.80
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของวงเงินที่ผู้ถือบัตรเครดิตได้รับพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ในวงเงิน 30,001-50,000 บาท มีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาเป็นผู้ถือบัตรเครดิตที่มีวงเงิน 10,001-30,000 บาท และผู้ถือบัตรมีวงเงิน 50,001-100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.20 และ 12.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อความเพียงพอของวงเงินที่ได้รับ

ความเพียงพอของวงเงินที่ได้รับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพียงพอ	222	88.80
ไม่เพียงพอ	28	11.20
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อความเพียงพอของวงเงินที่ได้รับของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์พบว่า วงเงินที่ตนเองได้รับมีความเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 88.80 และผู้ที่มีความคิดเห็นว่าเป็นไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 11.20

#### 4.3 ข้อมูลพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระค่าสินค้าหรือบริการของผู้ถือบัตรเครดิต

วิธีการชำระ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เงินสด	150	60.00
บัตรเครดิต	100	40.00
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระค่าสินค้าหรือบริการของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์พบว่า การชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผู้เลือกชำระด้วยเงินสด มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเลือกชำระด้วยบัตรเครดิตจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

ความถี่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้ใช้	0	00.00
1-2 ครั้ง	52	20.80
3-5 ครั้ง	44	17.60
5-10 ครั้ง	76	30.40
10-20 ครั้ง	78	31.20
มากกว่า 20 ครั้ง	0	00.00
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละจำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือนพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเดือนละ 10-20 ครั้งต่อเดือน มีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 31.20 รองลงมาคือ 5-10 ครั้ง 1-2 ครั้ง และ 3-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.40 20.80 และ 17.60 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

จำนวนเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-500 บาท	8	3.20
501-1,000 บาท	156	62.40
1,001-5,000 บาท	86	34.40
5000-10,000 บาท	0	00.00
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์พบว่า ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตครั้งละ 50 -1,000 บาท มีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 62.40 รองลงมาคือค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตครั้งละ 1,001-5,000บาท และ 1-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.40 และ 3.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการใช้บัตรเครดิต

วัตถุประสงค์การใช้บัตรเครดิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชำระค่าสินค้าและบริการ	226	90.40
เบิกเงินสด	18	7.20
ผ่อนชำระสินค้าที่มีมูลค่าสูง	6	2.40
ชำระค่าสาธารณูปโภค	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์พบว่า วัตถุประสงค์การใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าและบริการมีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมาคือเบิกเงินสด และผ่อนชำระสินค้าที่มีมูลค่าสูงจำนวน คิดเป็นร้อยละ 7.20 และ 2.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทสินค้าหรือบริการที่ผู้ถือบัตรเครดิตใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ประเภทของสินค้าหรือบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาหารและเครื่องดื่ม	90	36.00
เสื้อผ้า	44	17.60
เฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ไฟฟ้า	34	13.60
น้ำมัน	38	15.20
ท่องเที่ยว	24	9.60
ยารักษาโรค	20	8.00
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละประเภทสินค้าหรือบริการที่ผู้ถือบัตรเครดิตใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้ออาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อเสื้อผ้า เติมน้ำมัน เฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ไฟฟ้า เพื่อการท่องเที่ยว และยารักษาโรค คิดเป็นร้อยละ 17.60 15.20 13.60 9.60 และ 8.00 ตามลำดับจำนวน

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละสถานที่ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

สถานที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ห้างสรรพสินค้า	112	44.80
ร้านอาหาร	64	25.60
ปั้มน้ำมัน	32	12.80
โรงแรม	28	11.20
โรงพยาบาล	14	5.60
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละสถานที่ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้ามี

จำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 44.80 รองลงมาคือร้านอาหาร ปิ้งน้ำมัน โรงแรม และโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 25.60 12.80 11.20 และ 5.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละแนวโน้มของค่าใช้จ่ายเมื่อถือครองบัตรเครดิต

แนวโน้ม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพิ่มขึ้น	172	68.80
ลดลง	0	00.00
ไม่เปลี่ยนแปลง	78	31.20
รวม	250	100.00

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละแนวโน้มค่าใช้จ่ายเมื่อถือครองบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์พบว่า แนวโน้มค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นมีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 68.8 ผู้ถือบัตรเครดิตที่คิดว่าค่าใช้จ่ายไม่เปลี่ยนแปลง คิดเป็นร้อยละ 31.2 และไม่มีผู้ถือบัตรเครดิตที่คิดว่าตนเองมีค่าใช้จ่ายลดลง

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละความถี่ในการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตจากเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ)	การใช้บัตรเครดิตต่อเดือน (ร้อยละ)					รวม
	1-2	3-5	5-10	10-20	>20	
ชาย	23.94	16.90	25.35	33.80	0.00	100.00
หญิง	16.67	18.52	37.04	27.78	0.00	100.00

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละความถี่จากเพศของผู้ถือบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์พบว่า เพศชายมีการใช้บัตรเครดิต 10-20 ครั้งต่อเดือนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 33.80 ในขณะที่เพศหญิงมีการใช้บัตรเครดิต 5-10 ครั้งต่อเดือนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 37.04 เป็นที่น่าสังเกตว่าทั้งเพศชายและเพศหญิง ใช้บัตรเครดิตน้อยกว่า 20 ครั้งต่อเดือน และไม่มีผู้ไม่ได้ใช้บัตรเครดิต

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนครั้งและร้อยละความถี่ในการใช้บัตรเครดิตจากอายุของผู้ถือบัตรเครดิต

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน (ร้อยละ)					รวม
	1-2	3-5	5-10	10-20	>20	
ต่ำกว่า 20 ปี	40.00	20.00	20.00	20.00	0.00	40.00
20-29 ปี	26.39	18.06	31.94	23.61	0.00	100.00
30-39 ปี	10.00	20.00	30.00	40.00	0.00	100.00
40-49 ปี	0.00	10.00	30.00	60.00	0.00	100.00
50 ปีขึ้นไป	0.00	0.00	33.33	66.67	0.00	100.00

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนครั้งและร้อยละความถี่ในการใช้บัตรเครดิตจากอายุของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์พบว่า ส่วนใหญ่จะใช้บัตรเครดิตเดือนละ 10-20 ครั้ง คือ ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอายุ 30-39 ปี 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีอายุ 20-29 ปีจะใช้บัตรเครดิตเดือนละ 5-10 ครั้ง และผู้ถือบัตรที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จะใช้บัตรเครดิตเดือนละ 1-2 ครั้ง

ตารางที่ 4.22 แสดงร้อยละความถี่การใช้บัตรเครดิตจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน (ร้อยละ)					รวม
	1-2	3-5	5-10	10-20	>20	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45.45	18.18	18.18	18.18	0.00	100.00
ปริญญาตรี	23.68	18.42	30.26	27.63	0.00	100.00
ปริญญาโท	8.11	16.22	35.14	40.54	0.00	100.00
ปริญญาเอก	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00

ตารางที่ 4.22 แสดงร้อยละจำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน แยกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาจะเห็นว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีร้อยละความถี่ในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน 1-2 ครั้งสูงสุดคือร้อยละ 45.45 ในขณะที่ผู้ที่จบปริญญาตรี มีร้อยละความถี่ในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน 5-10 ครั้งสูงสุดคือร้อยละ 30.26 และเป็นที่น่าสนใจว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีร้อยละความถี่ในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน 10-20 ครั้ง

สูงสุดคือร้อยละ 40.45 แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษามีส่วนสำคัญต่อจำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือนของผู้ถือบัตรเครดิต

ตารางที่ 4.23 แสดงร้อยละความถี่ในการใช้บัตรเครดิตจำแนกตามอาชีพของผู้ถือบัตรเครดิต

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ	จำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน (ร้อยละ)					รวม
	1-2	3-5	5-10	10-20	>20	
นักเรียน นักศึกษา	55.56	11.11	22.22	11.11	0.00	100.00
รับราชการ	19.05	19.05	42.86	19.05	0.00	100.00
รัฐวิสาหกิจ	5.26	26.32	31.58	36.84	0.00	100.00
พนักงานบริษัทเอกชน	23.44	15.63	26.56	34.38	0.00	100.00
อาชีพอิสระ	8.33	16.67	33.33	41.67	0.00	100.00

ตารางที่ 4.23 แสดงร้อยละจำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน จำแนกตามอาชีพจะเห็นว่า นักเรียน นักศึกษา และผู้ที่รับราชการ มีร้อยละจำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน 1-2 ครั้งสูงสุดคือร้อยละ 55.56 และ 42.86 และเป็นที่น่าสนใจว่าผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระ รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีร้อยละจำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน 10-20 ครั้งสูงสุด คือร้อยละ 41.67 36.84 และ 34.38 แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษามีส่วนสำคัญต่อจำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือนของผู้ถือบัตรเครดิต

ตารางที่ 4.24 แสดงร้อยละความถี่ในการใช้บัตรเครดิตจำแนกตามรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน	จำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน (ร้อยละ)					รวม
	1-2	3-5	5-10	10-20	>20	
ต่ำกว่า 10,000 บ.	55.56	11.11	22.22	11.11	0.00	100.00
10,001-15,000 บ.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
15,001-20,000 บ.	27.78	20.37	24.07	27.78	0.00	100.00
20,001-25,000 บ.	14.29	19.05	42.86	23.81	0.00	100.00
25,001-30,000 บ.	0.00	9.09	36.36	54.55	0.00	100.00
มากกว่า 30,000 บ.	0.00	11.11	11.11	77.78	0.00	100.00

ตารางที่ 4.24 แสดงร้อยละจำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนจะเห็นว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีร้อยละจำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิต ต่อเดือน 1-2 ครั้งสูงสุดคือร้อยละ 55.56 ผู้ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีร้อยละจำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน 1-2 ครั้งและ 10-20 ครั้งสูงสุด คือร้อยละ 27.78 และ 36.84 ผู้ที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีร้อยละจำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน 5-10 ครั้งสูงสุดคือร้อยละ 48.86 และผู้มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทและ 25,001-30,000 บาท มีร้อยละจำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน 10-20 ครั้งสูงสุดคือร้อยละ 77.78 และ 54.55 ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ไม่มีความถี่จากการใช้บัตรเครดิต

ตารางที่ 4.25 แสดงร้อยละความถี่การใช้บัตรเครดิตจำแนกตามสถานภาพของผู้ถือบัตรเครดิต

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน (ร้อยละ)					รวม
	1-2	3-5	5-10	10-20	>20	
ด้านสถานภาพ						
โสด	25.00	16.67	33.33	25.00	0.00	100.00
สมรส	15.09	18.87	26.42	39.62	0.00	100.00
หย่า	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

ตารางที่ 4.25 แสดงร้อยละความถี่ในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน จำแนกตามสถานภาพจะเห็นว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด มีร้อยละจำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน 5-10 ครั้งสูงสุดคือร้อยละ 33.33 ผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีร้อยละจำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน 10-20 ครั้ง สูงสุด คือร้อยละ 39.62 ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพการหย่าร้างไม่มีความถี่จากการใช้บัตรเครดิต

ตารางที่ 4.26 แสดงร้อยละเงินจำนวนเงินที่ชำระในแต่ละครั้งจำแนกตามเพศของผู้ถือบัตรเครดิต

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนเงินที่ชำระผ่านบัตรเครดิตต่อครั้ง (ร้อยละ)				รวม
	1-500	501-1,000	1,001-5,000	5,001-10,000	
ด้านเพศ	(บาท)	(บาท)	(บาท)	(บาท)	
ชาย	2.82	64.79	32.39	0.00	100.00
หญิง	3.70	59.26	37.04	0.00	100.00

ตารางที่ 4.26 แสดงร้อยละความถี่จำนวนเงินที่ชำระผ่านบัตรเครดิตต่อครั้ง จำแนกตามเพศพบว่า เพศชายชำระเงินผ่านบัตรเครดิตจำนวน 501-1,000 บาท ต่อครั้งสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 64.79 และเพศหญิงชำระเงินผ่านบัตรเครดิต 1-500 บาท ต่อครั้งสูงสุดเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 59.26 จะเห็นว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ทั้งเพศชายและเพศหญิงใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตครั้งละ 501-1,000 บาท มากที่สุด

ตารางที่ 4.27 แสดงร้อยละจำนวนเงินที่ชำระในแต่ละครั้งของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ	จำนวนเงินที่ชำระผ่านบัตรเครดิตต่อครั้ง (ร้อยละ)				รวม
	1-500 (บาท)	501-1,000 (บาท)	1,001-5,000 (บาท)	5,001-10,000 (บาท)	
ต่ำกว่า 20 ปี	40.00	40.00	20.00	0.00	100.00
20-29 ปี	0.00	70.83	29.17	0.00	100.00
30-39 ปี	0.00	53.33	46.67	0.00	100.00
40-49 ปี	0.00	50.00	50.00	0.00	100.00
50 ปีขึ้นไป	0.00	66.67	33.33	0.00	100.00

ตารางที่ 4.27 แสดงร้อยละจำนวนเงินที่ชำระผ่านบัตรเครดิตต่อครั้ง จำแนกตามอายุพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20-29 ปี อายุ 30.39 ปี อายุ 40-49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ชำระเงินผ่านบัตรเครดิต 501-1,000 บาทต่อครั้งสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 70.83 53.33 50.00 และ 66.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงร้อยละจำนวนเงินที่ชำระในแต่ละครั้งของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา	จำนวนเงินที่ชำระผ่านบัตรเครดิตต่อครั้ง (ร้อยละ)				รวม
	1-500 (บาท)	501-1,000 (บาท)	1,001-5,000 (บาท)	5,001-10,000 (บาท)	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36.36	45.45	18.18	0.00	100.00
ปริญญาตรี	0.00	61.84	38.16	0.00	100.00
ปริญญาโท	0.00	67.57	32.43	0.00	100.00
ปริญญาเอก	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00



ตารางที่ 4.28 แสดงร้อยละจำนวนเงินที่ชำระในแต่ละครั้งของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตระดับการศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ชำระเงินผ่านบัตรเครดิต 501-1,000 บาท ต่อครั้งสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 45.45 61.84 67.57 และ 100.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงร้อยละจำนวนเงินที่ชำระในแต่ละครั้งของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ	จำนวนเงินที่ชำระผ่านบัตรเครดิตต่อครั้ง (ร้อยละ)				รวม
	1-500 (บาท)	501-1,000 (บาท)	1,001-5,000 (บาท)	5,001-10,000 (บาท)	
นักเรียน นักศึกษา	33.33	55.56	11.11	0.00	100.00
รับราชการ	0.00	66.67	33.33	0.00	100.00
รัฐวิสาหกิจ	0.00	63.16	36.84	0.00	100.00
พนักงานบริษัทเอกชน	0.00	62.50	37.50	0.00	100.00
อาชีพอิสระ	8.33	58.33	33.33	0.00	100.00

ตารางที่ 4.29 แสดงร้อยละจำนวนเงินที่ชำระในแต่ละครั้งของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ที่รับราชการ รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน อาชีพอิสระ และนักเรียน นักศึกษา ชำระเงินผ่านบัตรเครดิต 501-1,000 บาท ต่อครั้งสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 63.16 62.50 58.33 และ 55.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละจำนวนเงินที่ชำระในแต่ละครั้งของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนเงินที่ชำระผ่านบัตรเครดิตต่อครั้ง (ร้อยละ)				รวม
	1-500 (บาท)	501-1,000 (บาท)	1,001-5,000 (บาท)	5,001-10,000 (บาท)	
ต่ำกว่า 10,000 บ.	33.33	55.56	11.11	0.00	100.00
10,001-15,000 บ.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
15,001-20,000 บ.	0.00	70.37	29.63	0.00	100.00
20,001-25,000 บ.	0.00	61.90	38.10	0.00	100.00
25,001-30,000 บ.	0.00	36.36	63.64	0.00	100.00
มากกว่า 30,000 บ.	11.11	55.56	33.33	0.00	100.00

ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละจำนวนเงินที่ชำระในแต่ละครั้งของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน 15,001-20,000 บาทต่อเดือน 20,001-25,000 บาทต่อเดือน และมากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน ชำระเงินผ่านบัตรเครดิต 501-1,000 บาทต่อครั้งสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 55.56 70.37 61.90 55.56 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้มีรายได้ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน ชำระเงินผ่านบัตรเครดิต 1,000-5,000 บาทต่อครั้งสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 63.64 เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ที่มีรายได้ 10,000-15,000 บาท ไม่มีการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต

ตารางที่ 4.31 แสดงร้อยละจำนวนเงินที่ชำระในแต่ละครั้งจำแนกตามสถานภาพของผู้ถือบัตรเครดิต

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ	จำนวนเงินที่ชำระผ่านบัตรเครดิตต่อครั้ง (ร้อยละ)				
	1-500 (บาท)	501-1,000 (บาท)	1,001-5,000 (บาท)	5,001-10,000 (บาท)	รวม
โสด	5.56	63.89	30.56	0.00	100.00
สมรส	0.00	60.38	39.62	0.00	100.00
หย่า	0.00	0.00	0.00	0.00	00.00

ตารางที่ 4.31 แสดงร้อยละจำนวนเงินที่ชำระในแต่ละครั้งของผู้ถือบัตรเครดิตจำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด และสมรส ชำระเงินผ่านบัตรเครดิต 501-1,000 บาทต่อครั้งสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 63.89 และ 60.38 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้มีสถานภาพหย่าร้างไม่มีการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต

#### 4.4. การชำระหนี้บัตรเครดิต

ตารางที่ 4.32 แสดงการวางแผนชำระหนี้ในอนาคตเมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

การวางแผน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีการวางแผนทุกครั้ง	56	22.40
มีการวางแผนเป็นบางครั้ง	122	48.80
ไม่มีการวางแผน	72	28.80
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละการวางแผนชำระหนี้ในอนาคตเมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์พบว่า จะมีการวางแผนเป็นบางครั้ง จำนวน 122 คน สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมาไม่มีการวางแผน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และมีการวางแผนทุกครั้ง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40

ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนและร้อยละวิธีการชำระหนี้บัตรเครดิตในแต่ละเดือน

วิธีการชำระหนี้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชำระยอดขั้นต่ำ	90	36.00
ชำระเป็นงวด	76	30.40
ชำระเต็มจำนวน	84	33.60
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนและร้อยละวิธีการชำระหนี้บัตรเครดิตในแต่ละเดือนของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์พบว่า วิธีการชำระหนี้บัตรเครดิตในแต่ละเดือนเมื่อมีใบแจ้งยอดเรียกเก็บ ผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์จะชำระยอดขั้นต่ำ จำนวน 90 คน มีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือชำระเต็มจำนวน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 และชำระเป็นงวด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ที่เคยผิดนัดและไม่เคยผิดนัดชำระหนี้บัตรเครดิต

การผิดนัดชำระหนี้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	70	28.00
ไม่เคย	180	72.00
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.34 แสดงการผิดนัดชำระหนี้บัตรเครดิต ผลการศึกษาพบว่า ไม่เคยผิดนัดชำระหนี้บัตรเครดิตพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตไม่เคยผิดนัดชำระหนี้บัตรเครดิตมีจำนวน 180 คน ซึ่งสูงกว่าผู้ที่เคยผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งมีเพียง 28 ของจำนวนทั้งหมด

ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนและร้อยละสาเหตุที่ทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตผิดนัดชำระหนี้

เหตุผลที่ผิดนัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขาดสภาพคล่องชั่วคราว	110	44.00
มีเหตุฉุกเฉินทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้	81	32.40
มีภาระหนี้อื่นที่ต้องชำระก่อน	59	23.60
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนและร้อยละสาเหตุที่ทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตผิดนัดชำระหนี้เนื่องจากขาดสภาพคล่องชั่วคราว จำนวน 110 คน มีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาคือมีเหตุฉุกเฉินทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 และสาเหตุเนื่องจากมีภาระหนี้อื่นที่ต้องชำระก่อน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60

#### 4.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ถือบัตรต้องการให้แก้ไขมากที่สุด

ปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การแจ้งภาระหนี้ไม่ถูกต้อง	32	12.80
ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเมื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการ	138	55.20
การเสียค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดแพงเกินไป	42	16.80
สถานที่รับบัตรเครดิตไม่เพียงพอ	38	15.20
ช่องทางการชำระหนี้บัตรเครดิตมีน้อยเกินไป	0	0.00
บัตรชำรุดง่าย	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาที่ผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตต้องการให้แก้ไขมากที่สุดคือ ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเมื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการ คิดเป็นร้อยละ 55.20 รองลงมาคือการเสียค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดแพงเกินไป สถานที่รับบัตรเครดิตไม่เพียงพอ และการแจ้งภาระหนี้ไม่ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 55.20 16.80 15.20 และ 12.80 ตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่าช่องทางการชำระหนี้บัตรเครดิตมีน้อยเกินไป และบัตรชำรุดง่ายไม่ได้เป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขสำหรับผู้ถือบัตรเครดิต

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละการส่งเสริมตลาดที่ผู้ถือบัตรเครดิตต้องการให้มีมากที่สุด

การส่งเสริมทางการตลาด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค่าธรรมเนียมรายปีฟรีตลอดชีพ	32	12.80
มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล	106	42.40
ลดค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสด และอัตราดอกเบี้ยผิดนัดลง	50	20.00
สิทธิพิเศษอื่นๆ เช่น การคุ้มครองอุบัติเหตุ	62	24.80
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ต้องการให้มีมากที่สุดพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตต้องการให้มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัลมีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมาคือสิทธิพิเศษอื่นๆ เช่น การคุ้มครองอุบัติเหตุ ลดค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสด และค่าธรรมเนียมรายปีฟรีตลอดชีพ คิดเป็นร้อยละ 24.80 , 20 และ 12.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความเชื่อมั่นของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บัตรเครดิต

ความปลอดภัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปลอดภัยมาก	104	41.60
ค่อนข้างปลอดภัย	138	55.20
ไม่ปลอดภัย	8	3.20
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความเชื่อมั่นของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตมีความเชื่อมั่นว่าการใช้บัตรเครดิตมีค่อนข้างปลอดภัยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 55.20 รองลงมาเชื่อมั่นว่าปลอดภัยมาก ร้อยละ 41.60 ในขณะที่ความเชื่อมั่นว่าไม่ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 3.2

## 6. ความสัมพันธ์ของตัวแปรกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

การวิเคราะห์ข้อมูลในรูปความถี่ของร้อยละสะท้อนข้อมูลเพียงด้านเดียว ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ต้องมีการวัดความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ผู้ศึกษาจึงได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Chi-square เพื่อทดสอบตัวแปรต่างๆ ว่ามี

ความสัมพันธ์ต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวอย่างไร โดยพิจารณาค่านัยสำคัญที่ระดับร้อยละ 99.00 และ 95.00

**สมมติฐานข้อที่ 1** เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

**สมมติฐานข้อที่ 1.1** เพศ ของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

สมมติฐานหลัก : เพศของผู้ถือบัตรเครดิต ไม่มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

สมมติฐานรอง : เพศของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

**ตารางที่ 4.39** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน

จำนวนครั้งในการใช้ บัตรเครดิตต่อเดือน	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ไม่ได้ใช้เลย	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
1-2 ครั้ง	20 (14.08)	32 (29.63)	52 (20.80)
3-5 ครั้ง	38 (26.76)	6 (5.56)	44 (17.60)
5-10 ครั้ง	36 (25.35)	40 (37.04)	76 (30.40)
10-20 ครั้ง	48 (33.80)	30 (27.78)	78 (31.20)
มากกว่า 20 ครั้ง	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
รวม	142 (100.00)	108 (100.00)	250 (100.00)

$\chi^2 = 26.26$  , Significance = 0.0086 ,  $\alpha = 0.05$  และ 0.1

ตารางที่ 4.39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน พบว่า เพศชายมีปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 10-20 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.80 ส่วนเพศหญิงมีปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 5-10 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.04 และไม่มีตัวอย่างใดที่ใช้บัตรเครดิตมากกว่า 20 ครั้งต่อเดือน และไม่มีการใช้เลย

**สมมติฐานข้อที่ 1.2** อายุของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน โดยดูจากช่วงอายุของผู้ถือบัตรเครดิตและปริมาณจำนวนครั้งที่ใช้บัตรเครดิตต่อเดือน

สมมติฐานหลัก: อายุของผู้ถือบัตรเครดิต ไม่มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

สมมติฐานรอง : อายุของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

**ตารางที่ 4.40** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน

จำนวนครั้งในการใช้ บัตรเครดิตต่อเดือน	อายุ (ปี)					รวม
	< 20	20- 29	30 - 39	40 - 49	> 50	
1-2 ครั้ง	4 (40.00)	30 (20.83)	12 (20.00)	2 (10.00)	0 (0.00)	52 (20.80)
3-5 ครั้ง	4 (20.00)	34 (23.61)	6 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	44 (17.60)
5-10 ครั้ง	4 (20.00)	46 (31.94)	18 (30.00)	6 (30.00)	2 (33.33)	76 (30.40)
10-20 ครั้ง	4 (20.00)	34 (23.61)	24 (40.00)	12 (60.00)	4 (66.67)	78 (31.20)
มากกว่า 20 ครั้ง	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
รวม	20 (100.00)	144 (100.00)	60 (100.00)	20 (100.00)	6 (100.00)	250 (100.00)

$\chi^2 = 29.0326$  , Significance = 0.5378 ,  $\alpha = 0.05$  และ 0.1



ตารางที่ 4.40 พบว่าปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ เป็นผู้ที่มียุ่ระหว่าง 20-29 ปี มากที่สุด

**สมมติฐานข้อที่ 1.3** ระดับการศึกษา ของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

สมมติฐานหลัก : ระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรเครดิต ไม่มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

สมมติฐานรอง : ระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

**ตารางที่ 4.41** ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน

จำนวนครั้งในการใช้ บัตรเครดิตต่อเดือน	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
1-2 ครั้ง	10 (45.45)	32 (21.05)	10 (13.51)	0 (0.00)	52 (20.80)
3-5 ครั้ง	4 (18.18)	32 (21.05)	8 (10.81)	0 (0.00)	44 (17.60)
5-10 ครั้ง	4 (18.18)	46 (30.26)	26 (35.14)	0 (0.00)	76 (30.40)
10-20 ครั้ง	4 (18.18)	42 (27.63)	30 (40.54)	2 (100.00)	78 (31.20)
มากกว่า 20 ครั้ง	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
รวม	22 (100.00)	152 (100.00)	74 (100.00)	2 (100.00)	250 (100.00)

หมายเหตุ : ค่าใน ( ) คือค่าร้อยละ

$\chi^2 = 21.2164$  , Significance = 0.6070 ,  $\alpha = 0.05$  และ 0.1

ตารางที่ 4.41 พบว่าปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด

**สมมติฐานข้อที่ 1.4** รายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

สมมติฐานหลัก : รายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต ไม่มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

สมมติฐานรอง : รายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

**ตารางที่ 4.42** ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน

จำนวนครั้ง ในการใช้บัตร เครดิตต่อเดือน	รายได้ต่อเดือน (บาท)						รวม
	<10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001- 30,000	> 30,000	
1-2 ครั้ง	10 (55.56)	0 (0.00)	24 (22.22)	16 (19.05)	2 (9.09)	0 (0.00)	52 (20.80)
3-5 ครั้ง	2 (11.11)	0 (0.00)	28 (25.93)	12 (14.29)	0 (0.00)	2 (11.11)	44 (17.60)
5-10 ครั้ง	4 (22.22)	0 (0.00)	26 (24.07)	36 (42.86)	8 (36.36)	2 (11.11)	76 (30.40)
10-20 ครั้ง	2 (11.11)	0 (0.00)	30 (27.78)	20 (23.81)	12 (54.55)	14 (77.78)	78 (31.20)
มากกว่า 20 ครั้ง	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
รวม	18 (100.00)	0 (0.00)	108 (100.00)	84 (100.00)	22 (100.00)	18 (100.00)	250 (100.00)

หมายเหตุ : ค่าใน ( ) คือค่าร้อยละ

$\chi^2 = 54.5172$  , Significance = 0.0142 ,  $\alpha = 0.05$  และ 0.

ตารางที่ 4.42 พบว่าปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท มากที่สุด

**สมมติฐานข้อที่ 1.5** สถานภาพสมรสของของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

สมมติฐานหลัก : สถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต ไม่มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

สมมติฐานรอง : สถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

ตารางที่ 4.43 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน

จำนวนครั้งในการใช้ บัตรเครดิตต่อเดือน	สถานภาพสมรส		รวม
	โสด	สมรส	
1-2 ครั้ง	32 (22.22)	20 (18.87)	52 (20.80)
3-5 ครั้ง	28 (19.44)	16 (15.09)	44 (17.60)
5-10 ครั้ง	48 (33.33)	28 (26.42)	76 (30.40)
10-20 ครั้ง	36 (25.00)	42 (39.62)	78 (31.20)
มากกว่า 20 ครั้ง	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
รวม	144 (100.00)	106 (100.00)	250 (100.00)

หมายเหตุ : ค่าใน ( ) คือค่าร้อยละ

$\chi^2 = 6.1324$  , Significance = 0.7630  $\alpha = 0.05$  และ 0.1

ตารางที่ 4.43 พบว่าปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์มีสถานภาพโสด มากกว่าสถานภาพสมรส

สมมติฐานข้อที่ 2 เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน

สมมติฐานข้อที่ 2.1 เพศของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

สมมติฐานหลัก : เพศของผู้ถือบัตรเครดิต ไม่มีความสัมพันธ์กับกับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

สมมติฐานรอง : เพศของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับกับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

ตารางที่ 4.44 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิต

ประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
อาหารและเครื่องดื่ม	122	68	190
	(64.21)	(35.79)	(100.00)
เสื้อผ้า	18	26	44
	(40.91)	(59.09)	(100.00)
เครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์	22	18	34
	(64.71)	(35.29)	(100.00)
น้ำมัน	26	22	48
	(54.17)	(45.83)	(100.00)
ท่องเที่ยว เดินทาง	18	26	44
	(40.91)	(59.09)	(100.00)
ยารักษาโรค	6	14	20
	(30.00)	(70.00)	(100.00)

หมายเหตุ : ค่าใน ( ) คือค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.44 พบว่าการใช้จ่ายเพื่อซื้ออาหาร เครื่องดื่ม เสื้อผ้า การท่องเที่ยว เดินทาง และยารักษาโรค ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความต้องการใช้บัตรเครดิตที่แตกต่างกันมากถึงร้อยละ 99.5 ส่วนค่าใช้จ่ายในการซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์ และเติมน้ำมัน ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความต้องการใช้บัตรเครดิตเพื่อใช้จ่ายในการซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์ไม่แตกต่างกันหรือใกล้เคียงกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2.2** อายุของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

สมมติฐานหลัก : อายุของผู้ถือบัตรเครดิต ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

สมมติฐานรอง : อายุของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

**ตารางที่ 4.45** ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิต

ประเภทสินค้าหรือบริการ ที่ใช้จ่าย	อายุ (ปี)					รวม
	<20	20-29	30-39	40-49	>50	
อาหารเครื่องดื่ม	12 (6.32)	114 (60.00)	40 (21.05)	18 (9.47)	6 (3.16)	190 (100.00)
เสื้อผ้า	12 (27.27)	20 (45.45)	8 (18.18)	0 (0.00)	4 (9.09)	44 (100.00)
เครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์	0 (0.00)	12 (35.29)	6 (17.65)	12 (29.41)	6 (17.65)	34 (100.00)
น้ำมัน	0 (0.00)	22 (45.83)	12 (25.00)	8 (16.67)	6 (12.50)	48 (100.00)
ท่องเที่ยว เดินทาง	6 (13.64)	20 (45.45)	10 (22.73)	4 (9.09)	4 (9.09)	22 (100.00)
ยารักษาโรค	0 (0.00)	1 (10.00)	5 (50.00)	4 (40.00)	0 (0.00)	10 (100.00)

หมายเหตุ : ค่าใน ( ) คือค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.45 พบว่าการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์อายุของผู้ใช้บัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับการใช้จ่ายเพื่อซื้อเสื้อผ้า เครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์ น้ำมัน และยารักษาโรค อย่างมีนัยสำคัญ แต่อายุไม่มีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการซื้ออาหารเครื่องดื่ม และการท่องเที่ยวเดินทาง

เห็นว่าช่วงอายุที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อเสื้อผ้า เครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์ และน้ำมัน มากที่สุด คือช่วงอายุ 20-29 ปี

**สมมติฐานข้อที่ 2.3** ระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

สมมติฐานหลัก : ระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรเครดิต ไม่มีความสัมพันธ์กับกับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

สมมติฐานรอง : ระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับกับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

**ตารางที่ 4.46** ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

ประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	โท	เอก	
อาหารเครื่องดื่ม	12 (6.32)	126 (66.32)	50 (26.32)	2 (1.05)	190 (100.00)
เสื้อผ้า	14 (31.82)	18 (40.91)	12 (27.27)	0 (0.00)	44 (100.00)
เครื่องใช้ไฟฟ้า	0 (0.00)	14 (41.18)	18 (52.94)	2 (5.88)	34 (100.00)
เฟอร์นิเจอร์	0 (0.00)	24 (50.00)	22 (45.83)	2 (4.17)	48 (100.00)
น้ำมัน	8 (18.18)	20 (45.45)	16 (36.36)	0 (0.00)	44 (100.00)
ท่องเที่ยว เดินทาง	0 (0.00)	12 (60.00)	6 (30.00)	2 (10.00)	20 (100.00)

หมายเหตุ : ค่าใน ( ) คือค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.46 พบว่าการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ระดับการศึกษาของผู้ใช้บัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับการใช้จ่ายเพื่อซื้อเสื้อผ้า เครื่องใช้ไฟฟ้า

เฟอร์นิเจอร์ น้ำมัน และยารักษาโรค อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนค่าใช้จ่ายด้านอาหาร เครื่องดื่ม การท่องเที่ยว เดินทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรเครดิต

เห็นได้ว่าระดับการศึกษาที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อเสื้อผ้าและน้ำมันมากที่สุดคือระดับปริญญาตรี ส่วนผู้ถือบัตรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทใช้จ่ายเพื่อซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าและเฟอร์นิเจอร์มากที่สุด

**สมมติฐานข้อที่ 2.4** รายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

สมมติฐานหลัก : รายได้ของผู้ถือบัตรเครดิตไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

สมมติฐานรอง : รายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

**ตารางที่ 4.47** ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้กับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

ประเภทสินค้า หรือบริการ ที่ใช้จ่าย	รายได้ต่อเดือน (บาท)					รวม
	< 10,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001- 30,000	>30,000	
อาหาร	8	92	58	16	16	190
เครื่องดื่ม	(4.21)	(48.42)	(30.53)	(8.42)	(8.42)	(100.00)
เสื้อผ้า	6	6	7	0	3	22
	(27.27)	(27.27)	(31.82)	(0.00)	(13.64)	(100.00)
เครื่องใช้ไฟฟ้า	0	5	3	4	5	17
เฟอร์นิเจอร์	(0.00)	(29.41)	(17.65)	(23.53)	(29.41)	(100.00)
น้ำมัน	0	10	6	3	5	24
	(0.00)	(41.67)	(25.00)	(12.50)	(20.83)	(100.00)
ท่องเที่ยว	4	8	4	4	2	22
เดินทาง	(18.18)	(36.36)	(18.18)	(18.18)	(9.09)	(100.00)
ยารักษาโรค	0	0	6	2	2	10
	(0.00)	(0.00)	(60.00)	(20.00)	(20.00)	(100.00)

หมายเหตุ : ค่าใน ( ) คือค่าร้อยละ



ตารางที่ 4.47 พบว่าการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ระดับรายได้ของผู้ใช้บัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับการใช้จ่ายเพื่อซื้อเสื้อผ้า เครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์ และยารักษาโรค อย่างมีนัยสำคัญ

เห็นได้ว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ระหว่าง 15,000-20,000 บาท ใช้จ่ายเพื่อซื้ออาหารและเครื่องคั้มมากที่สุด รายได้ระหว่าง 20,001-25,000 บาท ใช้จ่ายเพื่อซื้อเสื้อผ้ามากที่สุดและรายได้ระหว่าง 25,001-30,000 บาท ใช้จ่ายเพื่อซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์ มากที่สุด

**สมมติฐานข้อที่ 2.5** สถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

สมมติฐานหลัก : สถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต ไม่มีความสัมพันธ์กับกับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

สมมติฐานรอง : สถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับกับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

**ตารางที่ 4.48** ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย

ประเภทสินค้าหรือบริการที่ใช้จ่าย	สถานภาพสมรส		รวม
	โสด	สมรส	
อาหารเครื่องคั้ม	54	41	190
	(56.84)	(43.16)	(100.00)
เสื้อผ้า	15	7	44
	(68.18)	(31.82)	(100.00)
เครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์	4	13	34
	(23.53)	(76.47)	(100.00)
น้ำมัน	9	15	48
	(37.50)	(62.50)	(100.00)
ท่องเที่ยว เดินทาง	14	8	22
	(63.64)	(36.36)	(100.00)
ยารักษาโรค	2	8	10
	(20.00)	(80.00)	(100.00)

หมายเหตุ : ค่าใน ( ) คือค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.48 พบว่าการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ว่า สถานภาพสมรสของผู้ใช้บัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับการใช้จ่ายเพื่อซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์ น้ำมัน และยารักษาโรค อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ แต่สถานภาพสมรสของผู้ใช้บัตรเครดิตไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้จ่ายเพื่อซื้ออาหาร เครื่องดื่มและการท่องเที่ยว เดินทาง

เห็นได้ว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีสถานภาพโสดใช้จ่ายเพื่อซื้ออาหาร เครื่องดื่ม เสื้อผ้า และท่องเที่ยวเดินทางมากกว่าสถานภาพสมรสและผู้ถือบัตรเครดิตที่มีสถานภาพสมรส ใช้จ่ายเพื่อซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์และน้ำมัน มากกว่าสถานภาพโสด

**สมมติฐานข้อที่ 3** ปัจจัยเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

**สมมติฐานข้อที่ 3.1** เพศของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

สมมติฐานหลัก : เพศของผู้ถือบัตรเครดิต ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

สมมติฐานรอง : เพศของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

**ตารางที่ 4.49** ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

วิธีการชำระ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ชำระยอดขั้นต่ำ	50	40	90
	(35.21)	(37.04)	(36.00)
ชำระเป็นงวด	42	34	76
	(29.58)	(31.48)	(30.40)
ชำระเต็มจำนวน	50	34	84
	(35.21)	(31.48)	(33.60)
รวม	142	108	250
	(100.00)	(100.00)	(100.00)

หมายเหตุ : ค่าใน ( ) คือค่าร้อยละ

$\chi^2 = 0.1920$  , Significance = 0.9185 ,  $\alpha = 0.05$  และ 0.1

ตารางที่ 4.49 พบว่า เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.50 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

วิธีการชำระ	อายุ (ปี)					รวม
	< 20	20-29	30-39	40-49	> 50	
ชำระยอดขั้นต่ำ	10	56	16	8	0	90
	(50.00)	(38.89)	(26.67)	(40.00)	(0.00)	(36.00)
ชำระเป็นงวด	8	48	14	4	2	76
	(40.00)	(33.33)	(23.33)	(20.00)	(33.33)	(30.40)
ชำระเต็มจำนวน	3	40	30	8	4	84
	(10.00)	(27.78)	(50.00)	(40.00)	(66.67)	(33.60)
รวม	20	144	60	20	6	250
	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

หมายเหตุ : ค่าใน ( ) คือค่าร้อยละ

$\chi^2 = 19.6188$  , Significance = 0.5574 ,  $\alpha = 0.05$  และ 0.1

ตารางที่ 4.50 พบว่าอายุของผู้ใช้บัตรเครดิตไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตออกให้โดยธนาคาร

**สมมติฐานข้อที่ 3.3** ระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

สมมติฐานหลัก : ระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรเครดิต ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

สมมติฐานรอง : ระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

ตารางที่ 4.51 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิต

วิธีการชำระ	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
ชำระยอดขั้นต่ำ	10	58	20	2	90
	(45.45)	(38.16)	(27.03)	(100.00)	(36.00)
ชำระเป็นงวด	10	40	26	0	76
	(45.45)	(26.32)	(35.14)	(0.00)	(30.40)
ชำระเต็มจำนวน	2	54	28	0	84
	(9.09)	(35.53)	(37.84)	(0.00)	(33.60)
รวม	22	152	74	2	250
	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

หมายเหตุ : ค่าใน ( ) คือค่าร้อยละ

$\chi^2 = 13.4700$  , Significance = 0.6922 ,  $\alpha = 0.05$  และ 0.1

ตารางที่ 4.51 พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บัตรเครดิตไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิต ที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์

สมมติฐานข้อที่ 3.4 รายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิต

สมมติฐานหลัก : รายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิต

สมมติฐานรอง : รายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิต

ตารางที่ 4.52 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

วิธีการชำระ	รายได้ต่อเดือน (บาท)						รวม
	<10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001- 30,000	>30,000	
ชำระ	10	0	56	22	0	2	90
ยอดขั้นต่ำ	(55.56)	(0.00)	(51.85)	(26.19)	(0.00)	(11.11)	(36.00)
ชำระ	8	0	28	28	6	6	76
เป็นงวด	(44.44)	(0.00)	(25.93)	(33.33)	(27.27)	(33.33)	(30.40)
ชำระ	0	0	24	34	16	10	84
เต็มจำนวน	(0.00)	(0.00)	(22.22)	(40.48)	(72.73)	(55.56)	(33.60)
รวม	18	0	108	84	22	18	250
	(100.00)	(0.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

หมายเหตุ : ค่าใน ( ) คือค่าร้อยละ

$\chi^2 = 48.9492$  , Significance = 0.0039 ,  $\alpha = 0.05$  และ 0.1

ตารางที่ 4.52 พบว่าระดับรายได้ของผู้ใช้บัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานข้อที่ 3.5** สถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

สมมติฐานหลัก : สถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

สมมติฐานรอง : สถานภาพสมรสของผู้ถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

ตารางที่ 4.53 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

วิธีการชำระ	สถานภาพสมรส		รวม
	โสด	สมรส	
ชำระยอดขั้นต่ำ	60	30	90
	(41.67)	(28.30)	(36.00)
ชำระเป็นงวด	50	26	76
	(34.72)	(24.53)	(30.40)
ชำระเต็มจำนวน	34	50	84
	(23.61)	(47.17)	(33.60)
รวม	144	106	250
	(100.00)	(100.00)	(100.00)

หมายเหตุ : ค่าใน ( ) คือค่าร้อยละ

$\chi^2 = 15.2018$  , Significance = 0.0448,  $\alpha = 0.05$  และ 0.1

ตารางที่ 4.54 พบว่าสถานภาพสมรสของผู้ใช้บัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาและนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา
2. กรอบแนวคิดในการศึกษา
3. สมมติฐานของการศึกษา
4. ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเก็บตัวอย่าง
5. การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลการศึกษา
7. ข้อเสนอแนะ

#### ผลการศึกษตามวัตถุประสงค์

1. พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนครมีการใช้จ่ายผ่านบัตร 10-20 ครั้งต่อเดือนและใช้จ่ายต่อครั้งจำนวนเงิน 501-1,000 บาท และมีแนวโน้มใช้จ่ายมากขึ้นเมื่อมีบัตรเครดิต ส่วนใหญ่จ่ายเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่ม

2. พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร ส่วนใหญ่ชำระตามยอดขั้นต่ำต่อครั้งตามที่ธนาคารเจ้าของบัตรกำหนดและมีการวางแผนในการชำระหนี้เป็นครั้งคราว

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร เพราะเมื่อมีรายได้เพิ่มขึ้นจะมีการใช้จ่ายเพิ่มขึ้นและยอดชำระหนี้ก็เพิ่มขึ้นด้วย



## สรุปผล

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนครจำแนกเป็น เพศชายร้อยละ 56.80 เพศหญิงร้อยละ 43.20 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 57.60 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 51.20 และ 16.80 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือนของผู้ถือบัตรส่วนใหญ่ประมาณ 15,001- 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.60 สถานภาพโสดมากกว่าสมรส และถือบัตรเครดิตคนละ 2-3 ใบ คิดเป็นร้อยละ 40.50 เป็น บัตรที่ออกโดยธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารซีทีบีแบงก์ร้อยละ 22.53 22.30 ตามลำดับ

สาเหตุที่เลือกใช้บัตรเครดิต เพราะ

1. มีความสะดวกสบายในการใช้จ่าย คิดเป็น ร้อยละ 32.80
2. มีค่าใช้จ่ายเมื่อยามฉุกเฉิน ร้อยละ 22.48
3. ถูกชักชวนจากบุคคลอื่นให้สมัคร ร้อยละ 18.40
4. อนุมัติง่ายและใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย ร้อยละ 7.20

ระยะเวลาการถือบัตรเครดิตเฉลี่ย 1-2 ปี และวงเงินที่ได้รับอนุมัติส่วนใหญ่ 30,001- 50,000 บาท

พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดสกลนครมีการใช้จ่าย 10-20 ครั้ง ต่อเดือนร้อยละ 31.20 จำนวนเงินที่ใช้ต่อครั้ง 501-1,000 บาท วัตถุประสงค์ที่ใช้เพื่อชำระค่า สินค้าและบริการร้อยละ 90.40 สินค้าและบริการที่ใช้จ่ายลำดับ 1 ได้แก่ค่าอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือเสื้อผ้า

เพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมในการใช้ใกล้เคียงกัน ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีใช้จ่าย 5-10 ครั้งต่อเดือน ต่ำกว่าปริญญาตรี ใช้จ่าย 1-2 ครั้งต่อเดือน

พฤติกรรมการชำระหนี้ทั้งเพศหญิงและเพศชาย ส่วนใหญ่ชำระตามจำนวนขั้นต่ำที่ ธนาคารกำหนดระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท จะชำระต่อครั้งจำนวน 501-1,000 บาท และระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท จะชำระต่อครั้ง 1,001-5,000 บาท และมีการ วางแผนในการชำระหนี้บางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.80

สาเหตุที่ผู้ถือบัตรเครดิตชำระหนี้ขั้นต่ำหรือผิดนัดชำระเพราะ

1. ขาดสภาพคล่องชั่วคราว ร้อยละ 44.00
2. มีค่าใช้จ่ายฉุกเฉิน ร้อยละ 32.40

## การอภิปรายผล

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับทฤษฎีฟังก์ชันการบริโภคของสำนักเคนส์ เพราะเมื่อผู้บริโภค ซึ่งในที่นี้หมายถึงผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร มีรายได้ที่เพิ่มขึ้นก็จะมีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นด้วย ทั้งนี้จากรายได้ต่อเดือนที่มากขึ้นจะมีจำนวนครั้งที่ใช้จ่ายต่อเดือนเพิ่มขึ้นด้วย และผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพราะผู้ถือบัตรมีการใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นเมื่อมีบัตรเครดิต และส่วนใหญ่เป็นการใช้จ่ายเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ โดยเฉพาะค่าอาหาร ค่าเครื่องดื่มและความสัมพันธ์ส่วนตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้มีความสัมพันธ์กันกล่าวคือเพศ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคและการชำระหนี้ดังนี้ เมื่อมีรายได้เพิ่มขึ้นจะมีการบริโภคเพิ่มขึ้นและชำระหนี้เพิ่มขึ้นด้วยซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีฟังก์ชันการบริโภคของสำนักเคนส์ และระดับการศึกษาสูงขึ้นจะมีจำนวนการใช้จ่ายต่อเดือนเพิ่มขึ้นและเพศหญิงมีการชำระหนี้เต็มจำนวนมากกว่าเพศชาย

### ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่ผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์ อยากให้แก้ไขปัญหาเรื่องการเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเมื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการล่าช้ากว่ากำหนด การส่งเสริมการตลาดที่ผู้ถือบัตรเครดิตอยากให้มากที่สุดคือ มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล ส่วนความเชื่อมั่นที่มีต่อการใช้บัตรเครดิต ผู้ถือบัตรเครดิต คิดว่าการใช้บัตรเครดิต ก่อนข้างปลอดภัย

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษานี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับธนาคารพาณิชย์ กลยุทธ์ในการเพิ่มจำนวนบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ควรเน้นกลุ่มลูกค้าที่เป็นข้าราชการมากขึ้น เพราะเป็นกลุ่มที่มีรายได้แน่นอน และมีความรับผิดชอบสูง โดยข้าราชการคิดว่าการผัดผ่อนชำระหนี้ อาจมีผลกระทบต่ออาชีพและเกียรติประวัติ จึงมีการวางแผนล่วงหน้าทุกครั้งหากจำเป็นต้องใช้บัตรเครดิต ส่วนการรักษาลูกค้าปัจจุบันไม่ให้ลดลงนั้น ควรเพิ่มวงเงินให้กับลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ดีแต่มีวงเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย หากจะพิจารณาประเภทสินค้าหรือบริการที่ผู้ถือบัตรเครดิตใช้จ่ายพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตมักจะใช้จ่ายเพื่อซื้ออาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด ธนาคารพาณิชย์จึงควรมีการส่งเสริมทางการตลาดโดยการให้สิทธิพิเศษที่เกี่ยวข้องกับอาหารและเครื่องดื่มมากขึ้น เช่น การให้ส่วนลดหากมีการใช้บัตร

เครดิตซื้ออาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น นอกจากการส่งเสริมทางการตลาดให้ตรงจุดแล้ว ควรแก้ไขปัญหาที่ผู้ถือบัตรเครดิตพบมากที่สุด คือ การต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มหากต้องชำระค่าสินค้าหรือบริการ เพราะธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียมกับร้านค้าที่รับชำระด้วยบัตรเครดิต 2.5% ทำให้ร้านค้าบางร้านผลักภาระให้ลูกค้า ดังนั้น หากธนาคารพาณิชย์สามารถลดหรือไม่คิดค่าธรรมเนียมในส่วนนี้ได้ นอกจากจะทำให้ปริมาณการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นแล้ว ก็ยังจะส่งผลให้มีร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นด้วย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับรัฐบาล ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน จำนวนบัตรเครดิตได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และหนี้เสียก็ได้เพิ่มขึ้นเช่นกัน ภาครัฐบาลได้ออกมาตรการต่างๆ เพื่อที่จะควบคุมจำนวนบัตรเครดิตให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เช่น ต้องมีรายได้ต่อเดือนไม่ต่ำกว่า 15,000 บาท และต้องมีเงินหมุนเวียนในบัญชีไม่น้อยกว่า 6 เดือน และเป็นเงินที่เพียงพอต่อการชำระหนี้ได้นั้น เป็นมาตรการที่ยังไม่เพียงพอต่อการควบคุมหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิต เนื่องจากไม่ได้กำหนดหนี้รวมของผู้ที่ถือบัตรเครดิตว่า จะสามารถก่อหนี้รวมผ่านบัตรเครดิตทุกใบได้เป็นจำนวนเท่าใด เพราะบางคนถือบัตรเครดิตมากกว่า 5 ใบ เมื่อรวมวงเงินที่ได้รับแล้วสามารถก่อหนี้ได้มากกว่า 5 เท่าของรายได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าวิตกกังวล ดังนั้นรัฐบาลต้องเข้ามาดูแลอย่างจริงจัง นอกจากนี้ ควรมีมาตรการให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตเสนอข้อมูล ข่าวสาร อัตราดอกเบี้ยและสิทธิประโยชน์ที่เป็นจริงต่อผู้ถือบัตรเครดิตเพื่อไม่ให้เกิดการเอาเปรียบผู้บริโภค

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมของ กลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ แต่ข้อเท็จจริง ยังมีกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตทั้งที่ออกให้โดยบริษัทบัตรเครดิต ซึ่งเป็นกลุ่มที่อาจจะมีความแตกต่างจากกลุ่มข้างต้นแต่ยังไม่ได้มีการศึกษา นอกจากนี้ยังมีกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มอื่นๆ ที่มีความน่าสนใจในการศึกษา เช่น กลุ่มผู้ที่ถือบัตรเสริมที่ยังไม่มีรายได้ เป็นต้น

2. ปัจจุบันการแข่งขันในตลาดบัตรเครดิตมีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้รัฐบาลต้องออกมาตรการเพื่อควบคุมจำนวนบัตรเครดิต โดยกำหนดรายได้ขั้นต่ำ 15,000 บาทต่อเดือน จึงจะสามารถทำบัตรเครดิตได้ สถาบันการเงินจึงได้ออกบัตรชนิดใหม่ที่เรียกว่า “บัตรกดเงินสด” ซึ่งเป้าหมายคือผู้ที่มีรายได้ต่ำ เพราะมีรายได้เพียง 7,000 บาทต่อเดือนก็สามารถครอบครองบัตรชนิดนี้ได้ ซึ่งเป็นอีกกลุ่มที่มีความน่าสนใจที่จะศึกษา

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- จุลนภ ชมัตพงษ์.(2546). ความสัมพันธ์กับความต้องการสินเชื่อบุคคล : กรณีศึกษาจังหวัด  
ขอนแก่น.รายงานการศึกษาอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ.(2544).เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.พิมพ์ครั้งที่ 8.กรุงเทพฯ :  
เทพเนรมิตการพิมพ์.
- เทพ รุ่งธนาภิรมย์.(2524). หลักการและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับเครดิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :  
หอรัตนชัยการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2535). การวิจัยเบื้องต้น.พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ :สุวีรียสาส์น.
- ปรางทอง สุวิศฐ์. (2546). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคาร  
กสิกร ไทย : ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย สาขาบางซื่อ.  
สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร  
วิโรฒ.
- ปิยะฉัตร รัตนวิบูลย์. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิต :  
กรณีศึกษา เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(เศรษฐศาสตร์)มหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพศาล ลากสมบุญชัย. (2545).ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของผู้ถือบัตร ในเขต  
กรุงเทพมหานคร.สารนิพนธ์บช.ม.(การจัดการ)กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มนัสวี น้อยตา.(2547).พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดขอนแก่น. รายงาน  
การศึกษาอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรชัย เขาวาณี.(2545).โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows 10.0.7. กรุงเทพฯ:  
โอเดียนสโตร์.
- วรพจน์ กิจถาวรสวัสดิ์.(2546). ทักษะคติที่มีผลต่อพฤติกรรมใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในเขต  
กรุงเทพมหานคร.สารนิพนธ์ บช.ม.(การตลาด)กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน.(2539). หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค.พิมพ์ครั้งที่ 8.กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนา

พาณิชย์.

เวคิน จินตวลี.มปป.บัตรเครดิต **ใช้ไม่ดีจะมีภัย**.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สวัสดิไเอที.

สิริพร สมบูรณ์บุรณะ.(2538).**วัฒนธรรมการบริโภคและแนวคิดและการวิเคราะห์**. กรุงเทพฯ :

ศูนย์วิจัยและผลิตตำรามหาวิทยาลัยเกริก.

สุภัทวิมล ตันตินุวงศ์. (2547). **พฤติกรรมกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง**

**จังหวัดอุดรธานี**. รายงานการศึกษาระดับปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.

สุรเชษ จีรวินิจ.(2542).**โงะบัต โงะบัต**.พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ : คอมฟอร์ม.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค**.กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

**สำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง**.(2548).**การศึกษาเรื่อง**

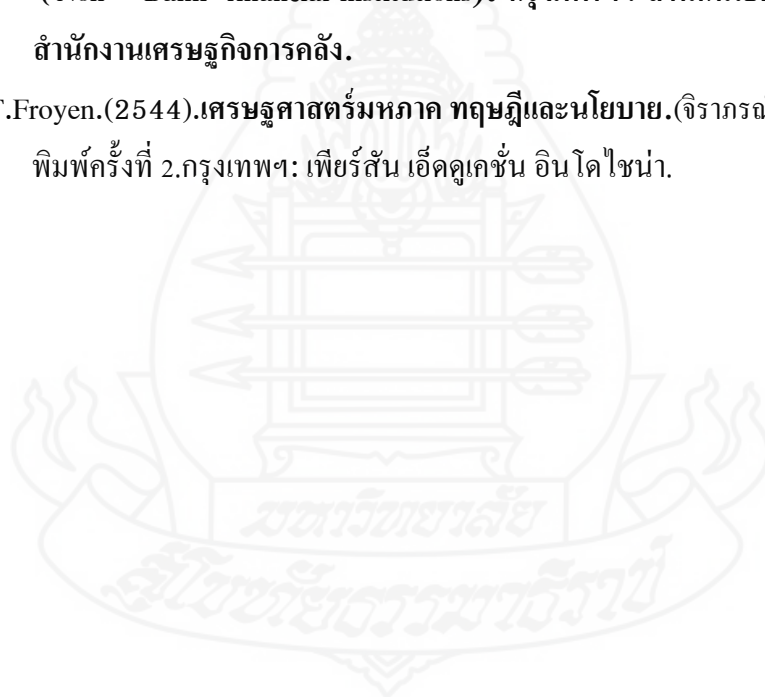
**แนวทางการพัฒนาและกำกับดูแลธุรกิจสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคาร**

**( Non – Bank financial institutions)**. กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายระบบการเงิน

**สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง**.

Richard T.Froyen.(2544).**เศรษฐศาสตร์มหภาค ทฤษฎีและนโยบาย**.(จิราภรณ์ ชาวงษ์,ผู้แปล)

พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โดไชน่า.



ภาคผนวก





## ภาคผนวก ก

### ข้อมูลทั่วไปและบทบาทของบัตรเครดิต

#### 1. ความหมายของบัตรเครดิต

บัตรเครดิต (Credit Card) ซึ่งเป็นคำที่ประกอบด้วย 2 คำ คือ คำว่า“บัตร” ความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน หมายความว่า แผ่นเอกสารแสดงสิทธิของผู้ใช้ กับคำว่า “เครดิต” หมายความว่า ชื่อเสียง หรือความเชื่อถือกับความสามารถในการชำระหนี้ของบุคคล หรือสถาบัน เมื่อพิจารณาคำรวม บัตรเครดิต ย่อมมีความหมายว่า เป็นแผ่นเอกสารแสดงสิทธิของบุคคลที่มีความเชื่อถือ ในความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตนั้น หรือมีความหมายแสดงว่า บุคคลผู้ถือบัตรเครดิตมีความเชื่อถือได้ว่ามีความสามารถในการชำระหนี้ค่าสินค้าหรือบริการที่ใช้ได้

ดังนั้น กรณีที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดจะได้รับความเชื่อถือว่ามีสามารถในการชำระหนี้ค่าสินค้าหรือบริการนั้น จึงจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์และสถาบัน (ธนาคาร) เข้ามาเป็นผู้ต้องพิจารณาออกบัตรเครดิตให้แก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด ว่าสมควรจะได้รับบัตรเครดิตหรือไม่ และมีวงเงินที่จะสามารถในการชำระหนี้ หรือมีวงเงินที่จะได้รับความเชื่อถือว่าจะสามารถในการชำระหนี้ ได้เป็นจำนวนเท่าใด ซึ่งกรณีดังกล่าวเป็นลักษณะธุรกิจบัตรเครดิตที่จะให้สินเชื่อ

อนึ่ง ลักษณะของ “บัตรเครดิต” ดังกล่าวข้างต้นนั้น จะมีลักษณะแตกต่างจากบัตรเอ.ที.เอ็ม. ซึ่งเป็น “บัตรเดบิต” ซึ่งมีความหมายเป็นบัตรที่ไม่มีวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินหรือธนาคาร แต่เป็นบัตรที่สามารถนำไปใช้เพื่อเบิกเงินฝากของตนเอง ที่มีฝากอยู่กับธนาคาร โดยผ่านระบบเครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติมีระบบการบันทึกการเบิกถอนเงินด้วยระบบเครื่องอัตโนมัติ

#### 2. ประวัติบัตรเครดิต

ประเทศที่คิดค้นและนำบัตรเครดิตมาใช้เป็นประเทศแรก คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ.1914 (พ.ศ.2457) โดยบริษัทเอนเนอร์ลีโอโรเคียมคอร์ปอเรชั่น ออฟแคลิฟอร์เนีย (ปัจจุบัน คือ บริษัทโมบิลออยล์) ได้ออกบัตรเครดิตชนิดหนึ่งให้แก่พนักงานของบริษัทและลูกค้าของตนบางรายที่ได้เลือกสรรแล้ว ให้ใช้บัตรดังกล่าวแทนเงินสดได้ โดยสามารถนำไปใช้ชำระค่า

น้ำมันเชื้อเพลิง แต่ใช้ได้เฉพาะในกลุ่มของตนเองเท่านั้น นำไปใช้กับบุคคลอื่นไม่ได้และบัตรเครดิตฉบับแรกนี้ มีลักษณะเป็นเหรียญโลหะ

ครั้นต่อมาในปี ค.ศ.1920 (พ.ศ.2463) บริษัทจำหน่ายน้ำมัน ก็ได้ออกบัตรในทำนองนี้ ให้แก่ลูกค้าเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก (Courtesy Card) แต่ก็ปรากฏว่าเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือในวงจำกัดแค่บริษัทที่จำหน่ายน้ำมันเท่านั้นและยังคงจำกัดอยู่ในท้องถิ่นนั้นด้วย หลังจากนั้นก็มีการตกลงกันระหว่างบริษัทว่าจะมีการยอมรับและให้ความเชื่อถือบัตรที่ออกโดยบริษัทที่เป็นคู่สัญญากัน จากข้อตกลงนี้ทำให้ลูกค้าสามารถใช้ซื้อสินค้าและบริการตามหน่วยบริการน้ำมันได้กว้างขวางขึ้น แต่ก็ยังคงจำกัดเฉพาะตามหน่วยบริการน้ำมันของบริษัทคู่สัญญาเท่านั้น

ปัญหาที่ตามขึ้นมา เนื่องจากบริษัทจำหน่ายน้ำมันเป็นจำนวนมาก ลูกค้าก็ต้องพกบัตรเครดิตติดตัวเป็นจำนวนมากขึ้นเช่นกัน ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการใช้บริการ จึงทำให้เกิดความคิดที่ต้องจัดตั้งหน่วยงานกลางขึ้นมา เพื่อเป็นตัวแทนในการติดตามเก็บเงินจากลูกค้าให้กับบริษัทน้ำมันทุกบริษัท และให้เป็นผู้ออกบัตรที่จะใช้ในธุรกิจการจำหน่ายน้ำมัน

ต่อมาในปี ค.ศ.1950 (พ.ศ.2493) นายแฟรงค์ แมคมานารา (Frank McNamara) นักธุรกิจชาวนิวยอร์ก ได้ไปรับประทานอาหารเย็นที่ภัตตาคารแห่งหนึ่ง แล้วลืมพกกระเป๋าเงินติดตัวไป จึงไม่มีเงินชำระค่าอาหาร ต้องโทรศัพท์ให้ภรรยาโอนเงินไปให้ จากเหตุการณ์นี้เอง ทำให้เขาคิดว่าน่าจะมีบัตรพิเศษใช้แทนเงินได้ เขาจึงนำความคิดนี้ไปหารือกับนาย ราล์ฟ ชไนเดอร์ (Ralph Schneider) นายความที่ปรึกษาของเขาว่าวิธีการดังกล่าวจะมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด และในที่สุด ทั้งสองจึงได้จัดตั้ง บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (Diners Club) ออกบัตรเครดิต Diners Club เพื่อใช้ในการซื้อสินค้าและบริการแทนการชำระด้วยเงิน ซึ่งคำว่า Diners นั้นก็มาจากคำ Dinner ที่แปลว่า อาหารเย็นนั่นเอง

บัตรเครดิต Diners นี้ได้แพร่หลายทั่วไป ผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้กับโรงแรมและภัตตาคารในนิวยอร์กได้ ในระยะแรกเริ่มนั้นมีภัตตาคารเพียง 40 แห่งที่ยอมรับและให้ความเชื่อถือบัตร Diners Club แต่ในปัจจุบัน การใช้และการยอมรับบัตรนี้แพร่หลายไปทั่วโลก และนับเป็นบัตรเครดิตบัตรแรกที่แตกต่างไปจากบัตรเครดิตของบริษัทโมบิลออยล์ เพราะบริษัท Diner Club ไม่ได้เป็นผู้จำหน่ายสินค้าเอง เพียงแต่มีข้อตกลงกับสมาชิกผู้รับบัตรว่า บริษัท Diners Club จะเป็นผู้ชำระเงินให้ เมื่อสมาชิกบัตรหรือผู้ถือบัตรได้ใช้บัตรนั้นซื้อสินค้าหรือบริการ จากนั้นจึงเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร ทุกวันนี้ปรากฏว่าบัตรดังกล่าวได้รับความนิยมแพร่หลายเป็นที่รู้จักกันในรูปแบบของ “บัตรเครดิตเอนกประสงค์” (All Purposes Credit Card)

ปี ค.ศ.1951 (พ.ศ.2494) ธนาคารแฟรงก์ลิน เนชั่นแนล (Franklin National Bank) ซึ่งถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกได้เข้ามาดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต แต่ต้องประสบกับปัญหาการถูกปลอมบัตรเครดิต ทำให้ธนาคารได้รับความเสียหายอย่างมาก

ต่อมาในปี ค.ศ.1958 (พ.ศ.2501) บริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (American Express) ได้ออกบัตรเครดิต เพื่อการเดินทางและรับรองโดยใช้ชื่อว่า บัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรส มีการเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ถือบัตรเป็นรายปี และเก็บค่าธรรมเนียมในการเป็นร้านค้ารับบัตรเครดิตในอัตราส่วนตามราคาสินค้าและบริการ บัตรนี้ได้มีวิวัฒนาการขึ้นเรื่อยๆ จนปัจจุบันแพร่หลายไปยังทวีปยุโรป เอเชีย ตะวันออกกลาง และแอฟริกา

ในปี ค.ศ.1969 (พ.ศ.2512) ธนาคารหลายแห่งได้ร่วมกันทำธุรกิจบัตรโดยใช้ชื่อว่า มาสเตอร์ชาร์จ (Master Charge) ซึ่งต่อมาในปี ค.ศ.1983 (พ.ศ.2526) เปลี่ยนชื่อเรียกเป็น มาสเตอร์การ์ด (Master Card) ได้ใช้ชื่อนี้มาตลอดจนถึงปัจจุบัน

### ประวัติบัตรเครดิตในประเทศไทย

สำหรับประเทศไทย เริ่มมีการใช้บัตรเครดิตครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2512 (ค.ศ.1969) ผู้ออกบัตรคือ บริษัท บัตรไดเนอรัส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด แต่ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร เพราะผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่อยู่ในวงจำกัดเฉพาะผู้บริหารระดับสูงไม่กี่คน

ปี พ.ศ.2513 ธนาคารแห่งอเมริกา (Bank of America) ได้นำบัตรเครดิตต่างประเทศที่เรียกว่า Bank Americard หรือที่รู้จักกันในขณะนี้ว่า วิซ่า (Visa) เข้ามาใช้ในประเทศไทย

ปี พ.ศ.2515 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้ร่วมกับธนาคารศรีนคร จำกัด ออกบัตรชื่อ “บัตรเครดิตเอนกประสงค์” ซึ่งถือว่าเป็นบัตรเครดิตบัตรแรกที่เป็นของตน โดยธนาคารของไทยเป็นผู้ออก

ปี พ.ศ.2517 (ค.ศ.1974) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้รับสิทธิให้เป็นตัวแทน (Franchisee) ในการออก บัตร มาสเตอร์ การ์ด (Master Card) ซึ่งเป็นบัตรเครดิตต่างประเทศให้เผยแพร่ในประเทศไทย

ปี พ.ศ.2521 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้ออกบัตรเครดิตของตนเอง เรียกชื่อ “บัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย” และในขณะเดียวกัน ธนาคารศรีนคร จำกัด ก็ได้ออกบัตรเครดิตที่มีชื่อเรียกว่า “บัตรเอนกประสงค์ ธนาคารศรีนคร” ซึ่งถือเป็นการเริ่มต้นการแข่งขันการทำธุรกิจบัตรเครดิต ปี พ.ศ. 2522 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้เข้าเป็นสมาชิกของ วิซ่าอินเตอร์เนชั่นแนล

(Visa International) และเป็นผู้ได้รับสิทธิในการเป็นผู้แทน (Franchisee) ออกบัตรเครดิต วีซ่า (VISA) ในประเทศไทย

ปี 2524 (ค.ศ.1981) บริษัท ซี ทัวร์ จำกัด (Sea Tour Co.,Ltd.) ตกลงร่วมกับ บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส จำกัด โดยมีธนาคารกรุงเทพ จำกัด ร่วมทุนกันตั้ง บริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (American Express (Thailand) Co.,Ltd.) ออกบัตรเครดิต อเมริกัน เอ็กซ์เพรส

ในปัจจุบันนี้ ธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทย ได้รับสิทธิในการเป็นผู้แทนในการ ออกบัตรวีซ่า และออกบัตรมาสเตอร์การ์ด ทำให้ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ต่างผลัดกันกัน ออกบัตรเครดิตของตนเอง ซึ่งมีผลให้มีการขยายตัวของปริมาณบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นอย่างมาก และมีการแข่งขันกันมากขึ้นด้วย

### 3. ลักษณะของบัตรเครดิต



ภาพที่ ก.1 ลักษณะของบัตรเครดิต

1. บัตรเครดิต จะเป็นบัตรสี่เหลี่ยมผืนผ้า มีขนาดความกว้าง 5.5 เซนติเมตร ความยาว 8.5 เซนติเมตร มีความหนา 1 มิลลิเมตร

## 2. ด้านหน้าบัตรจะมีตัวเลขและตัวอักษร 3 บรรทัด

2.1 บรรทัดแรกจะมีตัวเลข 4 กลุ่ม กลุ่มละ 4 ตัว รวมเป็น 16 ตัว บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จะมีตัวเลข 3 กลุ่ม กลุ่มแรก 4 ตัว กลุ่มที่ 2 มี 6 ตัว และกลุ่มที่ 3 มี 5 ตัว รวมเป็น 15 ตัว และบัตรไดเนอร์สคลับ กลุ่มแรกมี 4 ตัว กลุ่มที่ 2 มี 6 ตัว และกลุ่มที่ 3 มี 4 ตัว รวม 15 ตัว ซึ่งหมายถึง เลขบัตรเครดิต

2.2 บรรทัดถัดลงมาเป็นตัวเลขที่บอกช่วงเวลาที่สามารใช้บัตรเครดิตได้ โดยจะมีตัวเลขบอกเดือน ปีที่สามารใช้บัตรได้ เช่น 10/98 หมายถึงบัตรใช้ได้ตั้งแต่เดือนตุลาคม ค.ศ. 1998 และตัวเลขบอกเดือน ปี ที่บัตรหมดอายุ เช่น 10/00 หมายถึง บัตรใช้ได้ถึงเดือนตุลาคม ค.ศ. 2000

2.3 บรรทัดถัดลงมาสุดท้าย เป็นชื่อผู้ถือบัตร ได้พิมพ์เป็นตัวอักษร พิมพ์นูน (Embossing)

2.4 นอกจากนี้ บัตรบางบัตรยังมีแถบเรืองแสง (Hologram) ถ้าเป็นบัตรวีซ่า จะเป็นรูปนกบินปีกจะขยับได้ตามนูนของการดู

## 3. สำหรับด้านหลังของบัตร

3.1 จะมีแถบแม่เหล็ก (Magnetic stripe) ซึ่งเป็นแถบสีดำคาอยู่ส่วนบนของบัตร ด้านหลังแถบแม่เหล็กจะมีความกว้างประมาณ 1 เซนติเมตร ในแถบแม่เหล็กนี้จะมีการบรรจุข้อมูล (Encoding) ด้วยระบบแม่เหล็ก เป็นข้อมูลประเภทเดียวกับที่พิมพ์นูนด้านหลังบัตรไว้

3.2 ถัดลงมาเป็นแถบลายเซ็นผู้ถือบัตร (Signature Panel) ซึ่งเมื่อผู้เป็นเจ้าของบัตรได้รับบัตรเครดิตแล้ว จะต้องเซ็นชื่อตนเองลงในบัตรดังกล่าวทันที ทั้งนี้เพื่อเป็นมาตรการป้องกันการนำบัตรเครดิตไปใช้ในทางทุจริตได้ทางหนึ่ง บัตรเครดิต (Credit Card) การที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดจะได้บัตรเครดิตมาใช้เป็นเจ้าของ ผู้ถือบัตรนั้น บุคคลดังกล่าวจะต้องเป็นคนที่ธนาคารหรือสถาบันออกบัตรเครดิตได้ตรวจสอบและมีความเชื่อถือในความสามารถต่อการชำระหนี้ หรือเรียกว่า มีเครดิตในทางธุรกิจและการเงิน บุคคลที่มีเครดิตในทางธุรกิจนี้ ธนาคารหรือสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต จะมีมาตรการวิเคราะห์ถึงความสามารถต่อการชำระหนี้ เมื่อได้ใช้บัตรเครดิตนั้นไปซื้อสินค้าหรือเอาไปใช้บริการ ฐานะทางสังคมหรือกรณีจะต้องมีหลักฐานทรัพย์สินหรือบุคคลมาเป็นประกันการให้สินเชื่อดังกล่าว ธนาคารหรือสถาบันที่ออกบัตรจึงจะออกบัตรเครดิตให้บุคคลนำไปใช้ได้

#### 4. ส่วนประกอบต่างๆ ของบัตรเครดิต มีดังนี้

4.1 บัตรเครดิต (Credit Card) เป็นบัตรรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ทำด้วยพลาสติก โดยมีรายละเอียดคือ ชื่อผู้ออกบัตร ชื่อผู้ถือบัตร เดือน ปี ที่สามารถใช้บัตร และเดือน ปี ที่บัตรหมดอายุ หมายเลขบัตร แถบแม่เหล็ก และลายเซ็นผู้ถือบัตร

4.2 ผู้ออกบัตร (Card Issuer) หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ ผู้ถือบัตร หรือสถาบันผู้ออกบัตร

4.3 ผู้ถือบัตร (Card Holder) หมายถึง ผู้ถือบัตรเครดิตที่ผู้ออกให้แล้ว มีสิทธินำไปใช้ซื้อสินค้าและบริการได้ โดยผู้ถือบัตรจะชำระหนี้ให้แก่ธนาคาร ผู้ออกบัตรในภายหลัง

4.4 ผู้รับบัตร (Card Receipt) หมายถึง ร้านค้า หรือสถานที่ให้บริการที่มีข้อตกลงกับธนาคารหรือผู้ออกบัตรว่า ยินยอมรับบัตรเครดิตแทนการชำระเงินสดจากผู้ถือบัตรที่เข้าไปซื้อสินค้า หรือบริการ

4.5 ธนาคารคู่สัญญา หมายถึง ธนาคารอื่นที่มีใช้ธนาคารผู้ออกบัตร แต่เป็นธนาคารที่ให้สัญญากับผู้ออกบัตรว่า จะยินยอมเป็นผู้ชำระเงินให้กับเจ้าของร้านค้า หรือสถานบริการที่นำไปบันทึกการขาย (Sale Slip) มาเรียกเก็บเงินแทนไปก่อน และธนาคารคู่สัญญานี้จะเรียกเก็บเงินจากธนาคาร หรือสถาบันที่เป็นผู้ออกบัตรในภายหลัง

4.6 ใบบันทึกการขาย (Sale Slip) หมายถึง หลักฐานที่แสดงการซื้อ-ขาย หรือการใช้บริการในแต่ละครั้งในเอกสารใบบันทึกการขายนี้จะปรากฏชื่อร้านค้า จำนวน รายการสินค้ารหัสอนุมัติจากธนาคาร (กรณีซื้อสินค้าผ่านเครื่องรูดบัตรแบบชิปแซป) และลายเซ็นของผู้ถือบัตรเป็นสำคัญ

4.7 เครื่องรูดบัตรแบบชิปแซป หมายถึง เครื่องรูดบัตรเครดิต เพื่อบันทึกการขายสินค้าหรือบริการ โดยใบบันทึกการขายด้วยมือ เพื่อเก็บรายละเอียดในบัตรเครดิตเกี่ยวกับหมายเลขบัตรเครดิต ชื่อผู้ถือบัตร และเดือน ปี ที่บัตรหมดอายุ และจะปรากฏชื่อร้านที่ขายสินค้าหรือให้บริการด้วย

4.8 เครื่องรูดบัตรเครดิตแบบอัตโนมัติ (E.D.C.) หมายถึง เครื่องรูดบัตรเครดิตแบบอัตโนมัติโดยใช้บัตรเครดิตที่มีแผ่นแถบแม่เหล็กที่มีข้อมูลของบัตรเครดิตนั้นๆ ผ่านเครื่องอัตโนมัติ เครื่อง E.D.C. จะทำหน้าที่ตรวจสอบบัตรเครดิตและเมื่อบัตรเครดิตถูกต้องไม่มีการระงับการใช้ เมื่อร้านผู้รับบัตร บันทึกการขาย หรือบริการพร้อมราคาสินค้าหรือบริการ เครื่อง



E.D.C. จะพิมพ์ไปบันทึกรายการขาย หรือบริการเองโดยอัตโนมัติ ตามข้อมูลที่มีการขายหรือใช้บริการนั้น

## 5. ความสำคัญและประโยชน์ของบัตรเครดิต (Credit Card Benefit)

### 5.1 ด้านความสะดวก (Convenience)

เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนว่า ในการซื้อสินค้านั้น ผู้ถือบัตรไม่จำเป็นต้องเตรียมเงินมาเท่าราคาสินค้า แม้ในการซื้อบางครั้งที่ผู้ซื้อไม่อาจวางแผนไว้ก่อน แต่มีความจำเป็นต้องใช้หรืออยากได้ในขณะนั้น ก็สามารถใช้ได้ซึ่งหากเป็นสมัยก่อนที่จะมีบัตรเครดิตใช้ ผู้ซื้อจำเป็นต้องขนเงินไปจำนวนมากหรือมิฉะนั้นก็ต้องใช้สื่ออย่างอื่นแทน เช่น เช็ค เป็นต้น

### 5.2 สำหรับการเดินทาง (Travelling)

ปัจจุบันต้องยอมรับว่าโลกแคบลง การเดินทางติดต่อธุรกิจสะดวกมากขึ้น การต้องการเดินทางไปต่างถิ่นเป็นเวลานานๆ ด้วยแล้ว ค่าใช้จ่ายยังจำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมากขึ้น สิ่งที่ได้เห็นได้ชัดซึ่งเลี่ยงไม่ได้ คือ ค่าที่พัก ค่าอาหารและอื่นๆ ที่ต้องการใช้จ่าย การพกเงินจำนวนมากๆ ทำให้เกิดความไม่สะดวก เสี่ยงต่อการสูญหาย หรือถูกโจรกรรมเป็นอย่างยิ่งในขณะที่มีบัตรเครดิตพกแผ่นเล็กๆ ซึ่งสามารถใช้แทนเงินจำนวนทั้งหมดที่ต้องจับจ่ายในระหว่างเดินทางอยู่ในกระเป๋า ปัญหาการสูญหายที่อาจจะเกิดขึ้น ไม่ก่อให้เกิดการสูญเสียเหมือนกับธนบัตรหรือทรัพย์สินสูญหาย เพราะบัตรเครดิต ผู้เป็นเจ้าของบัตรสามารถแจ้งหายและอายัดการใช้บัตรได้ ผู้ที่เก็บได้ก็เอาไปใช้ไม่ได้ จึงเหมาะสำหรับการเดินทางเป็นอย่างยิ่ง และประการสำคัญก็คือเนื้อที่น้อยในการเก็บรักษา ซึ่งต่างกับธนบัตรหรือทรัพย์สินอย่างอื่น

### 5.3 มีดอกเบี้ยในขณะที่ยังไม่ถูกหักบัญชี (Earning interest on grace period)

ในการซื้อสินค้าหรือบริการ เมื่อมีการชำระราคาหรือค่าบริการโดยบัตรเครดิตแล้ว ผู้ถือบัตรยังไม่ต้องชำระเงินให้ธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตรเครดิต ผู้ถือบัตรยังมีระยะเวลาช่วงหนึ่งที่จะรอให้ธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตรส่งรายการมาแจ้งให้ทราบ ว่า ผู้ถือบัตรจะต้องชำระราคาเท่าไรภายในวันที่เท่าไรซึ่งเรียกว่ารอบบัญชี

ในช่วงนี้เอง ผู้ถือบัตรจะได้ผลประโยชน์ที่เป็นดอกเบี้ยจากเงินฝากที่ยังไม่ต้องชำระราคาและอยู่ในระหว่างเรียกเก็บ หรือแม้แต่การยินยอมให้ธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตรหักจากบัญชีเงินฝากก็ตาม ธนาคารหรือผู้ออกบัตรก็ยังไม่มีความตั้งใจที่จะหักเงินจากบัญชีของผู้ถือบัตร จนกว่าจะถึงวันเวลาที่แจ้งให้ทราบดังกล่าว ดังนั้นผู้ถือบัตรก็ยังคงได้ดอกเบี้ยจากเงินฝากในช่วงก่อนหักบัญชี เรียกว่าได้ประโยชน์มากกว่าการใช้เงินสด



#### 5.4 แสดงฐานะทางการเงินที่น่าเชื่อถือ (Financial Stability)

ก่อนที่ธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตรจะออกบัตรเครดิตให้ผู้ถือบัตรแต่ละใบ ผู้ออกบัตรจะมีการตรวจสอบฐานะทางการเงินของผู้ยื่นขอบัตรจากคำขออนุมัติบัตรเครดิต และธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตรจะกำหนดวงเงินให้ใช้ผ่านบัตรเครดิต ซึ่งจะใช้ได้มากน้อยอยู่ที่ฐานะทางการเงินและความน่าเชื่อถือของผู้ขอบัตร โดยจะออกมาในรูปของบัตรธรรมดา บัตรเงินหรือบัตรทอง ซึ่งบัตรดังกล่าวนี้จะเป็นตัวแทนแสดงให้ร้านค้า หรือผู้รับบัตรเห็นว่า ฐานะของผู้ถือบัตรมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับใด

#### 5.5 ใช้แทนเงินสด (Cash Replacement)

ในการซื้อขายหรือบริการในปัจจุบัน ส่วนใหญ่แล้วผู้ซื้อผู้ขายจะไม่รู้จกกัน การชำระราคาด้วยเงินสดไม่มีปัญหาอย่างแน่นอน บัตรเครดิตที่คิดค้นกันขึ้นมาใช้ เป็นเครื่องรับประกันจากธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตรว่า จะยินดีชำระราคาแทนผู้ถือบัตร เมื่อผู้ถือบัตรได้ยื่นบัตรเครดิตให้กับทางร้าน และได้ดำเนินการตามขั้นตอนของการใช้บัตรเครดิตแล้ว เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า ธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตร ยินดีออกเงินสดให้แทนผู้ถือบัตรไปก่อน และจะเรียกเก็บจากผู้ถือบัตรในภายหลัง ดังนั้นผู้ถือบัตรก็ยังสามารถซื้อสินค้าหรือบริการได้ แม้ว่าในขณะที่นั้นผู้ถือบัตรไม่มีเงินสดติดกระเป๋าเลยก็ตาม

#### 5.6 ปลอดภัย (Security)

การพกเงินสดสักหนึ่งแสนบาทออกไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้า กับการมีบัตรเครดิตติดตัวไปเพียงหนึ่งใบ การนำเงินสดเข้าออกจากกระเป๋าจะเป็นที่พึงเล็งของมิจฉาชีพ อาจจะมีโดนจี้ ปล้น ทำร้ายร่างกาย หรือถูกขโมยก็ได้ แต่สำหรับบัตรเครดิตแล้ว จะปลอดภัยแม้ถูกโจรกรรม หรือแม้แต่สูญหาย ก็ยังสามารถอายัดการใช้บัตรกับธนาคารได้ ความสูญเสียระหว่างเงินสดกับบัตรเครดิตจึงต่างกัน นอกจากนี้ การใช้เงินสดชำระราคาที่มีมูลค่าจำนวนสูงๆ ยังก่อให้เกิดความเสี่ยงหรือก่อให้เกิดความโลภแก่คนรอบข้าง ดังนั้นบัตรเครดิตจึงนับวันแต่จะเป็นสิ่งที่นิยมสำหรับประชาชนทั่วไปเป็นอย่างยิ่ง

ภาคผนวก ข



## ภาคผนวก ข

### ธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ประกอบด้วย

- (1) ธนาคารพาณิชย์ไทย มีทั้งหมด 17 ธนาคาร ได้แก่
  - (1.1) ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
  - (1.2) ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)
  - (1.3) ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
  - (1.4) ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
  - (1.5) ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)
  - (1.6) ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
  - (1.7) ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
  - (1.8) ธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
  - (1.9) ธนาคาร สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)
  - (1.10) ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน)
  - (1.11) ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน)
  - (1.12) ธนาคาร ทีสโก้ จำกัด (มหาชน)
  - (1.13) ธนาคาร เมกะ สากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
  - (1.14) ธนาคาร เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
  - (1.15) ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)
  - (1.16) ธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)
  - (1.17) ธนาคาร จีอี มั่นนี้ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)
- (2) สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทย มีทั้งหมด 17 ธนาคาร ได้แก่
  - (2.1) ธนาคาร เอบีเอ็น แอมโร เอ็น.วี.
  - (2.2) ธนาคาร เจพีมอร์แกน เชส
  - (2.3) ธนาคาร โอเวอร์ซี-ไซนิสแบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด
  - (2.4) ธนาคาร แห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด
  - (2.5) ธนาคาร ซิตีแบงก์
  - (2.6) ธนาคาร อาร์ เอช บี จำกัด

- (2.7) ธนาคาร แห่งอเมริกา เนชั่นแนล แอสโซซิเอชั่น
- (2.8) ธนาคาร คาลิยง
- (2.9) ธนาคาร ภารตโอเวอร์ซีส์ จำกัด
- (2.10) ธนาคาร ฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด
- (2.11) ธนาคาร คอยซ์แบงก์
- (2.12) ธนาคาร มิซูโฮ คอร์ปอเรต จำกัด
- (2.13) ธนาคาร บีเอ็นพี พารีบาส์
- (2.14) ธนาคาร ชูมิโตโม มิตซูย แบงกิง คอร์ปอเรชั่น
- (2.15) ธนาคาร แห่งประเทศจีน จำกัด
- (2.16) ธนาคาร แห่งโนวาสโกเทีย
- (2.17) ธนาคาร โซซิเอเต้ เจเนราล

โดย Bank ต้องใช้เกณฑ์การประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ดังนี้

หลักเกณฑ์	หลักเกณฑ์ที่ปรับปรุงใหม่ (ตามประกาศ ธปท. ลงวันที่ 23 มีนาคม 2547)
<b>1.คุณสมบัติผู้ถือบัตร</b>	<b>บัตรหลัก</b> ต้องมีคุณสมบัติเข้าเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีรายได้ <math>\geq 15,000</math> บาท/เดือน หรือ <math>\geq 180,000</math> บาท/ปี</li> <li>● มีเงินฝากที่ธนาคารพาณิชย์นั้น เป็นหลักประกันเต็มวงเงินของบัตรเครดิตที่อนุมัติ</li> <li>● มีกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน ที่ผู้ประกอบการบัตรเครดิตพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นผู้มีฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระหนี้ตามบัตรเครดิตได้ (กรณีผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินไม่มีคุณสมบัติเกี่ยวกับการนำเงินฝากที่ธนาคารพาณิชย์ เป็นหลักประกัน)</li> </ul> <b>บัตรเสริม</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ประกอบการบัตรเครดิตอาจออกบัตรเสริมให้แก่ผู้ที่ไม่มีความสมบัติตามที่กำหนดในบัตรหลัก หรือผู้ที่ไม่มียาได้ประจำ โดยวงเงินการใช้จ่ายของผู้ถือ</li> </ul>

หลักเกณฑ์	หลักเกณฑ์ที่ปรับปรุงใหม่ (ตามประกาศ ธปท. ลงวันที่ 23 มีนาคม 2547)
	<p>บัตรเสริมต้องอยู่ภายในวงเงินของผู้ถือบัตรหลัก ซึ่งผู้ถือบัตรหลักต้องเป็นผู้รับผิดชอบการชำระหนี้อันเกิดจากบัตรเสริมทั้งหมด</p> <p>ผู้ถือบัตรรายเก่า</p> <p>การต่ออายุบัตรเครดิตให้ผู้ถือบัตรรายเก่า ที่มีรายได้ &lt;15,000 บาท/เดือน หรือ &lt; 180,000 บาทต่อปี สามารถทำได้ หากผู้ถือบัตรมีประวัติการชำระหนี้ที่ดีต่อเนื่องกัน โดยในรอบ 1 ปี ย้อนหลัง ไม่เคยผิดนัดชำระหนี้เกินกว่า 2 ครั้ง แต่ละครั้งไม่เกิน 30 วัน</p>
2.การชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผ่อนชำระหนี้ขั้นต่ำ 10% ของยอดคงค้างทั้งสิ้น</li> <li>- ผู้ถือบัตรรายใหม่เริ่มตั้งแต่ 1 เม.ย.47</li> <li>- ผู้ถือบัตรรายเก่าเริ่มตั้งแต่ 1 เม.ย.50</li> <li>● ยกเลิกการใช้บัตรเครดิตกรณีผู้ถือบัตรมีการผิดนัดชำระหนี้เกินกว่า 3 เดือน นับแต่วันครบกำหนดชำระ</li> </ul>
3.การเปลี่ยนแปลงประเภทหนี้	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคนก่อน</li> <li>● ต้องมีการชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวดไม่ต่ำกว่า 10% ของยอดหนี้คงค้าง เว้นแต่เป็นการดำเนินการเพื่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้</li> <li>● การเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของบัตรเครดิตคือรวมกันไม่เกิน 18%</li> <li>● ยกเลิกการใช้บัตรและบัญชีบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรรายนั้นทันที ต้องไม่เป็นการกระทำ เพื่อหลีกเลี่ยงหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกัน เงินสำรอง หรือเป็นเหตุให้มีการจัดแจ้งบัญชีสินทรัพย์และหนี้สิน ไม่ถูกต้อง</li> </ul>
4.การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภค	<ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดวงเงินที่จะให้แก่ผู้ถือบัตรแต่ละรายต้องไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝาก สำหรับผู้ถือบัตรรายเก่าให้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2548 เป็นต้นไป</li> <li>● กรณีผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ได้มีข้อกำหนดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้ความสำคัญและจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอบัตร การแจ้งรายละเอียดการขอวงเงินเพิ่มและการรักษาข้อมูลของผู้บริโภคไว้เป็นความลับตามข้อ 4.7(1) (3) และ (4) จากเดิมที่กำหนดเฉพาะธนาคารพาณิชย์</li> </ul>

หลักเกณฑ์	หลักเกณฑ์ที่ปรับปรุงใหม่ (ตามประกาศ ธปท. ลงวันที่ 23 มีนาคม 2547)
	เท่านั้น
5.การบริหาร ความเสี่ยง ของธุรกิจ บัตรเครดิต	<ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดให้มีระเบียบ หรือพิธีปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ หรือระบุในสัญญาการแต่งตั้งตัวแทนเพื่อกระทำการแทน ในเรื่องการติดต่อหาผู้ถือบัตรรายใหม่ หรือติดต่อกับผู้ถือบัตรรายเก่าเพื่อเสนอสินเชื่อประเภทใหม่ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อลูกค้าให้ดำเนินการได้เฉพาะในเวลาตั้งแต่เวลา 8.00-20.00 น. ในวันจันทร์-วันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการให้ดำเนินการตั้งแต่เวลา 8.00 -18.00 น.</li> <li>- ห้ามมิให้มีการแจกของกำนัลใดๆ ในการรับสมัครลูกค้ารายใหม่ หรือการอนุมัติบัตรให้ลูกค้ารายใหม่ เว้นแต่ลูกค้ามีการใช้จ่ายผ่านบัตรแล้วอย่างน้อย 1 งวด</li> </ul> </li> <li>● กรณีผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินได้มีข้อกำหนดเพิ่มเติมให้กำหนดนโยบายและแผนงานในการดำเนินธุรกิจ และเสนอคณะกรรมการเพื่อความเห็นชอบทุกปี ตามข้อ 4.9(1) จากเดิมที่กำหนดเฉพาะ ธนาคารพาณิชย์เท่านั้น</li> </ul>

ภาคผนวก ก





## แบบสอบถาม

ผู้ทำการวิจัย	นายพนมไพร ชัยยะ
เรื่อง	พฤติกรรมกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร
วัตถุประสงค์	เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริโภคและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดสกลนคร ข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น มิได้นำไปใช้ในเชิงธุรกิจแต่อย่างใด

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิต

โปรดทำเครื่องหมาย  หรือ X ลงใน  ที่ตรงกับคำตอบของท่าน

## 1. เพศ

 ชาย  หญิง

## 2. อายุ

 ต่ำกว่า 20 ปี  20-29 ปี  30-39 ปี  
 40-49 ปี  50 ปีขึ้นไป

## 3. การศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  
 ปริญญาเอก  อื่น ๆ (ระบุ).....

## 4. อาชีพ

 นักเรียน นักศึกษา  รับราชการ  พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงานบริษัทเอกชน  อาชีพอิสระ  อื่น ๆ (ระบุ).....

## 5. รายได้

 ต่ำกว่า 10,000 บาท  10,001-15,000 บาท  15,001-20,000 บาท  
 20,001-25,000 บาท  25,001-30,000 บาท  มากกว่า 30,000 บาท

สำหรับผู้วิจัย

v1 v2 v3 v4 v5 

## 6. สถานภาพสมรส

v6

โสด                       สมรส                       หย่า                       อื่น ๆ (ระบุ).....

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลการถือบัตรเครดิต

7. ปัจจุบันท่านถือบัตรเครดิตอยู่ที่ใด v7

1 ใบ                                       2-3 ใบ  
 4-5 ใบ                                       อื่น ๆ (ระบุ).....

8. ท่านถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินหรือบริษัทบัตรเครดิตใด สำหรับ  
 ผู้จ่าย

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

**กลุ่ม BANK**

**กลุ่ม NON BANK**

<input type="checkbox"/> ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	<input type="checkbox"/> บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	v8.1 <input type="checkbox"/>	v8.12 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	<input type="checkbox"/> บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด	v8.2 <input type="checkbox"/>	v8.13 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> CITIBANK	<input type="checkbox"/> บริษัท เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด	v8.3 <input type="checkbox"/>	v8.14 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> HSBC	<input type="checkbox"/> บริษัท เอไอจีการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด	v8.4 <input type="checkbox"/>	v8.15 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	<input type="checkbox"/> บริษัท ไดเนอร์ส คลับ(ประเทศไทย) จำกัด	v8.5 <input type="checkbox"/>	v8.16 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	<input type="checkbox"/> บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด	v8.6 <input type="checkbox"/>	v8.17 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	<input type="checkbox"/> บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด(มหาชน)	v8.7 <input type="checkbox"/>	v8.18 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	<input type="checkbox"/> บริษัท เทสโก้ การ์ด เซอร์วิสเชส จำกัด	v8.8 <input type="checkbox"/>	v8.19 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ธนาคาร สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด จำกัด	<input type="checkbox"/> บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด	v8.9 <input type="checkbox"/>	v8.20 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน)	<input type="checkbox"/> บริษัท อีซี่ บาย จำกัด (มหาชน)	v8.10 <input type="checkbox"/>	v8.21 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)	<input type="checkbox"/> บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด	v8.11 <input type="checkbox"/>	v8.22 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....	<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....		

9. เหตุผลที่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันในข้อ 8 (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- อนุมัติง่าย  อัตราดอกเบี้ยถูก  
 ไว้ใช้เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน  มีความสะดวกสบายในการใช้จ่าย  
 สำหรับ(วิจัย)  
 มีความปลอดภัยมากกว่าการพกเงินสด  เพื่อผ่อนชำระสินค้า  
 มีสิทธิประโยชน์หลากหลาย  ถูกชักชวนให้สมัคร  
 อื่น ๆ (ระบุ).....

- v9.1  v9.2   
 v9.3  v9.4   
 v9.5  v9.6   
 v9.7  v9.8   
 v9.9  v10

10. ท่านถือบัตรเครดิตมาเป็นระยะเวลาานเท่าใด (หากมีหลายใบให้เลือกบัตรที่มีระยะเวลาถือนานที่สุด)

- น้อยกว่า 1 ปี  1-2 ปี  3-5 ปี  
 5-10 ปี  อื่น ๆ (ระบุ).....

สำหรับผู้วิจัย

11. วงเงินของบัตรเครดิตที่ได้รับ (หากมีหลายใบให้เลือกบัตรที่วงเงินมากที่สุด)

- 5,000-10,000 บาท  10,001-30,000 บาท  
 30,001-50,000 บาท  50,001-100,000 บาท  
 มากกว่า 100,000 บาท

v11

12. วงเงินที่ท่านได้รับเพียงพอหรือไม่

- เพียงพอ  ไม่เพียงพอ  อื่น ๆ (ระบุ).....

v12

**ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต**

13. หากท่านต้องซื้อสินค้าหรือบริการ ท่านมักจะเลือกชำระด้วยวิธีใดเป็นอันดับแรก

- เงินสด  บัตรเครดิต  อื่น ๆ (ระบุ).....

v13

14. ท่านใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเดือนละกี่ครั้ง

- ไม่ได้ใช้  1-2 ครั้ง  3-5 ครั้ง  
 5-10 ครั้ง  10-20 ครั้ง  มากกว่า 20 ครั้ง

v14

15. จำนวนเงินที่ท่านมักจะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อครั้ง

- 1-500 บาท  501-1,000 บาท  1,001-5,000 บาท  
 5,001-10,000 บาท  มากกว่า 10,000 บาท

v15

16. ท่านใช้บัตรเครดิตในกรณีใดมากที่สุด (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

- ชำระค่าสินค้าและบริการ  เบิกเงินสด  
 ผ่อนชำระสินค้าที่มีมูลค่าสูง  ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา  
 อื่น ๆ (ระบุ).....

v16

17. โดยปกติท่านใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการใดมากที่สุด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- อาหารและเครื่องดื่ม
- เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย
- เฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ไฟฟ้า
- เติมน้ำมัน
- การท่องเที่ยว เช่น ค่าโรงแรม , ท

- ยารักษาโรค
- อื่น ๆ (ระบุ).....

18. สถานที่ที่ใช้บัตรเครดิตเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ห้างสรรพสินค้า
- ร้านอาหาร
- ปั้มน้ำมัน
- โรงแรม
- โรงพยาบาล
- อื่น ๆ (ระบุ).....

19. หลังจากถือบัตรเครดิต การใช้จ่ายของท่านมีแนวโน้มเป็นอย่างไร

- เพิ่มขึ้น
- ลดลง
- ไม่เปลี่ยนแปลง
- อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการชำระหนี้บัตรเครดิต

20. เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ท่านได้มีการวางแผนชำระหนี้ที่จะเกิดขึ้นหรือไม่

- มีการวางแผนทุกครั้ง
- มีการวางแผนเป็นบางครั้ง
- ไม่มีการวางแผน
- อื่น ๆ (ระบุ).....

21. เมื่อมีใบแจ้งยอดให้ชำระหนี้บัตรเครดิต ท่านมักจะเลือกชำระอย่างไร

- ชำระยอดขั้นต่ำ
- ชำระเป็นงวด
- ชำระเต็มจำนวน
- อื่น ๆ (ระบุ).....

22. ท่านเคยค้างชำระหนี้บัตรเครดิตหรือไม่ (หากไม่เคยให้ข้ามไปทำข้อที่ 24)

- เคย
- ไม่เคย

23. เหตุผลที่ท่านค้างชำระหนี้บัตรเครดิต

- ขาดสภาพคล่องชั่วคราว
- มีเหตุฉุกเฉินทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้

สำหรับผู้วิจัย

v17.1

v17.2

v17.3

v17.4

v17.5

v17.6

v17.7

v18.1  v18.2

v18.3  v18.4

v18.5

v19

v20

v21

v22

v23

มีภาระหนี้อื่นที่ต้องชำระก่อน  อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

สำหรับผู้วิจัย

24. ปัญหาที่ท่านพบและอยากให้ผู้ออกบัตรเครดิตแก้ไขมากที่สุด

v24

(เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

- การแจ้งภาระหนี้ไม่ถูกต้อง
- ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเมื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการ
- การเสียค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดแพงเกินไป
- สถานที่รับบัตรเครดิตไม่เพียงพอ
- ช่องทางการชำระหนี้บัตรเครดิตมีน้อยเกินไป
- บัตรชำระง่าย
- อื่น ๆ (ระบุ).....

25. ท่านต้องการให้มีรายการส่งเสริมการตลาดใดมากที่สุด (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

v25

- ฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ
- มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล
- ลดค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดและอัตราดอกเบี้ยค่านัดลง
- สิทธิพิเศษอื่น เช่น การคุ้มครองอุบัติเหตุ
- อื่น ๆ (ระบุ).....

26. ท่านคิดว่าการใช้บัตรเครดิตในปัจจุบันมีความปลอดภัยมากน้อยเพียงใด

v26

- ปลอดภัยมาก  ค่อนข้างปลอดภัย
- ไม่ปลอดภัย  อื่น ๆ (ระบุ).....

27. ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง ที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายพนมไพร ชัยยะ
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 11 กันยายน พ.ศ.2509
สถานที่เกิด	อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม
ประวัติการศึกษา	คุรุศาสตร์บัณฑิต(คอมพิวเตอร์ศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พ.ศ. 2542
สถานที่ทำงาน	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักแผนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

