

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน

และข้าราชการในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

CONSUMING BEHAVIORS BY USING CREDIT CARDS

OF EMPLOYEES AND GOVERNMENT OFFICIALS

IN SAMUTPRAKARN PROVINCE



โดย

นายกี แก้วนาเส็ง

ภาคินพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ.2546

ภาคินพนธ์ พฤติกรรมการบริโภคโดยใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน  
และข้าราชการในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

Consuming Behaviors by Using Credit Cards of Employees  
and Government Officials in Samutprakarn Province

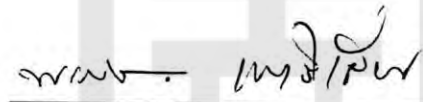
ชื่อนักศึกษา นายกวี แก้วนาเส็ง

รหัสประจำตัว 446003


หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

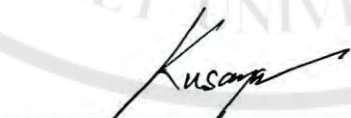
ปีการศึกษา 2545

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ตรวจสอบและอนุมัติให้  
ภาคินพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เมื่อวันที่  
8 มีนาคม พ.ศ. 2546

  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณราย แสงวิเชียร)

คณะกรรมการสอบภาคินพนธ์

  
อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณราย แสงวิเชียร)

  
กรรมการ  
(อาจารย์ ดร. กุศยา ถีพหาวงค์)

  
กรรมการ  
(อาจารย์จรรย์ สุธรรณ)

|              |  |
|--------------|--|
| ภาคนิพนธ์    | พฤติกรรมกรรมการบริโภคร โดยผู้ใช้บัตรเครดิตกรณีศึกษา<br>พนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ<br>Consuming Behaviors by Using Credit Cards of Employees<br>and Government Officials in Samutprakarn Province |
| ชื่อนักศึกษา | นายทวี แก้วนาเส็ง  |
| รหัสประจำตัว | 446003   |
| หลักสูตร     | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  |
| ปีการศึกษา   | 2545   |

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงพฤติกรรมกรรมการบริโภครของผู้ถือบัตรเครดิต และศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมกรรมการบริโภครของผู้ถือบัตรเครดิต โดยพิจารณาจากผู้ถือบัตรเครดิตจาก 2 กลุ่ม คือ พนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ ในจังหวัดสมุทรปราการ ให้เป็นตัวแทนกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาในครั้งนี้

จากการศึกษาพบว่าพฤติกรรมกรรมการบริโภครของผู้ถือบัตรเครดิตซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ไม่มีความแตกต่างกันในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ผู้บริโภครมีพฤติกรรมการใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเมื่อมีบัตรเครดิต
2. ปัจจัยที่ผู้บริโภครให้ความสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตคือ มีความสะดวกกว่าการพกเงินสด
3. ผู้บริโภครมีการใช้จ่ายในห้างสรรพสินค้า และใช้จ่ายในหมวดสินค้าอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด
4. ผู้บริโภครส่วนใหญ่ทำสัญญาโดยมีเงื่อนไขผ่อนชำระหนี้ขั้นต่ำไว้ โดยจะมีการชำระมากกว่าเงื่อนไข และมีถึง 1 ใน 4 ของผู้บริโภครที่เคยผัดผ่อนชำระหนี้
5. ผู้บริโภครส่วนใหญ่ต้องการให้สถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตมีการลดอัตราดอกเบี้ยลง

### กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างยิ่งจาก ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณราย แสงวิเชียร ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และตรวจสอบแก้ไขเพื่อปรับปรุงเนื้อหาภาคนิพนธ์ฉบับนี้จนแล้วเสร็จ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งขอขอบคุณทุกคนในครอบครัวของข้าพเจ้า ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ อีกทั้งท่านผู้เป็นเจ้านองงานวิจัยที่ข้าพเจ้าได้นำมาศึกษาและอ้างอิงในการทำวิจัยในครั้งนี้ และหากมีข้อบกพร่องใดๆ ข้าพเจ้าขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

กวี แก้วนาเส็ง

華僑崇聖大學

HUACHIEW

CHALERM

UNIVERSITY



## สารบัญ

|   | หน้า     |
|---|----------|
| บทคัดย่อ.....   | (1)      |
| กิตติกรรมประกาศ.....  | (2)      |
| สารบัญ.....   | (3)      |
| สารบัญตาราง.....  | (4)      |
| สารบัญแผนภูมิ.....  | (7)      |
| <b>บทที่</b>  |          |
| <b>1. บทนำ.....</b>   | <b>1</b> |
| 1.1 ความสำคัญของปัญหา.....  | 1        |
| 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....                                   | 3        |
| 1.3 ขอบเขตการศึกษา.....   | 3        |
| 1.4 สมมุติฐานการศึกษา.....  | 3        |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                                | 4        |
| 1.6 นิยามศัพท์.....   | 4        |
| <b>2. แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....</b>              | <b>6</b> |
| 2.1 ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต.....                           | 6        |
| 2.2 ความหมายของบัตรเครดิต.....                                    | 7        |
| 2.3 บทบาทของบัตรเครดิต.....                                       | 8        |
| 2.4 ประเภทของบัตรเครดิต.....                                      | 9        |
| 2.5 ประโยชน์ของบัตรเครดิต.....                                    | 12       |
| 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของเงิน.....                          | 14       |
| 2.7 แนวคิดความหมายของเงินรูปแบบต่างๆ.....                         | 15       |
| 2.8 แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายในการบริโภค.....   | 16       |
| 2.9 แนวคิดปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต..... | 19       |
| 2.10 แนวคิดพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการของผู้บริโภค.....  | 20       |
| 2.11 พฤติกรรมการบริโภค.....                                       | 21       |
| 2.12 ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์.....                               | 22       |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่  | หน้า      |
|--|-----------|
| 2.13 ทฤษฎีอรรถประโยชน์.....  | 22        |
| 2.14 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....  | 23        |
| <b>3. วิธีดำเนินการศึกษา.....</b>  | <b>26</b> |
| 3.1 รูปแบบการศึกษา.....  | 26        |
| 3.2 ลักษณะประชากรที่ศึกษา.....   | 26        |
| 3.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง.....  | 26        |
| 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                       | 27        |
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....  | 27        |
| <b>4. การประมวลผลข้อมูล.....</b>   | <b>29</b> |
| 4.1 ส่วนที่ 1 รายละเอียดต่างๆ ไปของผู้ถือบัตรเครดิต.....                                     | 30        |
| 4.2 ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริโภคโดยใช้บัตรเครดิต.....   | 43        |
| 4.3 ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการผ่อนชำระหนี้ค้ำสถาบันการเงินผู้ถือบัตรเครดิต<br>และความคิดเห็น..... | 51        |
| <b>5. สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ.....</b>  | <b>70</b> |
| 5.1 บทสรุป.....  | 72        |
| 5.2 ข้อเสนอแนะ.....  | 73        |
| <b>ภาคผนวก</b>   |           |
| <b>ผนวก ก. แบบสอบถาม.....</b>  | <b>75</b> |
| <b>ผนวก ข. หนังสือแจ้งผู้ถือบัตรเครดิต.....</b>  | <b>81</b> |
| <b>บรรณานุกรม.....</b>   | <b>87</b> |
| <b>ประวัติผู้เขียน.....</b>  | <b>88</b> |



## สารบัญตาราง

| ตารางที่   | หน้า |
|--|------|
| 4.1 รายละเอียดทั่วไปของผู้ถือบัตร.....   | 30   |
| 4.2 ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง.....  | 31   |
| 4.3 กลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ.....   | 32   |
| 4.4 กลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุ.....  | 33   |
| 4.5 กลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามสถานภาพสมรส.....   | 34   |
| 4.6 กลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....   | 35   |
| 4.7 กลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....  | 36   |
| 4.8 กลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามจำนวนการถือบัตรเครดิตรวมทุกใบ.....   | 37   |
| 4.9 กลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามวงเงินบัตรเครดิตรวมกันทุกใบ.....   | 38   |
| 4.10 กลุ่มตัวอย่างโดยการจำแนกตามระยะเวลาการใช้บัตรเครดิต.....  | 39   |
| 4.11 กลุ่มตัวอย่างโดยการจำแนกตามสถาบันการเงิน.....   | 40   |
| 4.12 กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตเพิ่มโดยการจำแนกตามสถาบันการเงิน .....                               | 41   |
| 4.13 เปรียบเทียบความต้องการถือบัตรเครดิตเพิ่มกับผู้ที่ยังไม่มีบัตรเครดิตของ<br>สถาบันการเงินนั้นๆ..... | 42   |
| 4.14 พฤติกรรมการบริโภคก่อนและหลังมีบัตรเครดิต.....   | 43   |
| 4.15 ปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจในการใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ.....                             | 44   |
| 4.16 ระดับปัจจัยที่มีผลทำให้ตัดสินใจใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการ.....                              | 45   |
| 4.17 DESCRIPTIVE STATISTICS ปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจใช้บัตรเครดิต.....                                   | 45   |
| 4.18 จำนวนค่าใช้จ่ายที่ใช้บัตรเครดิตแทนการจ่ายเงินสดต่อครั้ง.....                                      | 46   |
| 4.19 จำนวนค่าใช้จ่ายการใช้บัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน.....  | 47   |
| 4.20 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในหมวดสินค้าต่างๆ.....  | 48   |
| 4.21 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตจากสถานที่ต่างๆ.....  | 49   |
| 4.22 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดในต่างประเทศ.....  | 50   |
| 4.23 เงื่อนไขการชำระหนี้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง.....  | 51   |
| 4.24 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่ออัตราดอกเบี้ยที่สถาบันการเงินเรียกเก็บ.....                         | 52   |
| 4.25 พฤติกรรมการผ่อนชำระรายเดือนของกลุ่มตัวอย่าง.....  | 53   |
| 4.26 พฤติกรรมการผัดผ่อนชำระหนี้ของกลุ่มตัวอย่าง.....   | 54   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่  | หน้า |
|---|------|
| 4.27 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการถือบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง.....   | 55   |
| 4.28 ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของ<br>สถาบันการเงิน.....  | 56   |
| 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบัตรเครดิตกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส<br>ระดับการศึกษา และระดับรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต ของกลุ่มตัวอย่าง.....                                    | 57   |
| 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมก่อนและหลังมีบัตรเครดิต<br>กับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้ของ<br>ผู้ถือบัตรเครดิต ของกลุ่มตัวอย่าง..... | 58   |
| 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในการใช้บัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน<br>กับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้ของ<br>ผู้ถือบัตรเครดิต ของกลุ่มตัวอย่าง.....    | 59   |
| 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างเงื่อนไขการชำระบัตรเครดิตกับ เพศ อายุ<br>สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต<br>ของกลุ่มตัวอย่าง.....                       | 60   |
| 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างการผิมนัดชำระหนี้บัตรเครดิต กับ เพศ อายุ<br>สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต<br>ของกลุ่มตัวอย่าง.....                    | 61   |
| 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการถือบัตรเครดิต กับ<br>เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้ของผู้ถือ<br>บัตรเครดิต ของกลุ่มตัวอย่าง.....         | 62   |
| 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับจำนวนค่าใช้จ่ายที่ใช้<br>บัตรเครดิต .....  | 64   |
| 4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินบัตรเครดิตรวมทุกใบกับจำนวนค่าใช้จ่าย<br>ที่ใช้บัตรเครดิต ของกลุ่มตัวอย่าง.....  | 66   |



## สารบัญแผนภูมิ

| แผนภูมิที่  | หน้า |
|---|------|
| 4.1 ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง.....   | 31   |
| 4.2 กลุ่มตัวอย่าง โดยการจำแนกตามเพศ.....  | 32   |
| 4.3 กลุ่มตัวอย่าง โดยการจำแนกตามอายุ.....                                       | 33   |
| 4.4 กลุ่มตัวอย่าง โดยการจำแนกตามสถานภาพการสมรส.....                             | 34   |
| 4.5 กลุ่มตัวอย่าง โดยการจำแนกตามระดับการศึกษา.....                              | 36   |
| 4.6 กลุ่มตัวอย่าง โดยการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....                       | 36   |
| 4.7 กลุ่มตัวอย่าง โดยการจำแนกตามจำนวนการถือบัตรเครดิตรวมทุกใบ.....              | 37   |
| 4.8 กลุ่มตัวอย่าง โดยการจำแนกตามวงเงินบัตรเครดิตรวมกันทุกใบ.....                | 38   |
| 4.9 กลุ่มตัวอย่าง โดยการจำแนกตามระยะเวลาการใช้บัตรเครดิต.....                   | 39   |
| 4.10 กลุ่มตัวอย่าง โดยการจำแนกตามสถาบันการเงิน.....                             | 40   |
| 4.11 กลุ่มตัวอย่าง ที่ถือบัตรเครดิตเพิ่ม โดยการจำแนกตามสถาบันการเงิน.....       | 41   |
| 4.12 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต โดยการจำแนกตามระยะเวลาก่อน<br>และหลังใช้บัตร..... | 43   |
| 4.13 พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตแทนเงินสด.....                                 | 46   |
| 4.14 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือน.....             | 47   |
| 4.15 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดในต่างประเทศ.....                         | 50   |
| 4.16 พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต.....   | 51   |
| 4.17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยที่สถาบันการเงินเรียกเก็บ.....            | 52   |
| 4.18 พฤติกรรมการผ่อนชำระรายเดือนจำแนกตามการชำระหนี้.....                        | 53   |
| 4.19 พฤติกรรมการผัดผ่อนชำระหนี้บัตรเครดิต.....                                  | 54   |
| 4.20 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการถือบัตรเครดิต.....                                 | 55   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญของปัญหา

จากการที่สภาพเศรษฐกิจ สังคม และค่านิยมของคนไทยในปัจจุบันมีการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเพื่อการบริโภคของประชาชนมีการขยายตัวอย่างมากตามไปด้วย ซึ่งเป็นความต้องการของผู้บริหารประเทศที่ต้องการกระตุ้นการใช้จ่ายภาคประชาชน เพื่อเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ซึ่งหากพิจารณาจากอัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบัน ไม่จูงใจในการฝากเงินเพื่อหวังผลตอบแทนจากดอกเบี้ย ซึ่งในทางทฤษฎีจะทำให้เกิดการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคมากขึ้น และอีกปัจจัยที่กระตุ้นการบริโภคของประชาชนคือ การให้ความสนใจลูกค้ารายย่อย หรือสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินทั้งในประเทศ และต่างประเทศ และบริษัทเอกชนอื่นๆ ซึ่งจะเห็นได้จากการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ในการส่งเสริมการตลาด ในด้านต่างๆทำให้มีความสะดวกต่อผู้บริโภคอย่างมาก ทำให้เกิดการถกเถียงกันว่าจะเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ หรือจะก่อให้เกิดวิกฤตเศรษฐกิจรอบใหม่

ในอดีตที่ผ่านมาธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะเน้นที่การทำธุรกิจด้านเงินฝากและสินเชื่อ โดยการเร่งระดมเงินฝาก แล้วนำเงินฝากนั้นไปให้กู้ยืมต่อ ซึ่งธนาคารจะได้กำไรจากส่วนต่างของดอกเบี้ยเป็นรายได้หลัก ต่อมาเมื่อเกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจทำให้การปล่อยสินเชื่อของระบบธนาคารมีข้อจำกัด เช่น กฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย การกันสำรองหนี้มีปัญหา (NPL) การชลอการลงทุนของภาคเอกชน หรือภาคการผลิต เนื่องจากไม่มีกำลังซื้อจากภาคประชาชน การแบกภาระดอกเบี้ยจ่ายจากเงินฝาก ซึ่งทำให้เกิดสภาพคล่องล้มระบบ เป็นต้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องปรับตัว และหารายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยมาทดแทนรายได้หลักที่ขาดหายไป ซึ่งบริการบัตรเครดิตเป็นอีกผลิตภัณฑ์หนึ่งธนาคารให้ความสนใจในระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมา และเข้ามามีบทบาทในการทำรายได้ให้ธนาคารเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากบัตรเครดิตสามารถใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน โดยสามารถใช้แทนเงินสดได้ ซึ่งอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค และยังสามารถใช้ซื้อสินค้า และบริการได้โดยไม่ต้องชำระเงินสดทันที โดยบัตรเครดิตที่แต่ละธนาคารออกให้บริการนั้นส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อสร้างรายได้ทางด้านค่าธรรมเนียม และดอกเบี้ยให้กับธนาคาร
2. เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคาร
3. เพื่อภาพพจน์ของธนาคารในการมีบริการครบทุกประเภทเพื่อการแข่งขัน



จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ พยายามที่จะให้บริการบัตรเครดิตประเภทต่างๆ ทั้งบัตรเครดิตสากลที่ธนาคารเป็นตัวแทนออกบัตร และบัตรเครดิตภายในประเทศที่ธนาคารเป็นผู้ออกให้บริการเอง โดยมีมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งส่งผลให้มีการแข่งขันในการให้บริการบัตรเครดิตอย่างรุนแรงในปัจจุบัน โดยธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาด จนบ่อยครั้งที่ธนาคารต้องประสบปัญหา อันสืบเนื่องมาจากผู้ใช้บัตรเครดิต ไม่ว่าจะเป็ในเรืองของการขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้บัตรเครดิต การใช้บัตรเครดิต ผิดวัตถุประสงค์ ปัญหาในเรื่องของการทุจริต เป็นต้น

จากการสรุปตัวเลขของฝ่ายกำกับและพัฒนาสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้มีการสรุปตัวเลขต่างๆ เมื่อสิ้นปี 2544 จากบริการบัตรเครดิต คือ มีจำนวนบัตรเครดิตซึ่งไม่รวมบัตรเครดิตที่ออกโดยองค์กรอื่นๆ เช่นบัตรเครดิตของห้างสรรพสินค้า เป็นต้น มีจำนวนทั้งสิ้น 2,567,961 บัตร เป็นอัตราเพิ่มจากปี 2543 คิดเป็น 45.44% ขณะที่ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรก็เพิ่มขึ้นมากเช่นกันคือ 144,416 ล้านบาท เป็นอัตราเพิ่มจากปี 2543 คิดเป็น 35.60% อย่างไรก็ตามปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมต่อจำนวนบัตรในปี 2544 กลับปรับตัวลดลงจากปี 2543 คิดเป็น 6.8% จากที่เคยอยู่ในระดับ 60,300 บาท/บัตร/ปี ในปี 2543 เหลือเพียง 56,200 บาท/บัตร/ปี ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนบัตรออกใหม่ขยายตัวในอัตราเร่งมากกว่าปริมาณการใช้จ่าย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การเร่งขยายจำนวนบัตรที่ผ่านมามีความซ้ำซ้อนเกิดขึ้นในเรื่องการถือบัตรหลายใบเกินความจำเป็น และเกินกว่าอำนาจการจับจ่าย หรือความต้องการจับจ่ายของผู้ถือบัตรนั่นเอง

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเพื่อการบริโภคในครั้งนี้เป็นที่น่าสนใจว่า พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตที่ว่ามีการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยขึ้นหลังจากมีบัตรเครดิตแล้วนั้น มีพฤติกรรมการบริโภคเช่นนั้นหรือไม่ และมีปัจจัยใดบ้างที่จะกำหนดการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต เพราะถ้ามองในแง่ของความสะดวกสบายและความปลอดภัยแล้ว นับว่าบัตรเครดิตเข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อระบบการแลกเปลี่ยนเพื่อแทนเงินสด เพราะมีร้านค้ายอมรับบัตรเครดิตกันอย่างกว้างขวาง แต่ในแง่ของความสะดวกสบายและความปลอดภัยนั้น จะนำมาซึ่งการบริโภคที่เพิ่มขึ้นหรือไม่ และเพื่อให้การศึกษาได้บรรลุถึงวัตถุประสงค์มากที่สุดจึงได้แบ่งกลุ่มของผู้บริโภคที่ถือบัตรเครดิตออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้บริโภคที่ถือบัตรเครดิตซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ และกลุ่มผู้บริโภคที่ถือบัตรเครดิตซึ่งเป็นข้าราชการในเขตจังหวัดสมุทรปราการ เพราะเชื่อว่าคน 2 กลุ่มนี้น่าจะสามารถใช้เป็นตัวแทนกลุ่มผู้บริโภคที่ถือบัตรเครดิตกลุ่มอื่นๆ ได้

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. ศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริโภครของผู้ถือบัตรเครดิต ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ
2. ศึกษาถึงปัจจัยที่คาดว่าจะกำหนดพฤติกรรมกรรมการบริโภครของผู้ถือบัตรเครดิต
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกรรมการบริโภคโดยใช้บัตรเครดิตกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ ระยะเวลาการถือบัตรเครดิต และวงเงินบัตรเครดิต
4. เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการบริโภคระหว่าง ผู้ถือบัตรเครดิตซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

## 1.3 ขอบเขตการศึกษา

เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมกรรมการบริโภครของผู้ถือบัตรเครดิต ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ โดยออกแบบสอบถามจำนวน 300 ตัวอย่าง แบ่งเป็นกลุ่มละ 150 ตัวอย่าง มีลักษณะการเลือกตัวอย่างและขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. เป็นพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งถือครองบัตรเครดิตอย่างน้อย 1 ใบ และเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทบัตรเครดิต หรือสถาบันการเงินทั้งในและสาขาต่างประเทศที่มีตัวแทนอยู่ในประเทศไทย ในที่นี้ไม่รวมถึงบัตรเครดิตที่ออกโดยห้างสรรพสินค้าต่างๆ โดยตรง
2. เป็นข้อมูลในช่วงเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2545
3. ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่คาดว่าจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต ซึ่งตัวแปรที่กำหนดขึ้นมาได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ ระยะเวลาการถือบัตรเครดิต และวงเงินบัตรเครดิต



#### 1.4 สมมุติฐานของการศึกษา (Hypothesis)

1. เมื่อมีบัตรเครดิตจะทำให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมในการบริโภคเพิ่มขึ้น
2. ค่าใช้จ่ายในการบริโภคโดยใช้บัตรเครดิตกับรายได้ของผู้ถือบัตรไม่มีความสัมพันธ์กัน
3. ค่าใช้จ่ายในการบริโภคโดยใช้บัตรเครดิตกับวงเงินบัตรเครดิตไม่มีความสัมพันธ์กัน
4. พฤติกรรมการบริโภคของพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการไม่มีความแตกต่างกัน

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ ในจังหวัดสมุทรปราการ
2. ทราบถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริโภคโดยใช้บัตรเครดิต
3. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดของสถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิต

#### 1.6 นิยามศัพท์

1. บัตรเครดิต หมายถึง บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทบัตรเครดิต หรือสถาบันการเงินทั้งในประเทศและสาขาต่างประเทศที่มีตัวแทนอยู่ในประเทศไทย ในที่นี้ไม่รวมถึงบัตรเครดิตที่ออกโดยห้างสรรพสินค้าต่างๆ โดยตรง และบริษัทอื่นๆ
2. ผู้บริโภค หมายถึง กลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษาในที่นี้คือ พนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งถือครองบัตรเครดิตอยู่แล้วอย่างน้อย 1 ใบ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเพื่อการบริโภค ผู้วิจัยใช้การศึกษาจากวิวัฒนาการรวมทั้งบทบาทของบัตรเครดิต ทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิตในการใช้จ่ายลักษณะต่างๆ จะนำแนวคิดเรื่องความหมายของเงิน และความต้องการในการบริโภคเข้ามาเกี่ยวข้อง เพราะความหมายของเงินเราจะพิจารณาถึงหน้าที่การเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน ซึ่งบัตรเครดิตเองก็มีหน้าที่ และบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเช่นกัน และในด้านการบริโภคนั้นเราจะนำแนวคิดของปัจจัยที่มีผลต่อการบริโภค ซึ่งจะแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

#### 2.1 วิวัฒนาการและบทบาทของบัตรเครดิต

##### 2.1.1 ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต

###### 1. จุดกำเนิดของบัตรเครดิต

ในต้นปี ค.ศ.1900 โลกได้ค้นพบสิ่งใหม่ที่ถูกนำมาใช้แทนเงินสดในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการเป็นครั้งแรก โดยปรากฏในรูปแบบของบัตรบริษัท (Company card) หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการให้เครดิตเป็นครั้งแรก กล่าวคือ The Hudson Bay Co.,LTD. ได้ให้เครดิตแก่ลูกค้าของตนโดยมอบแผ่นเครดิต Shopping plate ซึ่งสามารถใช้เป็นสื่อเครดิตเพื่อการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการของบริษัทได้โดยบริษัทจะไปเรียกเก็บเงินคืนในภายหลัง ต่อมาในปี ค.ศ.1920 บริษัทจำหน่ายน้ำมันได้เริ่มนำความคิดของการให้เครดิตมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการน้ำมัน โดยการออกบัตรเครดิต Courtesy card ให้กับลูกค้า และในปี ค.ศ.1947 บัตรเครดิตจึงได้เข้าสู่ระบบการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์โดย The Plathush National Bank ของสหรัฐอเมริกาได้ริเริ่มการให้สินเชื่อในรูปแบบบัตรเครดิตกับลูกค้าของธนาคาร และเรียกการให้บริการสินเชื่อบัตรเครดิตนี้ว่า Charge-it จนกระทั่งในปี ค.ศ.1947 Flanklin National Bank จึงได้พัฒนาการให้สินเชื่อกับลูกค้าของธนาคารด้วยการออกบัตรเครดิตที่ทำด้วยพลาสติก ซึ่งต่อมาได้พัฒนารูปแบบและเทคโนโลยีต่างๆ มากมายในปัจจุบัน กล่าวคือ จะมีแถบแม่เหล็กเพื่อบันทึกข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต แถบเซ็นเซอร์เจ้าของบัตร การพิมพ์ตัวนูนชื่อ นามสกุล และรหัสของผู้ถือบัตร หรืออาจมีการฝังภาพของผู้ถือบัตรลงบนตัวบัตรเครดิต เป็นต้น ทำให้บัตรเครดิตมีความสมบูรณ์ในการใช้งานมากยิ่งขึ้นอย่างที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันนี้



บริษัท ไดเนอร์คลับ จำกัด เป็นผู้ริเริ่มพัฒนารูปแบบบัตรเครดิตพลาสติกเป็นรายแรก โดยในปี ค.ศ.1951 ได้ออกบัตรเครดิตที่ชื่อว่า บัตรไดเนอร์คลับ (Diners club card) ซึ่งถือได้ว่าเป็นบัตรเครดิตที่ออกมาจากบริษัทเจ้าของบัตรเครดิตไม่ใช่จากสถาบันการเงิน วัตถุประสงค์ในการออกบัตรเครดิตเพื่อให้ลูกค้าสมาชิกบัตรเครดิตนำไปแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการจากสถานที่ต่างๆ แทนเงินสดได้ มิใช่จำกัดแต่ในการซื้อสินค้าของบริษัทตนเองเหมือนเมื่อก่อน แต่ได้พัฒนาให้บริษัทและร้านค้าอื่นๆ หันมายอมรับบัตรเครดิตกัน ในปี ค.ศ.1958 ก็ได้มีบัตรเครดิตประเภทเดียวกันนี้เกิดขึ้นมาอีกนั่นคือ บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส (American express card) ซึ่งต่อมาได้เป็นที่นิยมแพร่หลายไปทั่วโลก ส่วนในแวดวงการเงินและการธนาคารก็ได้มีการออกบัตรเครดิตของสถาบันการเงินออกมาเช่นกัน ในปี ค.ศ.1958 Bank of America ได้ออกบัตรเครดิตของตนเองออกมาใช้โดยให้ชื่อว่า Bank Americard ซึ่งต่อมาบัตรเครดิตชนิดนี้ได้รับความนิยมจากชาวอเมริกันอย่างกว้างขวาง เพราะสามารถนำไปใช้ข้ามรัฐได้ ธนาคารต่างๆ ในสหรัฐอเมริกาจึงเข้าร่วมใช้บัตร Bank Americard อย่างมากมาย กระทั่งขยายเป็นระบบเครือข่ายทั่วโลก และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นบัตรวีซ่า (Visa card) ในปี ค.ศ.1974 และระหว่างที่บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และบัตรวีซ่าได้ขยายตัวและได้รับความนิยมไปทั่วโลกนั้น ในทวีปยุโรปเองก็ได้มีการสร้างบัตรเครดิตของตนเองขึ้นมาบ้าง โดย Financiering Ab Vendor ได้เริ่มตั้งบริษัท Eurocard International ขึ้นมา และออกบัตรเครดิตที่ชื่อ Eurocard ซึ่งต่อมาได้แพร่หลายไปในประเทศต่างๆ ในแถบยุโรปกว่า 13 ประเทศ ในราวปี ค.ศ.1968 จึงได้นำบัตร Eurocard เข้าร่วม Interbank และใช้ชื่อบัตรเครดิตใหม่ว่า บัตรมาสเตอร์การ์ด (Master card) และได้รับความนิยมแพร่หลายไปทั่วโลกในเวลาต่อมาเช่นกัน

## 2. ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิตในประเทศไทย

ประเทศไทยมีการใช้บัตรเครดิตมานานเกือบสามทศวรรษแล้ว โดยบริษัทไดเนอร์คลับเป็นผู้ริเริ่มนำบัตรเครดิตเข้ามาในประเทศไทยเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ.2512 ต่อมาในปี พ.ศ.2515 สถาบันการเงินในประเทศไทยได้เริ่มมีบทบาทในการเป็นผู้ออกบัตรเครดิตในประเทศเป็นครั้งแรก โดยธนาคารกสิกรไทยได้ร่วมมือกับธนาคารศรีนครออกบัตรเครดิตชื่อ บัตรเครดิตอเนกประสงค์ ต่อมาในปี 2517 ธนาคารกสิกรไทยได้แยกตัวออกมาเพื่อออกบัตรเครดิตของตนเองโดยใช้ชื่อว่า บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย มีการแยกประเภทออกเป็นบัตรสีเขียว และบัตรชมพู ส่วนบัตรเครดิตอเนกประสงค์ธนาคารศรีนครยังคงเป็นผู้ดำเนินการต่อไป และในปีเดียวกันนี้เองนอกจากสถาบันการเงินภายในประเทศจะเริ่มออกบัตรเครดิตกันเองแล้ว บัตรเครดิตต่างประเทศก็ยังคงได้รับความนิยมและมีผู้นำเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น โดยธนาคารกสิกรไทยได้ร่วมมือกับบริษัทมาสเตอร์การ์ด ออกบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ดในประเทศไทย ตามด้วยบัตรวีซ่าในเวลาใกล้เคียงกัน และในปี พ.ศ.2524 เป็นปีแรกที่บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรสเข้ามาในประเทศไทย โดยการร่วมมือกัน



ระหว่างบริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรสของสหรัฐอเมริกา ธนาคารกรุงเทพ และบริษัทซีทีวีแอมป์ประเภทของบัตรเครดิตออกเป็น 2 ประเภท คือ บัตรทอง และบัตรเขียว ซึ่งยังคงนิยมใช้ในปัจจุบัน

ต่อมาสถาบันการเงินในประเทศก็ได้ให้ความสนใจในการออกบัตรเครดิตของตนเองกันมากขึ้น ในปลายปี พ.ศ.2530 ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นธนาคารที่สามที่ได้ออกบัตรเครดิตของตนเอง เรียกว่าบัตรเครดิตโพธิ์เงิน และบัตรเครดิตโพธิ์ทอง หรือใช้แทนบัตรเงิน และบัตรทองนั่นเอง ในปี พ.ศ.2531 ธนาคารกรุงเทพได้ออกบัตรเครดิตของตนเองบ้างหลังจากออกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสร่วมกับบริษัทต่างประเทศ โดยออกบัตรเครดิต 3 ประเภท คือ บัตรทอง บัตรเงิน และบัตรแพลททินัม กลางปี พ.ศ.2533 ธนาคารกรุงไทยจึงได้เริ่มออกบัตรเครดิต ตามมาด้วย 4 ธนาคารเล็กคือ ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารสหธนาคาร ธนาคารมหานคร และธนาคารศรีนคร ได้รวมตัวกันออกบัตรเครดิตขวัญนครออกมาให้บริการลูกค้าของตน ซึ่งต่อมาแต่ละธนาคารก็ได้มีการพัฒนารูปแบบบัตรเครดิตของตนเองออกมาสู่ตลาดบัตรเครดิตกันอีกมากมาย ดังจะเห็นกันได้ในปัจจุบัน

### 2.1.2 ความหมายของบัตรเครดิต

คำว่า บัตรเครดิต (Credit card) มีรากฐานมาจากคำว่า เครดิต (Credit) และคำว่า Credit มาจากภาษาละตินที่ว่า Credo ซึ่งแปลว่า ข้าพเจ้าเชื่อ (I believe) โดย Credo เกิดจากคำผสมของ Card และ Do ซึ่งแปลว่า เชื่อถือ ไว้ใจ (Trust) และยอมรับ (to place) จึงยังไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอนตายตัว ทำให้การตีความมิได้หลายความหมายขึ้นอยู่กับกรนำไปใช้ หรือขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะใช้ และมีผู้ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า เครดิต (Credit) ไว้ดังนี้ คือ

มิลล์ (Mill 1956) ให้ไว้ใน Political Economy ว่า “ เครดิต เป็นการยอมให้ผู้อื่นใช้เงินทุน ” จึงเป็นการยอมรับในทรศนะของผู้ให้เครดิต (เจ้าหนี้)

เวอธ (Worth 1957) กล่าวว่า “ เครดิต เป็นความเชื่อมั่นของผู้เป็นเจ้าหนี้อันมีต่อลูกหนี้ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความเต็มใจและความสามารถในการจ่ายชำระหนี้ได้ ” จึงเป็นการมองในทรศนะของผู้ให้เครดิต

จอห์นสัน (Johnson 1960) ให้ไว้ใน Money and Currency ว่า “ เครดิต เป็นพลังที่จะให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ โดยสัญญาว่าจะจ่าย...ณ วันใดวันหนึ่งในอนาคต ” จึงเป็นการมองในทรศนะของผู้ใช้เครดิต (ลูกหนี้)



ดังนั้น คำว่า เครดิต จึงหมายถึงความเชื่อระหว่างลูกหนี้ และเจ้าหนี้ที่ยอมรับให้มีการแลกเปลี่ยนในมูลค่าปัจจุบันเพื่อจ่ายเงินในอนาคต จากความหมายข้างต้น คำว่าเครดิตจึงประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 6 ส่วน คือ

1. ความไว้วางใจ ความเชื่อถือ และความศรัทธาในตัวบุคคล
2. การประเมินค่าของบุคคลในด้านชื่อเสียง
3. โอกาสที่ให้แก่บุคคลที่มีความสามารถเพื่อรับประโยชน์ที่ดีและมากยิ่งขึ้น
4. การกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนที่ยาวนานและยืดหยุ่นได้
5. ความเสี่ยง (Risk)
6. การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic exchange)

### 2.1.3 บทบาทของบัตรเครดิต

บัตรเครดิต (Credit card) จัดเป็นสื่อ (Media) ในการติดต่อเพื่อการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการระหว่างบุคคลที่เรียกว่า ผู้ถือบัตรเครดิตกับผู้ขายสินค้าและบริการ โดยที่ผู้ซื้อสินค้าและบริการไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันที บัตรเครดิตนอกจากจะทำหน้าที่เป็นสื่อและช่องทางของการแลกเปลี่ยนแล้วขณะเดียวกันยังมีคุณสมบัติในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บัตรได้อีกด้วย เพราะสามารถทราบข้อมูลของผู้ถือบัตรได้จากเครื่องรูดบัตรเครดิต (Imprinter) ซึ่งจะทำหน้าที่บันทึกข้อมูลการซื้อสินค้าและบริการของผู้ซื้อเก็บไว้เป็นหลักฐาน ในประเทศที่เจริญแล้ว เช่น ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา หรือกลุ่มประเทศในแถบยุโรป นอกเหนือจากเครดิตที่เกิดจากการใช้เช็ค ในการจ่ายชำระหนี้ต่างๆ แล้ว บัตรเครดิตได้รับการยกย่องให้เป็นใบเบิกทางสำคัญใบหนึ่งในการแสดงให้เห็นถึงความมีเครดิตทางการเงิน ไม่ว่าจะใช้ในการขอสมัครงานการขอกู้เงินจากสถาบันการเงินหรือการใช้บริการทางด้านอื่นๆ เช่น สามารถใช้บริการชำระค่าโดยสาร ค่าโรงแรม ค่าลงทะเบียนของนักศึกษา เป็นต้น

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางของบทบาทของบัตรเครดิตที่ได้มีส่วนผูกพันกับชีวิตประจำวันของสังคมไทยและบทบาทของบัตรเครดิตเริ่มขยายตัวไปสู่กลุ่มบุคคลต่างๆ จากกลุ่มนักธุรกิจระดับสูง ผู้บริหารทั่วไป พนักงานของหน่วยงานต่างๆ จนถึงนิสิตนักศึกษาตามสถาบันต่างๆ การเติบโตของระบบเศรษฐกิจถือว่าเป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อการขยายตัวของความนิยมของการใช้บัตรเครดิต โดยเฉพาะในระบบเศรษฐกิจการค้าในปัจจุบันนี้แล้วย่อมไม่อาจละเลยหรือปฏิเสธบทบาทของบัตรเครดิตได้ อีกทั้งหากพิจารณาให้ละเอียดแล้วจะพบว่าบัตรเครดิตมิได้เป็นเพียงสิ่งที่ใช้ทดแทนเงินสดในการซื้อสินค้าและบริการเท่านั้น แต่ยังหมายถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่จะได้รับจากการใช้บัตรเครดิตอีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาการชำระหนี้คืนที่นานถึง 45-55



วัน ส่วนลดและของรางวัลต่างๆเป็นต้น ในด้านของผู้ออกบัตรเองก็จะได้รับผลประโยชน์จากที่มีผู้มาใช้บริการบัตรเครดิตของตนจากค่าธรรมเนียมต่างๆ คือ

1. ค่าธรรมเนียมแรกเข้า (Member fee) คือ ค่าธรรมเนียมที่ได้เรียกเก็บจากผู้บัตรเครดิตในทันทีที่ผู้บัตรเครดิตได้รับบัตรเครดิต หรือในกรณีที่อยู่ในช่วงส่งเสริมการขายอาจมีการยกเว้นค่าธรรมเนียมดังกล่าวเพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ค่าธรรมเนียมรายปี (Annual fee) คือ ค่าธรรมเนียมที่ได้เรียกเก็บจากผู้บัตรเครดิตภายหลัง จากที่ผู้บัตรเครดิตได้ใช้บริการมาครบ 1 ปี และจะเรียกเก็บตลอดทุกๆ ปีจนกว่าจะมีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดบอกยกเลิกการใช้บัตรเครดิตนั้น ซึ่งปัจจุบันมีการส่งเสริมการตลาด เช่น ฟรีค่าธรรมเนียมปีแรก หรือฟรีค่าธรรมเนียมตลอดชีพ อย่างมีเงื่อนไขหรือไม่มีเงื่อนไข เป็นต้น

3. อัตราดอกเบี้ยค้างชำระต่อปี (Interest rate) โดยคิดจากอัตราดอกเบี้ยจากยอดหนี้ที่ค้างชำระหลังจากที่ได้แจ้งยอดหนี้ให้กับผู้บัตรเครดิตไปแล้ว แต่ผู้บัตรเครดิตไม่สามารถนำเงินเข้าชำระหนี้ได้ตามเวลาที่กำหนดหรือไม่ครบตามจำนวนที่ได้แจ้งไว้

4. ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสด (Cash advance fee) จากเครื่อง ATM หรือเบิกจากเคาน์เตอร์ของธนาคารพาณิชย์ เป็นค่าธรรมเนียมที่ได้คิดต้นทุนต่างๆ เช่น ดอกเบี้ย ค่าบริการแต่ละครั้ง เป็นต้น ไว้แล้ว ดังนั้นหากผู้บัตรเครดิตเบิกเงินสดออกไปจะเสียค่าธรรมเนียมส่วนนี้เท่านั้น เช่น ถ้ากำหนดค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดไว้ในอัตรา 120 บาทต่อการเบิกเงินสดจำนวน 3,000 บาท ดังนั้นเวลาที่ผู้บัตรเครดิตไปเบิกเงินสด จำนวน 3,000 บาทในใบแจ้งยอดชำระหนี้จะปรากฏยอดจำนวนเงิน 3,120 บาท เป็นต้น

นอกจากค่าธรรมเนียมดังกล่าวแล้ว ผู้ออกบัตรเครดิตยังจะได้รับส่วนลดจากร้านค้าที่นำ Sale slip มาเข้าบัญชีด้วย ในจุดนี้เองทำให้สถาบันการเงินต่างๆ มุ่งขยายตลาดของกลุ่มลูกค้าตนเองในลักษณะวงกว้างออกไปเรื่อยๆ แต่ทั้งนี้ก็ยังคงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของบัตรเครดิตและผู้ให้บริการควบคู่กันไป ทำให้แนวโน้มการแข่งขันด้านการให้ประโยชน์ของบัตรเครดิตจะเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งหมายถึงผลประโยชน์ที่ผู้ถือบัตรจะได้รับจากการใช้บริการนั่นเอง

#### 2.1.4 ประเภทของบัตรเครดิต

สามารถแบ่งประเภทของบัตรเครดิตตามลักษณะต่างๆ ได้ 5 ประเภท ดังนี้

##### 1. ประเภทของบัตรเครดิตแบ่งตามอาณาเขตการใช้บัตร ได้แก่

1.1 บัตรเครดิตในประเทศ (Local credit card) เป็นบัตรเครดิตที่ผู้ออกบัตรเพื่อให้ผู้ถือบัตรใช้ซื้อสินค้าและบริการในประเทศ กล่าวคือ บัตรเครดิตประเภทนี้สามารถใช้ได้เฉพาะในประเทศเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ในต่างประเทศได้ เช่น บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย เป็นต้น



1.2 บัตรเครดิตต่างประเทศ (International credit card) เป็นบัตรเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเป็นตัวออกบัตรให้แก่ลูกค้า เช่น บัตรวีซ่า มาสเตอร์การ์ด เป็นต้น หรือบริษัทเจ้าของบัตรจะเป็นผู้ออกบัตรโดยตรง เช่น บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และบัตรไดเนอร์คลับ เป็นต้น สามารถนำไปใช้ได้ทั้งในประเทศและประเทศต่างๆ ทั่วโลก

## 2. ประเภทของบัตรเครดิตแบ่งตามกลุ่มผู้ออกบัตร ได้แก่

2.1 บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารหรือสถาบันการเงินของประเทศ เช่น บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย เป็นต้น

2.2 บัตรเครดิตของธนาคารหรือสถาบันการเงินในต่างประเทศแต่ธนาคารไทยเป็นผู้ร่วมออกบัตร กล่าวคือ เป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่เกิดจากการรวมกลุ่มธนาคารโดยจะให้เปิดโอกาสให้ธนาคารหรือสถาบันการเงินของต่างประเทศเข้าร่วมดำเนินการออกบัตรเครดิตด้วยเช่น บัตรวีซ่า มาสเตอร์การ์ด และบัตรเครดิตซีทีแบงก์ เป็นต้น

2.3 บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทบัตรเครดิตที่มาตั้งบริษัทในเครือ หรือสาขาในประเทศ เช่น บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และบัตรไดเนอร์คลับ เป็นต้น

2.4 บัตรร่วม (Affinity card) เป็นความร่วมมือของธนาคารหรือสถาบันการเงินกับหน่วยธุรกิจต่างๆ เพื่อออกบัตรเครดิตร่วมกัน ทั้งนี้นอกจากลูกค้าจะได้รับสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขการให้บริการของหน่วยธุรกิจนั้นๆ แล้วยังสามารถชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ จากร้านค้าที่รับบัตรเครดิตของธนาคารผู้ออกบัตรนั้นด้วย เช่น บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ออกร่วมกับห้างสรรพสินค้าโรบินสัน บัตรเครดิตที่ธนาคารกรุงไทยออกร่วมกับห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ เป็นต้น

2.5 บัตรเครดิตที่ออกโดยร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้าซึ่งสามารถใช้ได้เพียงในร้านค้าหรือ ห้างสรรพสินค้าที่ออกบัตรเท่านั้น เช่น บัตรเครดิตของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล เป็นต้น

## 3. ประเภทของบัตรเครดิตแบ่งตามประโยชน์ใช้สอย ได้แก่

3.1 Charge-it card หรือ Charge card คือบัตรเครดิตที่ใช้จ่ายแทนเงินสดเมื่อซื้อสินค้าและบริการ และจะมีการเรียกเก็บเงินภายหลังตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ประโยชน์ที่ผู้ออกบัตรจะได้รับคือ ส่วนลดจากร้านค้า และค่าธรรมเนียมต่างๆจากผู้ให้บริการ

3.2 Cash card คือบัตรเครดิตที่สามารถใช้เบิกเงินสดได้ ซึ่งอาจจะเบิกผ่านเครื่อง ATM หรือเคาน์เตอร์ของธนาคารพาณิชย์โดยไม่จำเป็นต้องมีเงินฝากในบัญชี ถือเป็น การเบิกเงินสดล่วงหน้า (Overdraft) ผู้ออกบัตรจะเรียกเก็บเงินที่เบิกล่วงหน้าในภายหลังพร้อมดอกเบี้ยตามอัตราที่กำหนดกันไว้

#### 4. ประเภทของบัตรเครดิตแบ่งตามวัตถุประสงค์ในการใช้ ได้แก่

4.1 บัตรเครดิตอเนกประสงค์ (Limited-purpose credit card) เป็นบัตรเครดิตสำหรับใช้ซื้อสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง หรือจำกัดประเภทสินค้าและบริการที่ใช้ หรืออาจจะใช้ซื้อสินค้าและบริการจากบริษัทแห่งเดียวหรือกลุ่มเดียวเท่านั้น เช่น บัตรเครดิตที่ออกโดยห้างสรรพสินค้าหรือร้านอาหาร เป็นต้น

4.2 บัตรเครดิตอเนกประสงค์ (Multi-purpose or universal credit card) ซึ่งแบ่งเป็น

4.2.1 Company card หรือ Charge card เป็นบัตรเครดิตที่มุ่งเน้นด้านการเดินทางและความบันเทิง (Travel and entertainment card) หรือเรียกโดยย่อว่า T&E card เช่น บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และบัตรโคเนอรัลคลับ เป็นต้น

4.2.2 Bank card หรือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ เช่น บัตรวีซ่าบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ เป็นต้น Bank card ของต่างประเทศมี 2 ลักษณะ คือ การให้วงเงิน (Credit line) เพื่อผ่อนชำระและให้ความสะดวก แต่ Bank card ของประเทศไทยนั้นการชำระหนี้จะถูกหักออกไปจากบัญชีผู้ถือบัตรเครดิตทันทีหลังจากครบกำหนดระยะเวลาการปลอดชำระหนี้ที่ได้ตกลงกันไว้ ระยะเวลาการปลอดชำระหนี้ที่ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยถือว่าเป็นการให้สินเชื่อ (Credit) แก่ผู้ถือบัตร จึงเรียกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารว่า Credit card

#### 5. ประเภทของบัตรเครดิตแบ่งตามรูปแบบของสัญญาบัตรเครดิต โดยขึ้นอยู่กับจำนวนคู่สัญญาที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

5.1 บัตรเครดิตที่มีคู่สัญญา 2 ฝ่าย เช่น บัตรเครดิตที่ใช้เฉพาะร้านค้าที่เป็นผู้ออกบัตรหรือสาขาร้านค้าที่ออกบัตรเท่านั้น คู่สัญญาทั้ง 2 ฝ่ายในระบบบัตรเครดิตจะมีลักษณะเป็นสัญญาซื้อขายเงินเชื่อ ซึ่งเป็นสัญญาที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้าในการที่จะชำระค่าสินค้าในภายหลังได้ โดยสิทธิและหน้าที่ของคู่สัญญาจะอยู่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายลักษณะซื้อขายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

5.2 บัตรเครดิตที่มีคู่สัญญา 3 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ออกบัตร (Issuer) ซึ่งปกติแล้วจะได้แก่ธนาคารหรือบริษัทเอกชนต่างๆ ผู้ถือบัตร (Cardholder) และร้านค้าที่ยอมรับบัตรเครดิต (Creditor or merchant) เช่น บัตรมาสเตอร์การ์ด บัตรวีซ่า บัตรโคเนอรัลคลับ เป็นต้น

5.3 บัตรเครดิตที่มีคู่สัญญา 4 ฝ่าย คือนอกจากจะประกอบด้วยผู้ออกบัตร ผู้ถือบัตร และร้านค้าเช่นเดียวกับบัตรเครดิตที่มีคู่สัญญา 3 ฝ่ายแล้ว ยังมีบุคคลที่ 4 ซึ่งปกติจะได้แก่ธนาคาร โดยทำหน้าที่เสมือนเป็นตัวแทนของผู้ออกบัตรในการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรและชำระเงินแก่



ร้านค้า รายได้ของบุคคลที่ 4 ได้แก่ ค่าธรรมเนียมที่ผู้ออกบัตรจ่ายให้ตามปริมาณหลักฐานใบซื้อขาย (Sale slip) และตามจำนวนเงิน

### 2.1.5 ประโยชน์ของบัตรเครดิต

เดิมบัตรเครดิตเป็นบริการเสริมที่สถาบันการเงินและธนาคารพาณิชย์เสนอให้กับลูกค้าในกลุ่มของตนเองต่อมาได้กลายมาเป็นบริการหลักและเกิดการแข่งขันกันมากขึ้น ของกลุ่มผู้ออกบัตรเครดิตอันเนื่องมาจากผลประโยชน์จากรูกระบบที่มีมากขึ้น ส่วนผู้ใช้บริการเองนอกจากจะได้รับประโยชน์จากการใช้บัตรเครดิตนี้โดยตรงแล้วยังได้รับผลประโยชน์จากการแข่งขันนั้นด้วย สำหรับร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรเครดิตก็จะได้รับผลประโยชน์ด้วยเช่นกัน

#### 1. ประโยชน์ของผู้ออกบัตรเครดิต

- 1.1 เป็นการเพิ่มรายได้ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยจากผู้ใช้บัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมจากร้านค้า เป็นต้น
- 1.2 เป็นการเพิ่มธุรกิจให้กับสถาบันการเงิน ทั้งด้านเงินฝากและเงินกู้
- 1.3 เป็นเครื่องมือสำหรับการติดตามข้อมูล และดูความเคลื่อนไหวทางการเงินของลูกค้าจากลักษณะพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิต รวมทั้งหลักฐานและคุณสมบัติต่างๆที่สมาชิกบัตรได้ให้ข้อมูลไว้
- 1.4 เป็นการสร้างจุดเด่นในด้านบริการของสถาบันการเงิน เพราะนอกจากจะเป็นการเสนอบริการที่สะดวกปลอดภัยแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้นอีกบริการหนึ่งแล้วยังเป็นการสร้างภาพพจน์ใหม่ให้แก่ธนาคารด้วย
- 1.5 เป็นเครื่องมือทางการเงินใช้สำหรับเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันของสถาบันการเงิน

#### 2. ประโยชน์ของผู้ถือบัตรเครดิต

- 2.1 เพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย ความคล่องตัวในการใช้จ่ายใช้สอยซื้อสินค้าและบริการต่างๆ โดยไม่ต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมาก
- 2.2 ได้รับวงเงินจากบัตรเครดิต (Revolving credit) เพื่อเป็นขีดจำกัดในการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตและเป็นจำนวนเงินสูงสุดที่ผู้ออกบัตรเครดิต และผู้ถือบัตรเครดิตต่างก็มีหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบซึ่งกันและกันในการให้บริการหรือรับบริการทางด้านบัตรเครดิต กล่าวคือในกรณีที่ผู้ถือบัตรไม่สามารถชำระหนี้อันเกิดจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแล้วผู้ออกบัตรเครดิตก็จะมีความเสี่ยงสูงสุดไม่เกินวงเงินจำนวนที่ให้สินเชื่อ ทำนองเดียวกันหากบัตรเครดิตดังกล่าวถูกนำไปใช้โดยมิชอบหรือถูกลักลอบนำไปใช้โดยสมาชิกผู้ถือบัตร ไม่มีส่วนรู้เห็น เช่น บัตรสูญหาย

บัตรถูกลักขโมย เป็นต้น เจ้าของบัตรก็จะมีความเสียหายที่จะต้องรับผิดชอบสูงสุดไม่เกินจำนวนเงินที่ได้รับสินเชื่อเช่นกัน

2.3 ได้รับการเพิ่มอำนาจในการจับจ่ายใช้สอย (Purchasing power) ทางอ้อม คือ ผู้ถือบัตรเครดิตสามารถซื้อสินค้าและบริการโดยไม่ต้องจ่ายเงินสดทันที เนื่องจากผู้ออกบัตรจะให้เครดิตแก่ผู้ถือบัตรเครดิต โดยไม่ต้องชำระเงินทันที และไม่ต้องเสียดอกเบี้ยในช่วงระยะเวลาหนึ่งตามที่ตกลงกันได้

2.4 ช่วยแก้ปัญหาหรือบรรเทาปัญหาในยามฉุกเฉิน แรงด่วน หรือเฉพาะหน้า โดยที่ได้มีการคาดคะเนไว้ก่อน

2.5 ได้รับส่วนลดหรือของรางวัลพิเศษ และสิทธิประโยชน์พิเศษจากร้านค้าผู้รับบัตรเครดิตและจากผู้ออกบัตรเครดิต

2.6 ได้รับความปลอดภัยในการที่ไม่ต้องพกเงินสดติดตัวในการเดินทางท่องเที่ยว

2.7 ช่วยเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยสร้างประวัติความน่าเชื่อถือทางเครดิตส่วนบุคคล

2.8 ช่วยเสริมภาพพจน์และความน่าเชื่อถือทางสังคม

### 3. ประโยชน์ของร้านค้าสมาชิกผู้รับบัตรเครดิต

3.1 ช่วยเพิ่มยอดขายเพราะผู้บริโภคมีทางเลือกในการชำระค่าสินค้ามากขึ้น

3.2 ไม่เป็นการเสี่ยงต่อหนี้สูญเพราะสถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิต จะเป็นผู้รับความเสี่ยงแทน

3.3 อำนวยความสะดวกให้กับร้านค้าเพื่อป้องกันทุจริตของพนักงานขาย และตัดปัญหาเรื่องธนบัตรปลอม

3.4 เป็นการสร้างลูกค้ารายใหม่ให้กับร้านค้า และยังเป็นลูกค้าคุณภาพ เพราะได้รับการกลั่นกรองมาจากสถาบันการเงินมาก่อนแล้ว

3.5 ช่วยในการส่งเสริมภาพพจน์ และยกระดับมาตรฐานของร้านค้าสมาชิกผู้รับบัตรเครดิต



## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของเงิน

### 2.2.1 คุณลักษณะของเงิน

เงิน (Money) หรือบางครั้งเราเรียกว่า เงินตรา นั้น เป็นตราสารที่ใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย อย่างไรก็ตามเงินสด (cash) ก็เป็นการพัฒนาการสืบเนื่องต่อจากตราสารเพื่อการแลกเปลี่ยนอื่นๆ ตามแต่ละยุคสมัยจะกำหนดกันจนถึงยุคปัจจุบันที่มนุษย์โลกยอมรับร่วมกันในการใช้เงินสดเป็นตราสารเพื่อการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ ค่าของเงินจะถูกกำหนดตามแต่มาตรการหรือกฎหมายของประเทศหรือสังคมนั้นๆ คำจำกัดความของเงินอาจจะมีมากมาย แต่ไม่ว่าสิ่งใดที่จะนำมาใช้เป็นเงินได้ ควรจะมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ คือ (ทักษิณา ชัยอิทธิพรวงศ์. 2533:54)

1. เป็นสิ่งที่ยอมรับกันทั่วไปในสังคมเดียว
2. เป็นของที่หายาก เพราะสิ่งที่หายากจะมีมูลค่าในตัวเองสูง เมื่อมีมูลค่าสูงจึงเหมาะที่จะนำมาใช้เป็นเงิน
3. มีความคงทนถาวร กล่าวคือ ไม่เน่าเปื่อย สึกหรือ หรืออยู่ได้ง่าย เพราะต้องใช้สอยอยู่เป็นประจำทุกวัน หากสิ่งทีนำมาใช้เป็นเงินไม่คงทน มูลค่าก็จะหมดไป
4. เป็นของที่มีลักษณะเหมือนกันเงินที่ใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนควรมีลักษณะเหมือนกันเพื่อป้องกันให้เงินมีมูลค่าคงที่ เช่น ควรให้มีส่วนผสมของโลหะในการทำเหรียญคล้ายกันทุกๆเหรียญ ถ้าเป็นกระดาษก็ต้องใช้กระดาษอย่างเดียวกัน และเมื่อมีราคาเท่ากันก็ต้องใช้สีเดียวกัน เพื่อให้ผู้รับมีความพอใจเท่ากัน
5. เป็นของที่ถือออกง่ายเงินควรจะเป็นสิ่งที่จำได้ และรู้ทันทีว่าเป็นเงินดี หรือเป็นเงินปลอม
6. สามารถแบ่งออกเป็นหน่วยย่อยๆ ได้
7. เป็นของที่มีมูลค่าคงที่ และเป็นของที่นำติดตัวไปได้สะดวก

### 2.2.2 ชนิดของเงิน

เงินแบ่งเป็นชนิดต่างๆ ได้ดังนี้คือ (ทักษิณา ชัยอิทธิพรวงศ์. 2533:55)

1. Full-Bodied Money หมายถึงเงินซึ่งมีมูลค่าของโลหะที่ทำเหรียญนั้นมีค่าเท่ากับราคาตราไว้สำหรับเหรียญนั้น เงินชนิดนี้สามารถจะนำไปใช้สำหรับวัตถุประสงค์อื่นได้โดยมีค่าเท่ากับการใช้เป็นเงิน
2. Representative Full-Bodied Money โดยปกติแล้วเงินชนิดนี้ทำด้วยกระดาษเท่ากับเป็นใบรับฝากเงินที่รัฐบาลออกให้ถือมันเอง

3. Credit Money หรือเงินเครดิตนี้ หมายถึง เงินประเภทใดก็ตามที่ราคาของเงินที่ตราไว้สูงกว่ามูลค่าของสิ่งของที่ใช้จ่ายเงินนั้น

### 2.3 แนวคิดความหมายของเงินรูปแบบต่างๆ

เพราะบัตรเครดิตได้เข้ามาแทนการใช้จ่ายเงินสดได้อย่างเกือบสมบูรณ์แบบ ไม่ว่าจะเป็นด้านสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน การให้สินเชื่อ และเบิกเงินสด เป็นต้น ดังนั้นจึงต้องศึกษาการนิยามความหมายของเงินรูปแบบต่างๆ ตามการพิจารณาของจอห์นและเฟก (Johnson and Feige 1967) ได้แบ่งแนวคิดการนิยามความหมายของเงินออกเป็น 4 แบบด้วยกันคือ

1. The Convention Approach คือ แนวคิดที่เก่าแก่และเป็นที่ยอมรับมากที่สุด โดยเน้นคุณลักษณะของเงินที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน ซึ่งจะต้องเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วของสังคมด้วย ดังนั้นปริมาณเงินในความหมายของ The Convention Approach จะประกอบไปด้วย เหรียญกษาปณ์ ธนบัตร และเงินฝากกระแสรายวัน

2. The Chicago Approach เป็นการนิยามความหมายของเงินโดยฟรีดแมน (Friedman 1956) ร่วมกับนักเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยชิคาโก โดยมุ่งเน้นที่ให้เงินมีลักษณะหรือมีหน้าที่ของการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน และเป็นเครื่องรักษามูลค่า หรือความมั่นคง โดยมีหลักเกณฑ์ในการนิยามความหมายของเงินอยู่ 2 ประการ คือ

(1) ทรัพย์สินที่จะนำมาคิดรวมเป็นเงินในความหมายนั้น ต้องเป็นทรัพย์สินที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับรายได้ คือสามารถใช้จ่ายการจนถึงการเปลี่ยนแปลงในรายได้ประชาชาติได้

(2) หลักเกณฑ์ในทฤษฎีที่ว่าด้วยเรื่องการเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งเดียวกัน คือ สิ่งนั้นสามารถทดแทนกันได้อย่างสมบูรณ์

จากการนิยามของ The Chicago Approach เงินจึงประกอบไปด้วย เหรียญกษาปณ์ ธนบัตร เงินฝากเพื่อเรียก เงินฝากประจำ

3. The Gurley and Shaw Approach ได้นิยามความหมายในลักษณะของเงินทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน และหน้าที่เป็นเครื่องรักษามูลค่าที่มีสภาพคล่อง ซึ่งเป็นการนิยามที่คล้ายคลึงกับ The Chicago Approach แต่เกอร์และชอร์ (Gurley and Shaw 1960) ได้ขยายจำนวนของทรัพย์สินประเภทนี้ออกไปอีก โดยได้คิดรวมถึงหนี้สินทุกประเภทของสถาบันการเงินเข้าไว้ทั้งหมดซึ่งทรัพย์สินที่จะนำมานิยามเป็นเงินนั้นจะต้องถ่วงน้ำหนัก โดยอยู่บนพื้นฐานของระดับความสามารถในการทดแทน จากคำนิยามของ The Gurley and Shaw Approach ปริมาณเงิน



ประกอบไปด้วย เทรียฐกษาปณ์ ธนบัตร เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำ เงินฝากและเงินกู้ นอกกระบบ และเงินฝากของธนาคารทุกประเภท

4. The Central Bank Approach พิจารณาความหมายของเงิน โดยเป็นการมองเงินในลักษณะ กว้างที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่ธนาคารกลางซึ่งรับผิดชอบต่อการดำเนินนโยบาย การเงินของประเทศ ทำให้ความหมายของเงินออกมาในลักษณะที่เป็นสินเชื่อ โดยเป็นสินเชื่อ ทั้งหมดไม่ว่าจะออกโดยแหล่งใดก็ตาม ซึ่งจากนิยามนี้ทำให้ปริมาณเงิน คือ ปริมาณสินเชื่อทั้งหมด

จากแนวคิดในการนิยามความหมายของเงินข้างต้น สามารถนำมาพิจารณาได้ว่า บัตรเครดิต มีคุณสมบัติที่ใกล้เคียงกับเงินอย่างมาก โดยพิจารณาจากการทำหน้าที่ในปัจจุบันซึ่งพบว่านอกจาก จะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนแล้ว ยังทำหน้าที่เป็นเครื่องวัด และรักษามูลค่า รวมทั้ง ลักษณะของการเป็นสินเชื่ออีกด้วย ซึ่งจากคุณลักษณะนี้ในอนาคต เมื่อประชาชนมีการยอมรับบัตร เครดิตกันกว้างขวางขึ้นในคนทุกกลุ่ม จนสามารถใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดได้อย่างสมบูรณ์แล้ว การนิยามความหมายของเงินซึ่งรวมถึงบัตรเครดิตด้วยก็ไม่น่าจะผิดนัก

#### 2.4 แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายในการบริโภค

ปกติเมื่อบุคคลมีรายได้ย่อมต้องจ่ายส่วนหนึ่งของรายได้เพื่อชำระค่าภาษีให้แก่รัฐบาล ส่วน ที่เหลือ คือ รายได้สุทธิ ซึ่งบุคคลสามารถนำไปจ่ายซื้อสินค้า และบริการเพื่อการบริโภค และอาจมี บางส่วนเหลือเก็บไว้เป็นเงินออม การที่บุคคลจะใช้จ่ายไปในการบริโภคน้อยเท่าใดย่อมขึ้นอยู่กับ ปัจจัยต่างๆ เช่น ระดับรายได้ ทรัพย์สินที่บุคคลมีอยู่ ระดับราคาสินค้าในท้องตลาด เป็นต้น สำหรับหัวข้อนี้ เราจะพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายในการบริโภค

ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายในการบริโภค แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัย ทางด้านจิตใจ และปัจจัยทางด้านวัตถุ

##### 1. ปัจจัยทางด้านจิตใจ (Subject factors)

โดย เคนส์ (Keynes 1936) เขียนไว้ในหนังสือ The General Theory of Employment, Interest and Money) กล่าวถึงปัจจัยทางด้านจิตใจไว้ดังนี้คือ

1.1 อุปนิสัยบุคคล เป็นการคำนึงถึงอนาคต ความต้องการที่จะเป็นอิสระ และความ ต้องการเพิ่มรายได้ในอนาคต กล่าวคือ บุคคลใดถ้ามีอุปนิสัยเป็นคนมัธยัสถ์ รู้จักเก็บออม รายจ่าย เพื่อการบริโภคน้อยกว่าบุคคลที่มีอุปนิสัยใช้จ่ายสุรุ่ยสุร่าย ทั้งที่ระดับรายได้เท่ากัน บุคคลบาง ประเภทอาจคำนึงถึงอนาคตทำให้พยายามประหยัดรายจ่ายในปัจจุบันเพื่อสำรองไว้ใช้จ่ายในอนาคต เมื่อเกิดกรณีที่คาดไม่ถึง เช่น เกิดการว่างงาน เจ็บป่วย หรือไว้ใช้จ่ายในยามชรา เป็นต้น



1.2 ความกดดันทางสังคมเป็นปัจจัยที่มีแนวโน้มในการกระตุ้นการใช้จ่าย กล่าวคือ บุคคลอาจจัดสรรรายได้ส่วนใหญ่ไปเพื่อการบริโภค ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการ และมีความจำเป็นต้องรักษาตำแหน่งของตนในสังคม หรือเพื่อรักษาระดับความเป็นอยู่ของตนให้ใกล้เคียงกับเพื่อนบ้าน แม้ว่ารายได้จะต่างกันก็ตาม นอกจากนี้ ทำที่ความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของบุคคลในสังคมก็มีผลต่อการใช้จ่าย กล่าวคือ ถ้าบุคคลในสังคมใดมีความคิดว่าการออม หรือการประหยัดเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำ หรือวัตถุประสงค์ของบุคคลจากสินค้าที่บริโภค เช่น รถยนต์คันใหญ่ๆ เสื้อผ้าที่สวยงาม เหล่านี้ก็จะเป็ นสิ่งกระตุ้นในการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคเพิ่มขึ้น

1.3 การคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต เช่น เรื่องการคาดคะเนรายได้ในอนาคต กล่าวคือ หากคาดว่ารายได้ของตนจะลดลงในอนาคต เขาจะลดการบริโภคในปัจจุบันลงเพื่อเก็บไว้ใช้ในอนาคต ในทางตรงข้ามถ้าเขาคาดว่ารายได้ของเขาจะสูงขึ้นในอนาคต เขาก็จะมีแรงกระตุ้นในการบริโภคในปัจจุบันที่สูงขึ้น เช่นเดียวกับการคาดคะเนเรื่องราคา เป็นต้น

## 2. ปัจจัยทางด้านวัตถุ (Objective factors)

ปัจจัยทางด้านวัตถุที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายในการบริโภคของบุคคลได้แก่

2.1 การกระจายรายได้ของสังคม กล่าวคือบุคคลใดหรือครอบครัวใดที่มีรายได้สุทธิค่อนข้างสูงจะสามารถเก็บออมไว้คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของรายได้ที่สูงกว่าบุคคลหรือครอบครัวที่มีรายได้สุทธิต่ำกว่า หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่ง คนยากจนมักใช้จ่ายเป็นเปอร์เซ็นต์ของรายได้สูงกว่าคนรวย ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่าระบบเศรษฐกิจใดถ้ากระจายรายได้เป็นไปอย่างไม่ยุติธรรมโดยเหลื่อมล้ำกันมาก กล่าวคือ ส่วนใหญ่ของรายได้สุทธิของประเทศตกอยู่กับชนกลุ่มน้อยของประเทศแล้วปริมาณการออมของประเทศจะอยู่ในระดับสูงกว่าในกรณีที่มีการกระจายรายได้ของประเทศเป็นไปอย่างค่อนข้างยุติธรรม

2.2 ขนาดของสินทรัพย์สภาพคล่อง หมายถึงสิ่งที่มีถือว่าเป็นเงิน ได้แก่ ธนบัตร เหรียญเงินฝากเดินสะพัด และสินทรัพย์อื่นๆ ซึ่งสามารถเปลี่ยนเป็นเงินได้รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายมากนัก เช่น หุ้น พันธบัตร เงินฝากประจำ เป็นต้น บุคคลที่มีหลักทรัพย์เหล่านี้มากมักจะมีเปอร์เซ็นต์ของการใช้จ่ายในการบริโภคสูง เพราะไม่จำเป็นต้องสะสมหลักทรัพย์เหล่านี้แล้ว จึงหันไปบริโภคมากขึ้น

2.3 การให้สินเชื่อในการบริโภค เช่น การผ่อนชำระสินค้าเป็นการกระตุ้นในการใช้จ่ายบริโภคมากขึ้น ทั้งนี้เพราะแม้ว่าบุคคลจะยังไม่มียาได้หรืออาจมีแต่อยู่ในระดับต่ำ เมื่อมีการให้สินเชื่อในการบริโภคก็จะสามารถซื้อสินค้า และนำไปใช้ก่อนได้โดยยอมชำระเงินในภายหลัง เท่ากับเป็นการใช้จ่ายรายได้ในอนาคต ดังนั้นหากระบบเศรษฐกิจใดมีการให้สินเชื่อเพื่อการบริโภคมก ก็จะทำให้มีการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคมากกว่าระบบเศรษฐกิจที่ไม่มีการให้สินเชื่อเพื่อการบริโภค



และการให้สินเชื่อเพื่อการบริโภคจะรวมดอกเบี้ยเข้าไปในราคาสินค้าด้วย จึงทำให้มูลค่าการบริโภคเพิ่มสูงขึ้นไปด้วย

2.4 ขนาดของสินทรัพย์อุปโภคบริโภคถาวรที่มีอยู่ ได้แก่ สินทรัพย์ที่มีอายุใช้งานค่อนข้างนาน เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ วิทยุ รถยนต์ เป็นต้น ซึ่งสินทรัพย์ถาวรนี้ จะมีอิทธิพลต่อการบริโภคใน 2 ด้านด้วยกัน กล่าวคือ อาจทำให้การบริโภคของบุคคลมากขึ้นเพราะมีสินทรัพย์ถาวรอยู่มาก เพราะบุคคลไม่จำเป็นต้องแสวงหาสินทรัพย์เหล่านั้นอีกแล้วจึงมีเงินเหลือใช้จ่ายในการบริโภคมากขึ้น หรือเมื่อสินทรัพย์เหล่านั้นเกิดชำรุดเสียหายจะต้องมีการซ่อมบำรุงจึงต้องใช้จ่ายเพิ่มขึ้น แต่ในทางตรงข้าม หากบุคคลมีสินทรัพย์ถาวรอยู่มากอาจทำให้การใช้จ่ายเพื่อการบริโภคลดลง เช่น เมื่อบุคคลมีรถยนต์ประหยัดค่าใช้จ่ายในการนั่งรถรับจ้างหรือรถประจำทาง เป็นต้น

2.5 ระดับราคาสินค้า ในระยะที่ระดับราคาสินค้าสูงขึ้นทำให้การใช้จ่ายในการบริโภคสูงตามไปด้วย ในทางตรงข้ามถ้าระดับราคาสินค้าต่ำการใช้จ่ายในการบริโภคก็จะต่ำตามไปด้วย ถึงแม้ว่าจะมีการบริโภคสินค้าปริมาณเท่าเดิมก็ตาม

2.6 การกระจายอายุของประชากร โดยมากบุคคลจะมีการออมทรัพย์มักเป็นบุคคลที่อยู่ในวัยกลางคน คือ อายุเลข 30 ปีขึ้นไป เพื่อไว้ใช้จ่ายในยามชรา ดังนั้นหากระบบเศรษฐกิจมีบุคคลในวัยนี้มาก การบริโภคก็จะลดลงและจะมีการออมมากขึ้นทดแทน

จากปัจจัยต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นจะเห็นว่ามียุทธศาสตร์การใช้จ่ายในการบริโภคทั้งสิ้น ซึ่งบัตรเครดิตเองก็เป็นสินเชื่อเพื่อการบริโภคในรูปแบบหนึ่งที่ทำให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้โดยสามารถนำไปซื้อสินค้าได้ก่อนและกำหนดชำระเงินในภายหลังจึงเป็นปัจจัยที่เราน่าจะมีการศึกษาว่า การบริโภคผ่านบัตรเครดิตที่ผ่านมานั้นมีแนวโน้มขยายตัวไปในทิศทางใด และเมื่อผู้บริโภคมีบัตรเครดิตแล้วจะมีการบริโภคเพิ่มขึ้นหรือไม่อย่างไร

## 2.5 แนวคิดปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต

นักเศรษฐศาสตร์ได้เคยทำนายปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้นกับระบบธนาคารพาณิชย์ไทยว่า จะมีการเปลี่ยนแปลงใหญ่ๆ 5 ประการคือ (ทักษิณา ชัยอิทธิพรวงศ์, 2533 :18)

1. การแข่งขัน (competition) โดยธนาคารพาณิชย์จะแข่งขันกันเองรุนแรงมากยิ่งขึ้นทั้งในแง่กลยุทธ์การตลาดและภาคปฏิบัติ
2. ความต้องการของลูกค้า (customer expectation) การเปลี่ยนแปลงในส่วนนี้จะเกิดกับลูกค้าที่ไม่ต้องการติดต่อกับสถาบันการเงินอย่างธนาคารพาณิชย์เพียงแต่เป็นแหล่งฝากเงิน และเป็นสถานที่สำหรับกู้ยืมเงินเท่านั้น แต่ความต้องการของลูกค้าจะมากไปกว่านี้อีกหลายอย่าง

3. การใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์จะนำเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ (computerization) มาใช้มากขึ้น เพื่อผลทางการแข่งขัน

4. สังคมที่ไม่ใช้เงินสด ระบบธนาคารพาณิชย์จะเริ่มมีการออกบัตรเครดิต(credit card) ให้ถูกค้ำมากขึ้นเรื่อยๆ ตามกาลเวลา

ปรากฏการณ์ความเปลี่ยนแปลงทั้ง 5 ประการนี้ได้เกิดขึ้นในสังคมไทยแล้ว โดยเฉพาะสังคมเมืองใหญ่ จะซึมซับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเร็วกว่าสังคมในแถบชนบท หรือในแถบที่อุตสาหกรรม เทคโนโลยี และระบบโทรคมนาคมที่ทันสมัยยังเข้าไปไม่ถึง

ธารินทร์ นิมมานเหมินทร์. (2532: 5) ได้เคยแสดงทัศนะไว้ว่า ตลาดการเงินและการธนาคารในบ้านเรามีความเปลี่ยนแปลงที่น่าสนใจหลายประการ ซึ่งจะส่งผลกระทบและเป็นเครื่องบ่งชี้ทิศทางในอนาคตได้ดี โดยเฉพาะในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของระบบการเงิน และทิศทางในอนาคตของระบบการเงินบ้านเราจะมีการแข่งขันกันมากขึ้น

มิตรภาพ ชลานุเคราะห์. (2531:21) กล่าวว่า อุตสาหกรรมบัตรเครดิตยังเป็นสิ่งใหม่อยู่ มันมาแทนที่เพื่อเพิ่มความปลอดภัยทางการใช้เงินสดของคนที่มีสมรรถภาพที่จะใช้เงิน ไม่ต้องถือเงินสดมาก ตลาดจะไปได้ไกลเหมือนกับการซื้อของเงินผ่อนในสมัยก่อน ซึ่งตอนแรกอยู่ในวงแคบเท่านั้น

สรดิษ วิญญูรัตน์. (2531:21) ให้ทัศนะถึงงานบริการด้านบัตรเครดิตของธนาคารว่า ถึงเวลาแล้วที่ธนาคารควรมีระบบศูนย์ข้อมูลอย่างสมบูรณ์แบบ เนื่องจากบัตรเครดิตเป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภค บริโภค ไม่ใช่การไปกระตุ้น แต่เป็นการทำให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้เงินของคนแต่ละกลุ่ม แต่ละอาชีพว่าแต่ละบุคคลนั้นต้องการสิ่งใดบ้าง ในต่างประเทศจะมีการเก็บข้อมูลทุกมุมของลูกค้ำ และในที่สุดของบัตรเครดิตต้องมีศูนย์ข้อมูลอย่างนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ำให้ถูกจุด ถึงที่สุดบัตรเครดิตควรเข้าถึงประชาชนเกือบทุกระดับชั้น โดยการจัดวงเงิน และลักษณะการใช้เงินให้เหมาะสม

## 2.6 แนวคิดพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการของผู้บริโภค

### 2.6.1 ความหมายและลักษณะของผู้บริโภค

มนุษย์ทุกคน ทุกอาชีพ ทุกเพศ และทุกวัยเป็นผู้บริโภค เพราะมนุษย์ทุกคนเป็นผู้ต้องการสินค้าและบริการ ถ้ามนุษย์ปราศจากสิ่งที่จะบำบัดความต้องการ มนุษย์จะมีชีวิตอยู่ไม่ได้ มนุษย์ต้องการบริโภคทั้งสิ่งจำเป็น และสิ่งไม่จำเป็น นับตั้งแต่ปัจจัยพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย



ทั้งหลาย ตลอดจนการท่องเที่ยวพักผ่อน เพื่อมนุษย์จะได้มีความสุขยิ่งขึ้น การบริโภคจึงเป็นไปเพื่อสนองทั้งความต้องการด้านร่างกาย และจิตใจของมนุษย์ (สุมนา อยู่โพธิ์. 2532:162)

คาร์สตีริ อุทยานานนท์. (2525:1) กล่าวว่าผู้บริโภค (consumer) หมายถึง ผู้ที่มีความต้องการ เป็นผู้ที่ยินและใช้สินค้าและบริการเพื่อบำบัดความต้องการ

อคุลย์ จาตุรงค์กุล. (2518:5) แสดงความคิดเห็นจากลักษณะของผู้บริโภคว่า ผู้บริโภค คือ บุคคลต่างๆ ที่มีความสามารถในการซื้อ ซึ่งเมื่อมองจากเศรษฐกิจที่ใช้เงินเป็นสื่อกลาง ผู้บริโภคก็คือทุกคนที่มีเงิน

กล่อม อิศรพันธ์. (2512 :9) ให้คำจำกัดความว่า ผู้บริโภค เป็นวิสาหกิจชนิดหนึ่ง วิสาหกิจชนิดนี้ได้รับเงินรายได้มาจากการขายบริการแรงงานหรือจากการให้ทุนและใช้เงินได้เพื่อซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งจะช่วยบำบัดความต้องการของครอบครัวอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด (กล่อม อิศรพันธ์. 2512: 59)

## 2.7 พฤติกรรมการบริโภค

John O.Shaughneffy. (1987:4) มีความเชื่อว่า การซื้อหาสิ่งของ หรือบริการต่างๆ ของผู้บริโภคตั้งอยู่บนพื้นฐานของจุดมุ่งหมาย ความต้องการ ความเชื่อ และมีความเชื่อว่าจุดมุ่งหมายและความต้องการมีความสัมพันธ์กับความเชื่อ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้บริโภคในการซื้อหาสินค้าหรือบริการโดยอารมณ์ ความรู้สึกนั้นแสดงออกด้วยกัน 3 ลักษณะ สำคัญๆ คือ

1. มีความต้องการแต่ไม่ได้ซื้อ
2. ซื้อโดยปราศจากการตัดสินใจ
3. ตัดสินใจก่อนที่จะซื้อ

ซึ่งทั้ง 3 ลักษณะนี้จะสะท้อนปัจจัยเบื้องหลังพฤติกรรมต่างๆ กันไป ปัจจัยที่อาจทำให้การใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปทั้งที่รายได้คงที่ มีดังนี้ (บุญยง วีรกุล. 2525 :48)

1. ลักษณะของการกระจายรายได้ในระหว่างบุคคลชั้นต่างๆ (pattern of income distribution) โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีรายได้สูงมักจะมีแนวโน้มในการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคต่ำ และจะสามารถเก็บออมเงินไว้ได้ในอัตราส่วนค่อนข้างสูง ตรงกันข้ามกับผู้ที่มีรายได้ต่ำ มักจะมีความโน้มเอียงที่จะใช้จ่ายในการบริโภคสูง นั่นก็คือจะต้องใช้รายได้ทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดในการบริโภค การออมมีเพียงเล็กน้อยหรือเกือบจะไม่มีเลย

2. การเปลี่ยนแปลงในระบบภาษี (change in tax system) โดยมีผลกระทบต่อความโน้มเอียงในการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคลดลงหรือเพิ่มขึ้น จะขึ้นอยู่กับประเภทหรืออัตราภาษีที่เปลี่ยนแปลงไป

3. การใช้เครดิตและอัตราดอกเบี้ย (credit facilities and interest rates) ปกติสินค้าอุปโภคบริโภคประเภทถาวร เช่น รถยนต์ ตู้เย็น โทรทัศน์ เหล่านี้ คนมักซื้อด้วยวิธีผ่อนส่งเนื่องจากสินค้าเหล่านี้มีราคาสูง ถ้าผู้ซื้อจะซื้อด้วยวิธีจ่ายเงินสดทีเดียวทั้งหมดย่อมไม่สะดวก เพราะผู้ซื้อมักมีเงินไม่พอ ผู้ผลิตจึงให้ความสะดวกแก่ผู้ซื้อโดยยอมให้นำเงินสดมาชำระเป็นงวดๆ ได้ ในการที่ผู้ผลิตได้รับเงินเข้าไปนั้นก็คิดดอกเบี้ยเข้าไปในราคาที่ผ่อนส่งด้วย จึงเท่ากับเป็นการเพิ่มความโน้มเอียงในการใช้จ่ายบริโภคมากขึ้น

4. การคาดคะเนเกี่ยวกับราคาเครื่องอุปโภคบริโภค (pricing) ถ้าผู้บริโภคคาดคะเนว่าความต้องการเครื่องอุปโภคบริโภคมากขึ้นและราคาจะเพิ่มขึ้น ผู้บริโภคก็จะรีบซื้อสิ่งของเหล่านี้มากก็ถูกกว่า ไร่ ดังนั้นความโน้มเอียงที่จะใช้จ่ายเพื่อการบริโภคก็ย่อมสูงขึ้น ตรงกันข้ามถ้าผู้บริโภคคาดคะเนว่าราคาสินค้าจะต่ำลงก็อาจจะลดการซื้อลงชั่วคราว เพื่อไว้ซื้อในช่วงที่ราคาลดต่ำลง ดังนั้นความโน้มเอียงที่จะใช้จ่ายเพื่อการบริโภคก็จะต่ำลงด้วย

5. การคาดคะเนเกี่ยวกับรายได้ในอนาคต (prospected income) ถ้าคนเราคาดคะเนว่ารายได้ในอนาคตจะสูงขึ้น ก็อาจจะเพิ่มการใช้จ่ายในปัจจุบันให้สูงขึ้นได้ทั้งๆ ที่รายได้ในปัจจุบันยังคงเดิมในขณะเดียวกัน ถ้าคนเราคาดคะเนว่ารายได้จะลดต่ำลง ก็จะออกออมเงินไว้เพื่อการใช้จ่ายในอนาคต ความโน้มเอียงในการใช้จ่ายในปัจจุบันก็จะลดลง

6. การเปลี่ยนแปลงรสนิยม (taste) รสนิยมของคนเรามักเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ ตามสภาพสังคมที่เปลี่ยนไป ซึ่งจะทำให้ความโน้มเอียงในการบริโภคเปลี่ยนแปลงไปด้วย

7. ผลของการเลียนแบบ (demonstration effect) การเลียนแบบเกิดขึ้นได้ทั้งจากสภาพแวดล้อมและแรงจูงใจที่อาจจะมาจากการโฆษณาชวนเชื่อ ซึ่งไปกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภค หรือไปเร่งความต้องการ หรือแม้แต่ไปสร้างความต้องการให้เกิดขึ้นในตัวผู้บริโภค ให้ต้องการบริโภคสิ่งนั้นๆ ตามแบบผู้อื่น ดังนั้นการใช้จ่ายในการบริโภคจึงเกิดขึ้น โดยรายได้ไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงเลย



## 2.8 ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์

Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ (อ้างถึงใน ทักษิณา ชัยอิทธิพรวงศ์. 2533:33) คือ

1. ความต้องการด้านสรีระวิทยา เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์
2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต
3. ความต้องการทางด้านสังคม
4. ความต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียง
5. ความต้องการความสำเร็จแห่งตน

## 2.9 ทฤษฎีอรรถประโยชน์

อรรถประโยชน์ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ อรรถประโยชน์รวม และ อรรถประโยชน์ส่วนเหลือม หรืออรรถประโยชน์สุดท้าย

### 2.9.10 อรรถประโยชน์รวม

หมายถึง จำนวนความพอใจทั้งหมดอันได้รับจากการบริโภคสินค้าปริมาณต่าง ๆ ยิ่งบริโภคสินค้ามากขึ้นเท่าใดในช่วงระยะเวลาหนึ่ง อรรถประโยชน์รวมจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จนถึงจุดหนึ่งซึ่งอรรถประโยชน์รวมจะถึงจุดสูงสุด และหลังจากนั้นผู้บริโภคไม่อาจจะได้รับความพอใจรวมสูงขึ้นไปอีกจากการบริโภคสินค้า

### 2.9.11 อรรถประโยชน์ส่วนเหลือม

ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงอรรถประโยชน์รวมอันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงอรรถประโยชน์รวม อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงการบริโภคสินค้านั้นเพิ่มขึ้นหรือลดลงหนึ่งหน่วยในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

กล่าวได้ว่าเมื่อผู้บริโภคได้บริโภคสินค้าอย่างใดอย่างหนึ่ง ผู้บริโภคย่อมจะได้ อรรถประโยชน์รวมแล้ว เมื่อผู้บริภคินั้นยังคงบริโภคสิ่งนั้นเพิ่มขึ้นอีก ก็จะได้รับอรรถประโยชน์หน่วยสุดท้าย หรืออรรถประโยชน์ส่วนเหลือมซึ่งเกิดจากการบริโภคที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นการบริโภคสิ่งต่างๆ ของผู้บริโภคด้วยรูปแบบการแลกเปลี่ยนด้วยสื่อใดๆ ก็ตาม ย่อมผ่านการพิจารณาของผู้บริโภคแล้วว่าคนจะได้รับอรรถประโยชน์สูงสุดที่บรรลุนิความต้องการของคนได้ (กล่อม อิศรพันธุ์. 2512: 59)

## 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุดมพร ชันแก้วและคณะ (อ้างถึงใน กองบรรณาธิการสยามอารยะ. 2536:97) ได้ทำการศึกษาผู้ถือบัตรเครดิต ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากว่าครึ่งหนึ่งเป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป การที่บุคคลในกลุ่มดังกล่าวนิยมในการใช้บัตรเครดิตมากเนื่องจากมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องบัตรเครดิต ทราบถึงความสะดวกสบายที่จะได้รับ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และคนที่อายุ 30 ปีขึ้นไป จะมีบัตรเครดิตไว้เพื่อใช้ในการติดต่อธุรกิจ และกรณีฉุกเฉินจำเป็นเร่งด่วน ส่วนผู้ถือบัตรที่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบด้วยระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายร้อยละ 7 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายร้อยละ 9 ระดับอนุปริญญาร้อยละ 7 สาเหตุที่ 3 กลุ่มนี้ถือบัตรเครดิตน้อยเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีระดับรายได้ และหน้าที่การงานต่ำกว่าระดับปริญญาตรี เป็นผลให้สภาพเศรษฐกิจไม่เอื้ออำนวยให้มีบัตรเครดิต ค่านิยมของการมีบัตรเครดิต ยังอยู่ในกลุ่มผู้มีรายได้และฐานะทางสังคมตั้งแต่ระดับปานกลางจนถึงระดับสูง ผลการวิจัยพบว่าบุคคลทั่วไปกว่าร้อยละ 50 มีทัศนคติต่อบัตรเครดิต และผู้ถือบัตรเครดิตในแง่บวก โดยให้ความเห็นว่าการมีบัตรเครดิตนั้นสะดวกไม่ต้องพกเงินสดมาก แสดงถึงความมีหน้ามีตาของผู้ถือบัตร เพราะเป็นรูปธรรมที่บ่งบอกถึงความมั่นคงในสถานะทางการเงิน และที่สำคัญบัตรเครดิตยังบ่งบอกถึงความเป็นคนทันสมัยเป็นคนรุ่นใหม่ และสำหรับทัศนคติในด้านลบเห็นว่าการใช้บัตรเครดิตเป็นสิ่งฟุ่มเฟือย หรือใช้เพื่อความโก้โก้ ไม่ใช่เพื่อความจำเป็นจริงๆ ส่วนผู้ที่มีทัศนคติเป็นกลางเห็นว่าการมีบัตรขึ้นอยู่กับความพอใจของแต่ละคนถือเป็นเรื่องธรรมดา

จากการศึกษาเรื่อง แนวโน้มการใช้บัตรเครดิตในสังคมไทย ของทักษิณา ชัยอิทธิพรวงศ์. (2533:125-127) พบว่าเพศชายและเพศหญิงใช้บัตรเครดิตในจำนวนใกล้เคียงกัน โดยมีแนวโน้มเพศชายจะใช้มากกว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี หรือวัยทำงาน รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี และพบว่าส่วนมากกลุ่มผู้ถือบัตรส่วนใหญ่เป็นพนักงาน/ลูกจ้าง มีระดับรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 10,001-20,000 บาท รองลงมามีระดับรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท บัตรที่ได้รับความนิยมสูงสุดคือ บัตรวีซ่า รองลงมาคือบัตรเครดิตของกสิกรไทย และธนาคารกรุงเทพ โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลของการใช้บัตรเครดิตไว้ว่าเพื่อนำไปใช้ในต่างประเทศเป็นเหตุผลสำคัญ และให้เหตุผลของการใช้บัตรของธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงเทพว่าเพราะจำนวนสถานที่ยอมรับบัตรมีมากหลากหลายและกระจายอยู่ทั่วไป โดยเฉลี่ยมีระยะในการถือบัตร 1-3 ปี มีปริมาณการใช้จ่ายต่อเดือนเท่ากับ 2,001-5,000 บาท การใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับไม่มีบัตร ส่วนใหญ่เพื่อซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้า เพื่อจ่ายค่าอาหารเป็นบางครั้ง และนานๆ ครั้งในการซื้อของจากร้านค้า ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บัตรเครดิตในการเติมน้ำมัน นอกจากนี้ยังพบว่าส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นว่าจะพกบัตรเครดิตติดตัวเพื่อความคล่องตัว ความสะดวกสบายเมื่อต้องการ



ซื้อสินค้าหรือบริการสามารถทำได้ทันที บางส่วนจะยอมรับว่าเคยประสบปัญหาจากการใช้บัตรเครดิต

จากรายงานวิจัยเรื่อง การนำเครื่องอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ “ผลกระทบเกี่ยวกับสถานะภาพทางกฎหมาย” โดย กฤตยชัย ศิริเขต. (2531:42-44) ในส่วนของการใช้บัตรเครดิตพบว่าผู้ใช้บัตรเครดิตนั้น

ในด้านการศึกษาร้อยละ 50.0 มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 26.9 มีวุฒิการศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 23.1 วุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี

ในด้านอาชีพ ร้อยละ 69.2 ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง ร้อยละ 26.9 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 3.8 รับราชการ สำหรับจำนวนบัตรเครดิตที่มีใช้อยู่ที่ร้อยละ 53.8 มีมากกว่า 2 บัตรขึ้นไป ร้อยละ 15.4 มีบัตรใช้เพียงใบเดียว

ระยะเวลาที่ใช้บัตร ร้อยละ 42.3 ใช้มา 3-5 ปี ร้อยละ 38.5 ใช้มากกว่า 5 ปี และร้อยละ 19.2 ใช้ว่า 1-2 ปี

กระบวนการใช้บัตร ร้อยละ 79.2 เห็นว่ากระบวนการทั้งหมดของการใช้บัตรเครดิตเป็นเรื่องของการทดลองจ่ายเงินให้ไปก่อน ร้อยละ 12.5 เห็นว่าเป็นการเบิกเงินจากบัญชี ร้อยละ 8.3 เห็นว่ามีลักษณะการใช้เช่นเดียวกับการใช้เช็ค ไม่ปรากฏว่ามีผู้ตอบรายใดเห็นว่าเป็นเรื่องของการกู้เงินจากธนาคาร

ความเหมาะสมของธุรกิจบัตรเครดิต ผู้ตอบส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรมีกฎหมาย โดยเฉพาะลงโทษผู้ทุจริตในธุรกิจนี้ ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจข้ามชาติประเภทหนึ่ง และการปล่อยให้ออกบัตรเครดิตใช้กันอย่างเสรีไม่มีการควบคุมอาจจะเป็นผลร้ายต่อประชาชนหากผู้ออกบัตรไม่สุจริตพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความทันสมัยของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพื่อใช้ในธุรกิจนี้มีความสำคัญมากต่อการเติบโตของธุรกิจนี้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

#### 3.1 รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้ ได้จัดวิธีการศึกษาวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Research) ด้วยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยเพื่อการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคโดยใช้บัตรเครดิต

#### 3.2 ลักษณะประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ทำการศึกษานี้ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้คือพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการในจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีเงื่อนไขว่าต้องถือบัตรเครดิตอย่างน้อย 1 ใบ

#### 3.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยครั้งนี้มีขนาดใหญ่ และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนดังนั้นการเลือกกลุ่มตัวอย่างจึงใช้การสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการกระจายแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายได้ตอบไปยังสำนักงานธุรกิจเอกชนต่างๆ และส่วนราชการในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งมีการสำรวจโดยการสอบถามเบื้องต้นจากคนที่ผู้ศึกษารู้จัก ณ สถานที่ดังกล่าวว่ากลุ่มเป้าหมาย มีคุณสมบัติตรงตามที่ผู้วิจัยต้องการ ซึ่งจากการสอบถามเบื้องต้นทราบว่าส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิต และถือมากกว่า 1 ใบ โดยในส่วนของจำนวนแบบสอบถามผู้ศึกษาได้กำหนดไว้จำนวน 300 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 150 ตัวอย่าง และข้าราชการจำนวน 150 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นจำนวนที่ผู้ศึกษาคาดว่าจะสามารถนำมาประมวลผลเพื่อใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้



### 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ มีรายละเอียดดังนี้

1. ขั้นศึกษานำ เป็นการศึกษารายละเอียดของเรื่องที่ทำการศึกษา ทั้งจากเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี รายงานและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการสร้างเครื่องมือ
2. ขั้นสร้างเครื่องมือ ผลที่ได้จากขั้นศึกษานำ ทำให้สามารถนำมาสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ
3. ขั้นตอนการตรวจสอบเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาของแบบสอบถาม และรับคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และตามหลักการทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจากการรวบรวมข้อมูล เอกสารวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ ทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ถือบัตรเครดิต ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ จำนวนบัตรเครดิต วงเงินบัตรเครดิต ประเภทบัตรเครดิต และระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต ได้แก่ มูลค่าสินค้าต่ำสุดที่ตัดสินใจในการใช้บัตรเครดิต ค่าใช้จ่ายต่อเดือน ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน พฤติกรรมการใช้จ่ายเมื่อมีบัตรเครดิต เหตุผลในการถือบัตรเครดิต ปัจจัยที่คำนึงถึงเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดสินค้าต่างๆ

ส่วนที่ 3 การทำสัญญาผ่อนชำระหนี้คืนให้กับสถาบันการเงินผู้ออกบัตร ความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมที่สถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตกำหนดให้

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลผู้ศึกษาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในการวิเคราะห์ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด
2. ลงรหัสข้อมูลในแบบสอบถามตามคู่มือการลงรหัสที่ได้จัดทำขึ้น
3. นำรหัสข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละฉบับมาลงรหัสในแบบฟอร์มลงรหัส

4. นำข้อมูลในแบบฟอร์มลงทะเบียนบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์
5. ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science : Spss)

#### วิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. วิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive method) ใช้สถิติพื้นฐานในรูปตาราง ได้แก่ ความถี่ อัตราส่วนร้อยละของข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 รายละเอียดทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิต ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ จำนวนบัตรเครดิต วงเงินบัตรเครดิต ประเภทบัตรเครดิต และระยะเวลาในการใช้บัตรเครดิต จำนวน 10 คำถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต ได้แก่ มูลค่าสินค้าหรือบริการล่าสุดที่ตัดสินใจในการใช้บัตรเครดิต ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน พฤติกรรมการใช้จ่ายเมื่อมีบัตรเครดิต เหตุผลในการถือบัตรเครดิต ปัจจัยที่คำนึงถึงเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดสินค้าต่างๆ จำนวน 8 คำถาม

ส่วนที่ 3 การทำสัญญาผ่อนชำระหนี้คืนให้กับสถาบันการเงินผู้ออกบัตร และความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมที่สถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตกำหนดให้ จำนวน 7 คำถาม

2. วิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative method) แบ่งได้เป็น

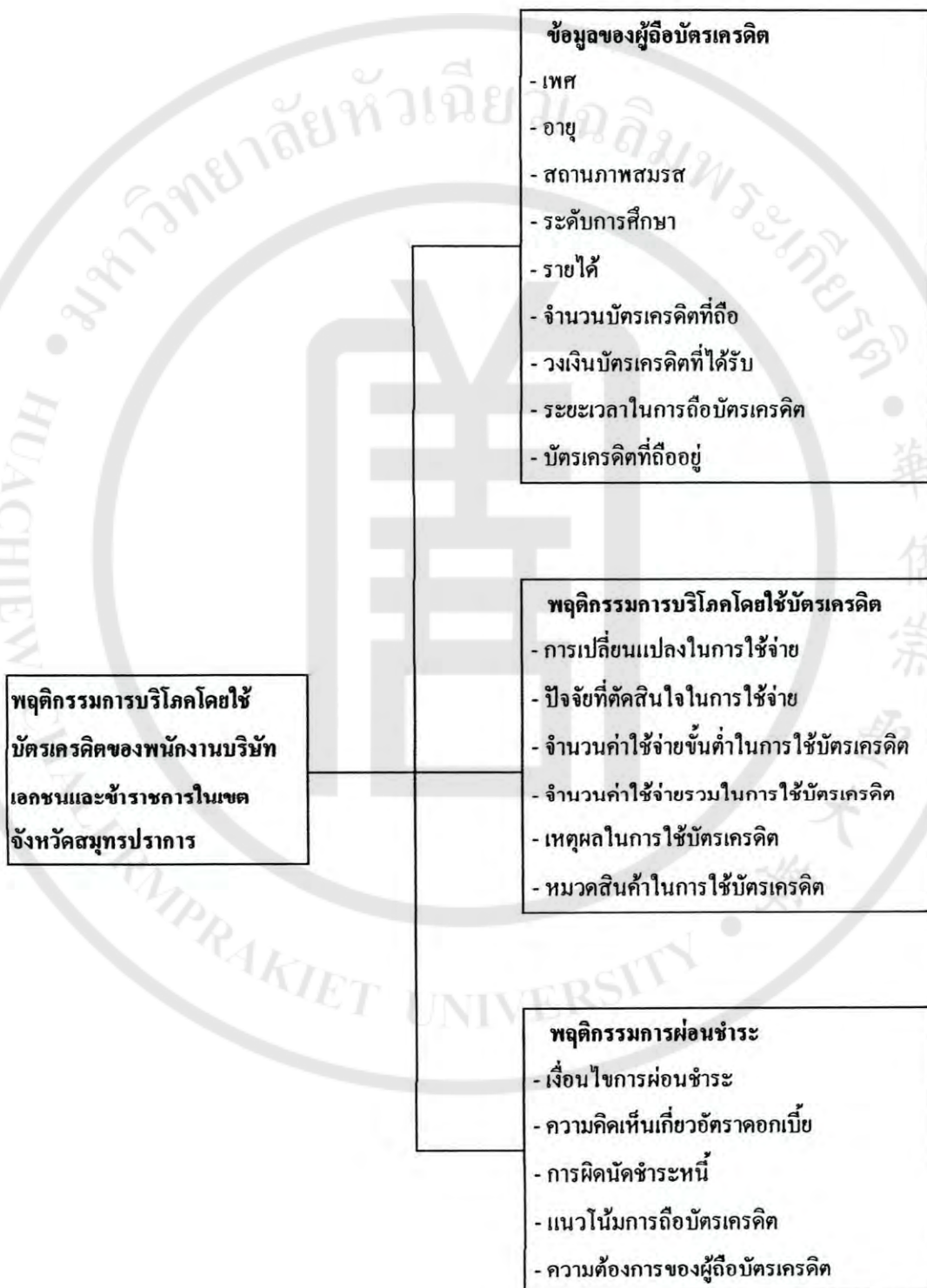
วิธีที่ 1 การวิเคราะห์โดยการทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square technique) หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริโภคกับตัวแปรที่กำหนดขึ้นมา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ ระยะเวลาการถือครองบัตรเครดิต และวงเงินบัตรเครดิต

วิธีที่ 2 การวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลอง หาความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในการบริโภคผ่านบัตรเครดิตกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ ระยะเวลาการถือบัตรเครดิต และวงเงินบัตรเครดิต



### แผนภูมิที่ 3.1

#### กรอบแนวคิดในการศึกษา



## บทที่ 4

### การประมวลผลข้อมูล

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. ศึกษาถึงปัจจัยที่คาดว่าจะกำหนดพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริโภคผ่านบัตรเครดิต กับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ของผู้ถือบัตรเครดิต
4. เปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคระหว่างผู้ถือบัตรซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนกับข้าราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้ทำวิจัยได้ศึกษาข้อมูลและได้นำผลการตอบแบบสอบถามเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคโดยใช้บัตรเครดิตของพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการไปทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์รวมทุกด้าน และจำแนกแต่ละด้านตลอดจนจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา การเลือกวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติถือว่าเป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญ เพราะการเลือกใช้วิธีการทางสถิติที่ถูกต้อง และสอดคล้องกับแนวทาง วัตถุประสงค์ที่ต้องการในการวิเคราะห์ข้อมูล จะทำให้งานวิจัยมีประสิทธิภาพและมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น โดยใช้โปรแกรม SPSS for windows 10.05 ช่วยในการประมวลผลช่วยในการประมวลผล และได้นำเอาผลที่ได้มาวิเคราะห์จัดทำขึ้นเป็นรูปแบบที่ดูได้ง่ายยิ่งขึ้น จำนวนผู้กรอกแบบสอบถาม 300 ตัวอย่าง ดังตาราง ต่อไปนี้



## ส่วนที่ 1 รายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบบัตรเครดิต

ตารางที่ 4.1  
รายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบบัตรเครดิต

|  | N     |         | Mean | Std. Deviation |
|--|-------|---------|------|----------------|
|  | Valid | Missing |      |                |
| กลุ่มตัวอย่าง                                    | 300   | 0       | 1.50 | .50            |
| เพศ  | 300   | 0       | 1.62 | .49            |
| อายุ   | 300   | 0       | 1.74 | .60            |
| สถานภาพสมรส                                      | 300   | 0       | 1.48 | .59            |
| ระดับการศึกษา                                    | 300   | 0       | 2.92 | .79            |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน                             | 300   | 0       | 2.05 | 1.23           |
| ปัจจุบันถือบัตรเครดิตทุกประเภทกี่ใบ              | 300   | 0       | 2.56 | 1.43           |
| วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับรวมทุกใบ                | 300   | 0       | 2.69 | 1.62           |
| ใช้บัตรเครดิตมานานกี่ปี                          | 300   | 0       | 2.91 | 1.51           |
| ถ้าเลือกถือบัตรเครดิตเพิ่มได้อีกจะเลือกถือบัตรใด | 300   | 0       | 4.61 | 3.46           |

กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนของพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการในสัดส่วนที่เท่ากันคือ 150 คน คิดเป็นส่วนละ 50% มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.5 เพศของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ย 1.62 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 ข้อมูลมีสัดส่วนและกระจายตัวใกล้เคียงกัน อายุของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยอายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 สถานภาพการสมรสเฉลี่ยโสด และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ระดับการศึกษาเฉลี่ยระดับปริญญาตรี มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 กระจายตัวพอสมควร ปัจจุบันถือบัตรเครดิตเฉลี่ย 2 ใบ วงเงินที่ได้รับรวมทุกใบเฉลี่ย 60,001-90,000 บาท ใช้บัตรเครดิตมานานเฉลี่ย 3-4 ปี ถ้าเลือกถือบัตรเครดิตได้โดยเฉลี่ยแล้วจะเลือกถือของธนาคารกสิกรไทยข้อมูลด้านบัตรเครดิตมีการกระจายตัวค่อนข้างมาก

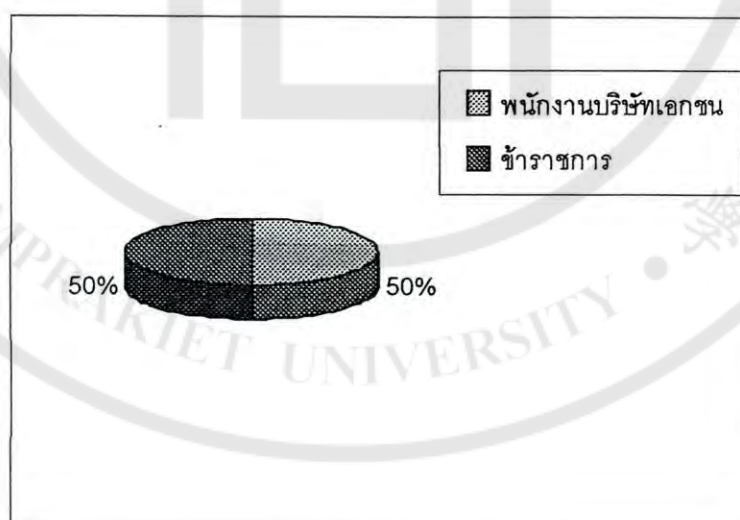
## 1. ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.2  
ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง

|                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พนักงานบริษัทเอกชน | 150       | 50.0    | 50.0          | 50.0               |
| ข้าราชการ                | 150       | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
| Total                    | 300       | 100.0   | 100.0         |                    |

จากตารางสถิติพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และเป็นข้าราชการ ในสัดส่วนที่เท่ากันคือจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.1  
ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง





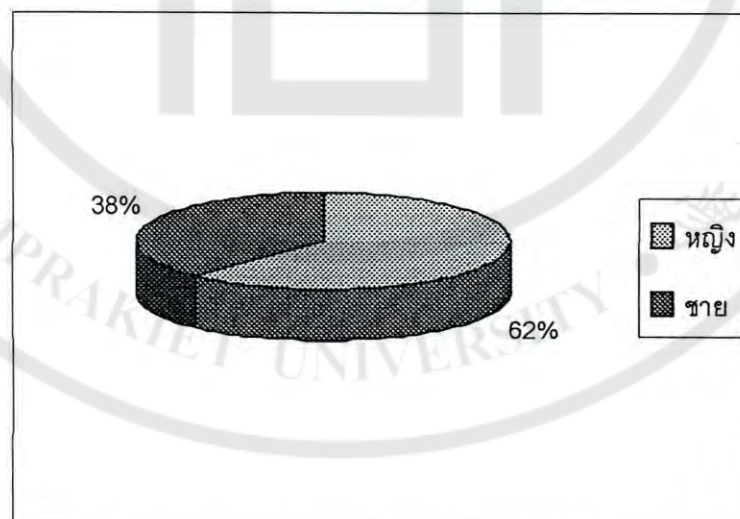
## 2. เพศ

ตารางที่ 4.3  
กลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ

|            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid หญิง | 186       | 62.0    | 62.0          | 62.0               |
| ชาย        | 114       | 38.0    | 38.0          | 100.0              |
| Total      | 300       | 100.0   | 100.0         |                    |

จากตารางสถิติพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนที่เป็นเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.2  
กลุ่มตัวอย่างโดยการจำแนกตามเพศ



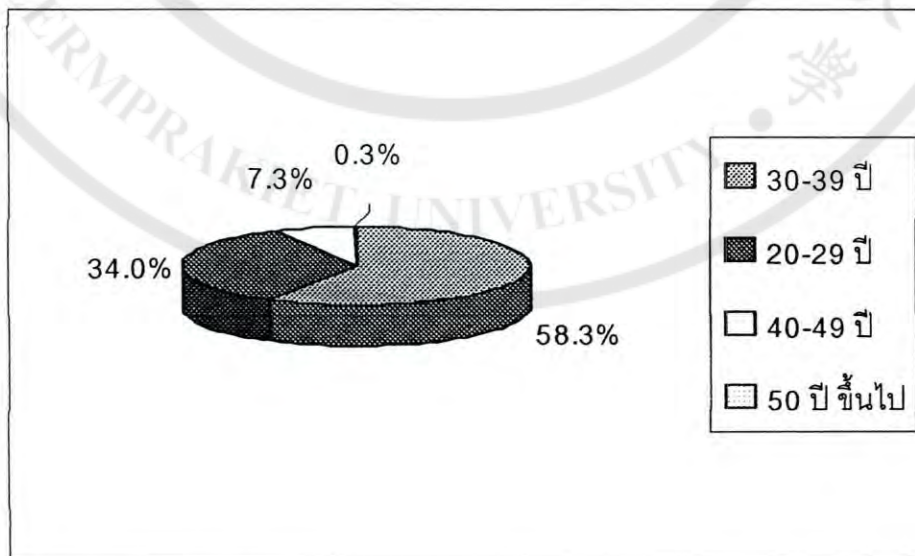
## 3. อายุ

ตารางที่ 4.4  
กลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุ

|                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 30-39 ปี | 175       | 58.3    | 58.3          | 58.3               |
| 20-29 ปี       | 102       | 34.0    | 34.0          | 92.3               |
| 40-49 ปี       | 22        | 7.3     | 7.3           | 99.7               |
| 50 ปีขึ้นไป    | 1         | .3      | .3            | 100.0              |
| Total          | 300       | 100.0   | 100.0         |                    |

จากตารางสถิติพบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และ อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.3  
กลุ่มตัวอย่างโดยการจำแนกตามอายุ





## 4. สถานภาพการสมรส

ตารางที่ 4.5

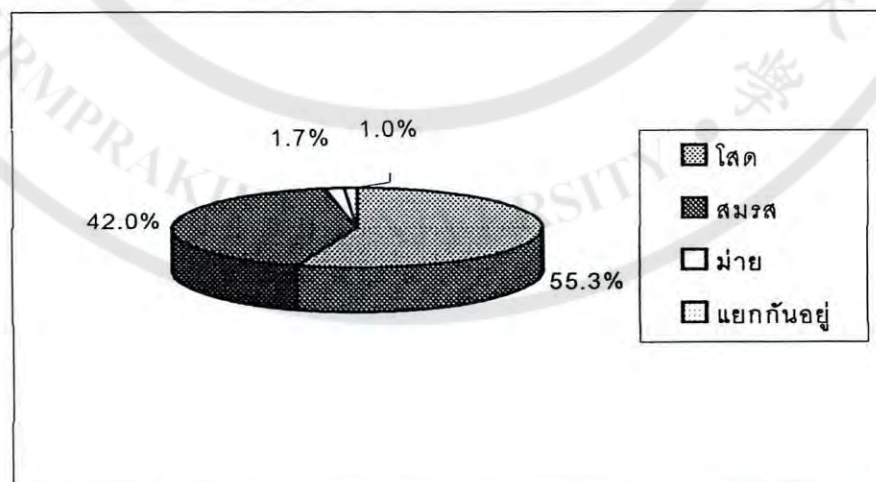
กลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | โสด        | 166       | 55.3    | 55.3          | 55.3               |
|       | สมรส       | 126       | 42.0    | 42.0          | 97.3               |
|       | ม่าย       | 5         | 1.7     | 1.7           | 99.0               |
|       | แยกกันอยู่ | 3         | 1.0     | 1.0           | 100.0              |
|       | Total      | 300       | 100.0   | 100.0         |                    |

จากตารางสถิติพบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสด จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาสมรสแล้ว จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และ ม่าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.4

กลุ่มตัวอย่างโดยการจำแนกตามสถานภาพการสมรส



## 5. ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.6

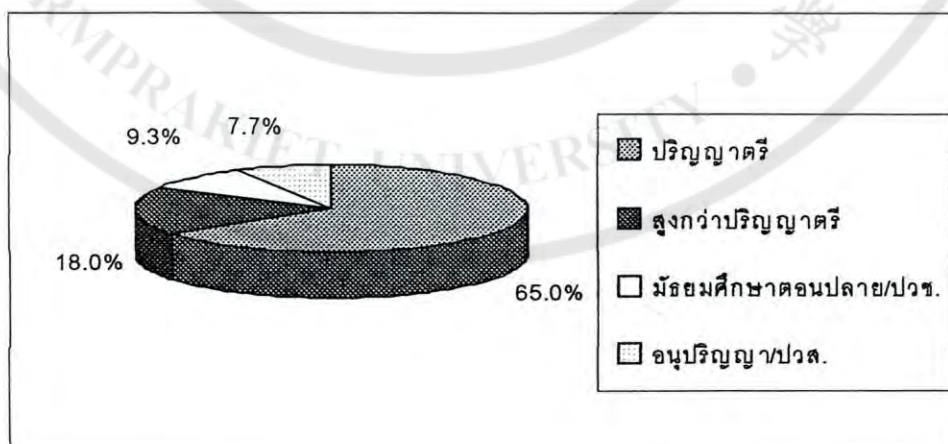
กลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

|                         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ปริญญาตรี         | 195       | 65.0    | 65.0          | 65.0               |
| สูงกว่าปริญญาตรี        | 54        | 18.0    | 18.0          | 83.0               |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. | 28        | 9.3     | 9.3           | 92.3               |
| อนุปริญญา/ปวส.          | 23        | 7.7     | 7.7           | 100.0              |
| Total                   | 300       | 100.0   | 100.0         |                    |

จากตารางสถิติพบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.5

กลุ่มตัวอย่างโดยการจำแนกตามระดับการศึกษา





## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.7

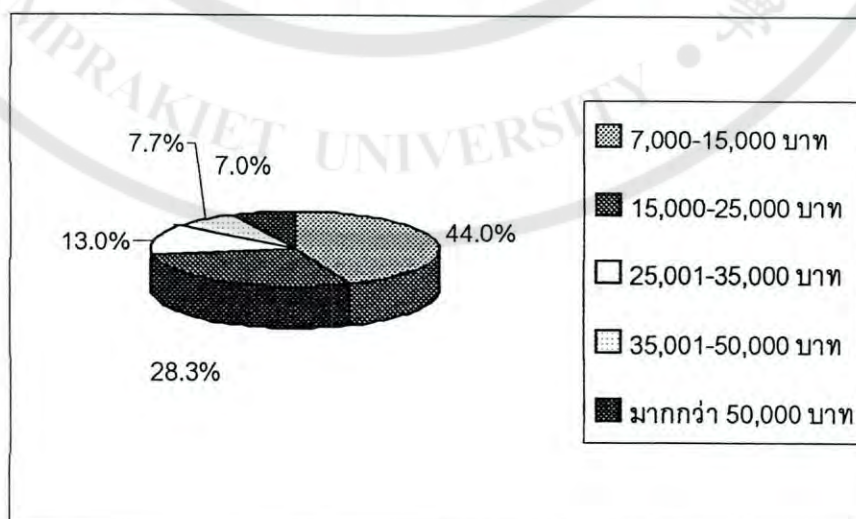
กลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

|                        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 7,000-15,000 บาท | 132       | 44.0    | 44.0          | 44.0               |
| 15,001-25,000 บาท      | 85        | 28.3    | 28.3          | 72.3               |
| 25,001-35,000 บาท      | 39        | 13.0    | 13.0          | 85.3               |
| 35,001-50,000 บาท      | 23        | 7.7     | 7.7           | 93.0               |
| มากกว่า 50,000 บาท     | 21        | 7.0     | 7.0           | 100.0              |
| Total                  | 300       | 100.0   | 100.0         |                    |

จากตารางสถิติพบว่า โดยส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 7,000-15,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.6

กลุ่มตัวอย่างโดยการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน



## 7. ปัจจุบันถือบัตรเครดิตรวมทุกประเภทจำนวน

ตารางที่ 4.8

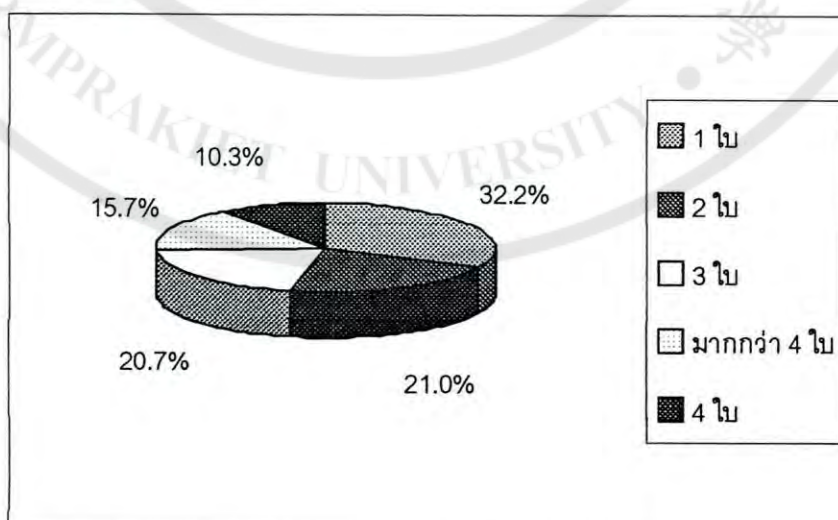
กลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามจำนวนการถือบัตรเครดิตรวมทุกใบ

|              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 ใบ   | 97        | 32.3    | 32.3          | 32.3               |
| 2 ใบ         | 63        | 21.0    | 21.0          | 53.3               |
| 3 ใบ         | 62        | 20.7    | 20.7          | 74.0               |
| มากกว่า 4 ใบ | 47        | 15.7    | 15.7          | 89.7               |
| 4 ใบ         | 31        | 10.3    | 10.3          | 100.0              |
| Total        | 300       | 100.0   | 100.0         |                    |

จากตารางสถิติพบว่าโดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างปัจจุบันถือบัตรเครดิตรวมทุกประเภทจำนวน 1 ใบ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ 2 ใบ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ 3 ใบ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.7

กลุ่มตัวอย่างโดยการจำแนกตามจำนวนการถือบัตรเครดิตรวมทุกใบ





## 8. วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับรวมทุกใบ

ตารางที่ 4.9

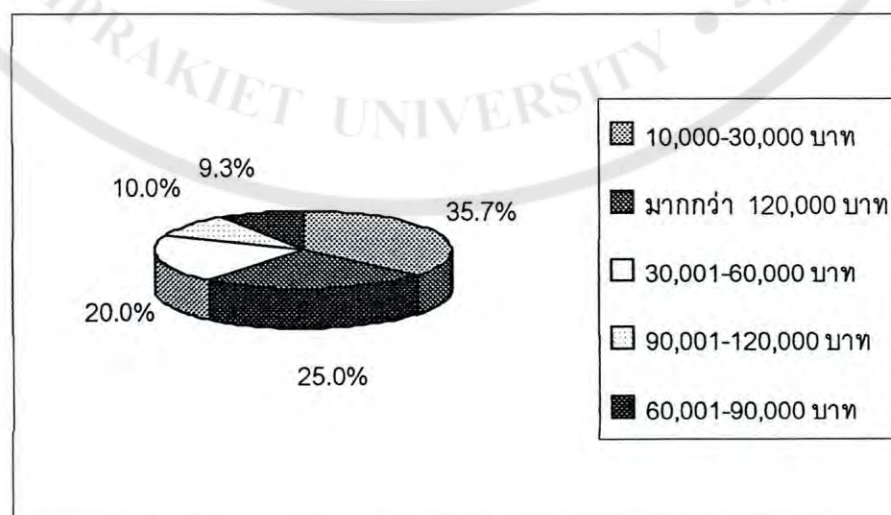
กลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามวงเงินบัตรเครดิตรวมกันทุกใบ

|                         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 10,000-30,000 บาท | 107       | 35.7    | 35.7          | 35.7               |
| มากกว่า 120,000 บาท     | 75        | 25.0    | 25.0          | 60.7               |
| 30,001-60,000 บาท       | 60        | 20.0    | 20.0          | 80.7               |
| 90,001-120,000 บาท      | 30        | 10.0    | 10.0          | 90.7               |
| 60,001-90,000 บาท       | 28        | 9.3     | 9.3           | 100.0              |
| Total                   | 300       | 100.0   | 100.0         |                    |

จากตารางสถิติพบว่าโดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับรวมทุกใบจำนวน 10,000-30,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมามากกว่า 120,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และ 30,001-60,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.8

กลุ่มตัวอย่างโดยการจำแนกตามวงเงินบัตรเครดิตรวมกันทุกใบ







## 10. ปัจจุบันถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินใดบ้าง

ตารางที่ 4.11

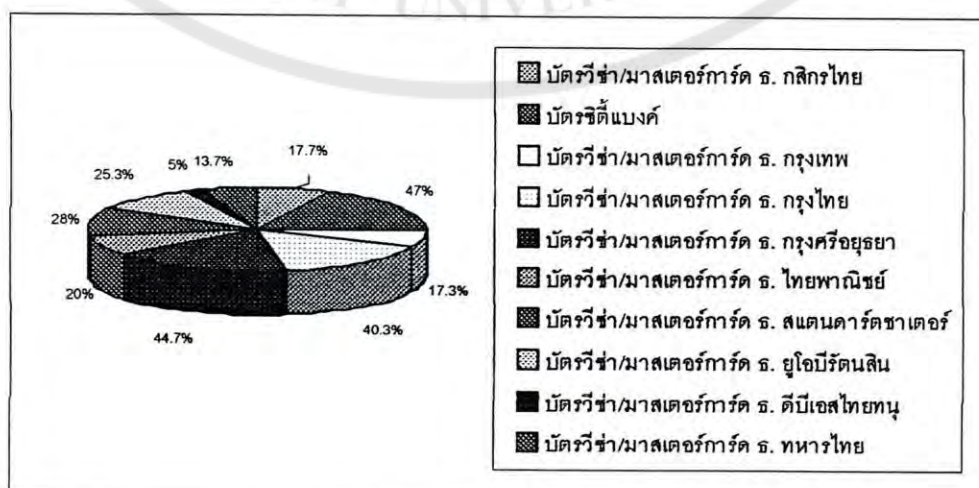
กลุ่มตัวอย่างโดยการจำแนกตามสถาบันการเงิน

|  | ถือ | Count | Table % |
|--|-----|-------|---------|
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. กรุงเทพ          | ถือ | 52    | 17.3%   |
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. กสิกรไทย         | ถือ | 53    | 17.7%   |
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. กรุงเทพ          | ถือ | 121   | 40.3%   |
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. ไทยพาณิชย์       | ถือ | 60    | 20.0%   |
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. กรุงศรีอยุธยา    | ถือ | 134   | 44.7%   |
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. คีบีเอสไทยทูน    | ถือ | 15    | 5.0%    |
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. ทหารไทย          | ถือ | 41    | 13.7%   |
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. สแตนดาร์ดชาเตอร์ | ถือ | 84    | 28.0%   |
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. ยูโอบีรัตนสิน    | ถือ | 76    | 25.3%   |
| บัตรซีทีแบงก์                                | ถือ | 141   | 47.0%   |

จากตารางสถิติพบว่า โดยส่วนใหญ่ในกลุ่มตัวอย่างถือบัตรเครดิตของซีทีแบงก์ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาถือของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 และถือของธนาคารกรุงไทย จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.10

กลุ่มตัวอย่างโดยการจำแนกตามสถาบันการเงิน



### 11. ถ้าเลือกถือบัตรเครดิตเพิ่มได้อีกจะเลือกถือบัตรใด

ตารางที่ 4.12

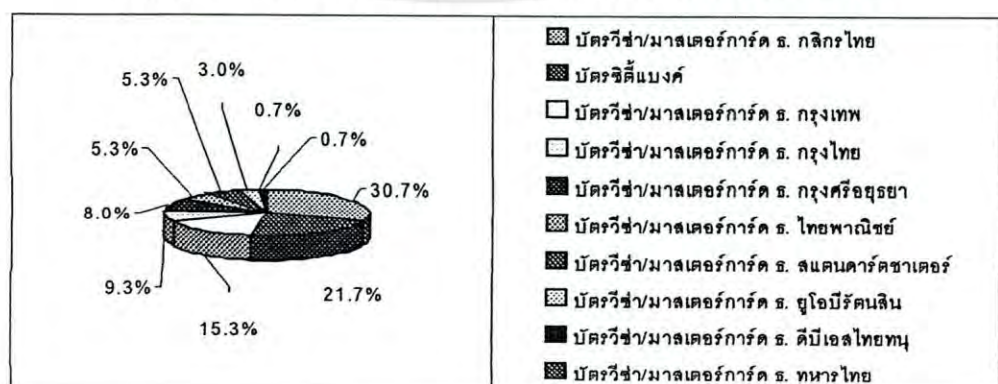
กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตเพิ่มโดยการจำแนกตามสถาบันการเงิน

|  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. กสิกรไทย   | 92        | 30.7    | 30.7          | 30.7               |
| บัตรซีทีแบงก์                                | 65        | 21.7    | 21.7          | 52.3               |
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. กรุงเทพ          | 46        | 15.3    | 15.3          | 67.7               |
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. กรุงไทย          | 28        | 9.3     | 9.3           | 77.0               |
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. กรุงศรีอยุธยา    | 24        | 8.0     | 8.0           | 85.0               |
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. ไทยพาณิชย์       | 16        | 5.3     | 5.3           | 90.3               |
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. สแตนดาร์ดชาเตอร์ | 16        | 5.3     | 5.3           | 95.7               |
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. ยูโอบีเครดิต     | 9         | 3.0     | 3.0           | 98.7               |
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. ดีบีเอสไทยทูน    | 2         | .7      | .7            | 99.3               |
| บัตรวีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ธ. ทหารไทย          | 2         | .7      | .7            | 100.0              |
| Total  | 300       | 100.0   | 100.0         |                    |

จากตารางสถิติพบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างถ้าเลือกถือบัตรเครดิตเพิ่มได้อีกจะเลือกถือบัตร ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมาถือของธนาคารซีทีแบงก์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และถือของธนาคารกรุงเทพ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.11

กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตเพิ่มโดยการจำแนกตามสถาบันการเงิน





## 12. เปรียบเทียบความต้องการถือบัตรเครดิตเพิ่มกับผู้ที่ยังไม่มีบัตรเครดิตของสถาบันการเงินนั้น

ตารางที่ 4.13

เปรียบเทียบความต้องการถือบัตรเครดิตเพิ่มกับผู้ที่ยังไม่มีบัตรเครดิตของสถาบันการเงินนั้นๆ

| บัตรเครดิต                                | ผู้ถือบัตร<br>(ราย) | ผู้ไม่ถือบัตร<br>(ราย) | ผู้อยากถือบัตร<br>(ราย) | สัดส่วนของ<br>ผู้ไม่ถือบัตร<br>และอยากถือบัตร<br>(%) |
|---|---------------------|------------------------|-------------------------|--|
| บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ซิตี้แบงก์        | 141                 | 159                    | 65                      | 40.88  |
| บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธ.กสิกรไทย        | 53                  | 247                    | 92                      | 37.24  |
| บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธ.กรุงเทพ         | 52                  | 248                    | 46                      | 18.54  |
| บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธ.กรุงไทย         | 121                 | 179                    | 28                      | 15.64  |
| บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธ.กรุงศรีอยุธยา   | 134                 | 166                    | 24                      | 14.45  |
| บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธ.สแตนดาร์ดฯ      | 84                  | 216                    | 16                      | 7.40   |
| บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธ.ไทยพาณิชย์      | 60                  | 240                    | 16                      | 6.66   |
| บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธ.ยูโอบี รัตนสิน  | 76                  | 224                    | 9                       | 4.01   |
| บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธ.ทหารไทย         | 41                  | 259                    | 2                       | 0.77   |
| บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธ.ดี บี เอส ไทยท努 | 15                  | 285                    | 2                       | 0.70   |

จากตารางพบว่า เมื่อเปรียบเทียบเป็นสัดส่วนระหว่างความต้องการถือบัตรเพิ่มกับผู้ที่ยังไม่มีบัตรเครดิตของสถาบันการเงินนั้น ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่าง อยากถือบัตรเครดิตของธนาคารซิตี้แบงก์เพิ่มคิดเป็น 40.88 % รองลงมาอยากถือของธนาคารกสิกรไทยเพิ่มคิดเป็น 37.24% จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริโภคโดยใช้บัตรเครดิต

### 1. ก่อนและหลังมีบัตรเครดิตการใช้จ่ายมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร

ตารางที่ 4.14

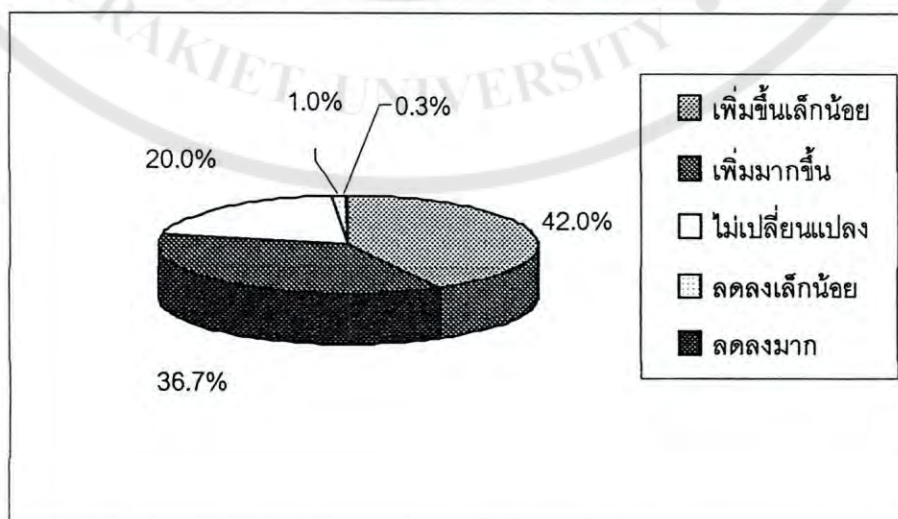
พฤติกรรมการบริโภคก่อนและหลังมีบัตรเครดิต

|                         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid เพิ่มขึ้นเล็กน้อย | 126       | 42.0    | 42.0          | 42.0               |
| เพิ่มขึ้นมาก            | 110       | 36.7    | 36.7          | 78.7               |
| ไม่เปลี่ยนแปลง          | 60        | 20.0    | 20.0          | 98.7               |
| ลดลงเล็กน้อย            | 3         | 1.0     | 1.0           | 99.7               |
| ลดลงมาก                 | 1         | .3      | .3            | 100.0              |
| Total                   | 300       | 100.0   | 100.0         |                    |

จากตารางสถิติพบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังมีบัตรเครดิตการใช้จ่ายมีการเปลี่ยนแปลงคือ ใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเล็กน้อย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมามีการใช้จ่ายเพิ่มขึ้นมาก จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 และไม่เปลี่ยนแปลง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.12

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตโดยการจำแนกตามระยะเวลาก่อนและหลังใช้บัตร





## 2. ปัจจัยที่มีผลทำให้ท่านตัดสินใจใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ

### ตารางที่ 4.15

#### ปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจในการใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ

|                             |                | Count | Table % |
|-----------------------------|----------------|-------|---------|
| ได้รับระยะเวลาในการปลอดหนี้ | มีผลมาก        | 128   | 42.7%   |
|                             | มีผลมากที่สุด  | 94    | 31.3%   |
|                             | มีผลน้อย       | 41    | 13.7%   |
|                             | ไม่มีผล        | 27    | 9.0%    |
|                             | มีผลน้อยที่สุด | 10    | 3.3%    |
| สามารถผ่อนชำระได้           | มีผลมาก        | 127   | 42.3%   |
|                             | มีผลมากที่สุด  | 70    | 23.3%   |
|                             | มีผลน้อย       | 51    | 17.0%   |
|                             | ไม่มีผล        | 34    | 11.3%   |
|                             | มีผลน้อยที่สุด | 18    | 6.0%    |
| ได้รับส่วนลดจากร้านค้า      | มีผลมาก        | 101   | 33.7%   |
|                             | มีผลน้อย       | 92    | 30.7%   |
|                             | มีผลมากที่สุด  | 47    | 15.7%   |
|                             | มีผลน้อยที่สุด | 32    | 10.7%   |
|                             | ไม่มีผล        | 28    | 9.3%    |
| มีการสะสมคะแนนแลกของรางวัล  | มีผลมาก        | 102   | 34.0%   |
|                             | มีผลน้อย       | 91    | 30.3%   |
|                             | มีผลมากที่สุด  | 49    | 16.3%   |
|                             | มีผลน้อยที่สุด | 30    | 10.0%   |
|                             | ไม่มีผล        | 28    | 9.3%    |
| มีความสะดวกกว่าการพกเงินสด  | มีผลมากที่สุด  | 132   | 44.0%   |
|                             | มีผลมาก        | 117   | 39.0%   |
|                             | มีผลน้อย       | 33    | 11.0%   |
|                             | มีผลน้อยที่สุด | 10    | 3.3%    |
|                             | ไม่มีผล        | 8     | 2.7%    |
| สร้างภาพพจน์ทางสังคม        | มีผลน้อย       | 121   | 40.3%   |
|                             | มีผลมาก        | 70    | 23.3%   |
|                             | ไม่มีผล        | 54    | 18.0%   |
|                             | มีผลน้อยที่สุด | 33    | 11.0%   |
|                             | มีผลมากที่สุด  | 22    | 7.3%    |

ตารางดังต่อไปนี้เป็นการแบ่งระดับปัจจัยที่มีผลทำให้ตัดสินใจใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการ เป็น 5 ระดับ จากระดับที่ 1-5 โดยระดับ 1 ไม่มีผล ถึงระดับ 5 คือมีผลมากที่สุด สามารถจะแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16

ระดับปัจจัยที่มีผลทำให้ตัดสินใจใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการ

| ค่าเฉลี่ย | ระดับความคิดเห็น | การแปลความหมาย |
|-----------|------------------|----------------|
| 1.00-1.49 | 1                | ไม่มีผล        |
| 1.50-2.49 | 2                | มีผลน้อยที่สุด |
| 2.50-3.49 | 3                | มีผลน้อย       |
| 3.50-4.49 | 4                | มีผลมาก        |
| 4.50-5.00 | 5                | มีผลมากที่สุด  |

ตารางที่ 4.17

DESCRIPTIVE STATISTICS ปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจใช้บัตรเครดิต

|                            | Mean | ความหมาย<br>Mean | Std.<br>Deviation |
|----------------------------|------|------------------|-------------------|
| ได้รับระยะเวลาในการปลดหนี้ | 3.8  | มีผลมาก          | 1.17              |
| สามารถผ่อนชำระได้          | 3.6  | มีผลมาก          | 1.23              |
| ได้รับส่วนลดจากร้านค้า     | 3.4  | มีผลน้อย         | 1.15              |
| มีการสะสมคะแนนแลกของรางวัล | 3.4  | มีผลน้อย         | 1.15              |
| มีความสะดวกกว่าการพกเงินสด | 4.2  | มีผลมาก          | .94               |
| สร้างภาพพจน์ทางสังคม       | 2.9  | มีผลน้อย         | 1.16              |
| Valid N (listwise)         | 300  |                  |                   |

จากตารางสถิติระดับปัจจัยที่มีผลทำให้ตัดสินใจใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการพบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้มีค่าเฉลี่ยเรื่องได้รับระยะเวลาในการปลดหนี้ มีผลมาก สามารถผ่อนชำระได้ มีผลมาก



ได้รับส่วนลดจากร้านค้า มีผลน้อย มีการสะสมคะแนนแลกของรางวัล มีผลน้อย มีความสะดวกกว่า การพกเงินสด มีผลมาก และสร้างภาพพจน์ทางสังคม มีผลน้อย จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

### 3. จำนวนค่าใช้จ่ายที่ใช้บัตรเครดิตแทนการจ่ายเงินสดต่อครั้ง

ตารางที่ 4.18

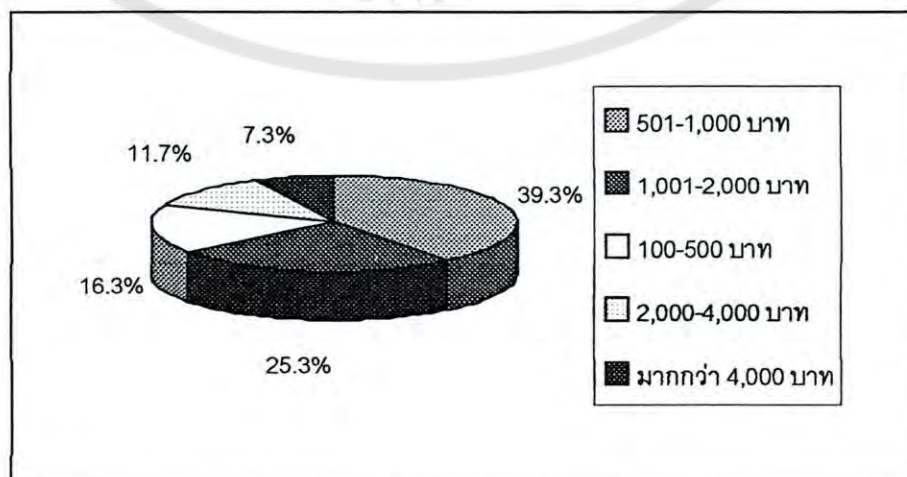
#### จำนวนค่าใช้จ่ายที่ใช้บัตรเครดิตแทนการจ่ายเงินสดต่อครั้ง

|                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 501-1,000 บาท | 118       | 39.3    | 39.3          | 39.3               |
| 1,001-2,000 บาท     | 76        | 25.3    | 25.3          | 64.7               |
| 100-500 บาท         | 49        | 16.3    | 16.3          | 81.0               |
| 2,001-4,000 บาท     | 35        | 11.7    | 11.7          | 92.7               |
| มากกว่า 4,000 บาท   | 22        | 7.3     | 7.3           | 100.0              |
| Total               | 300       | 100.0   | 100.0         |                    |

จากตารางสถิติพบว่า โดยส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนค่าใช้จ่ายที่ใช้บัตรเครดิตแทนการจ่ายเงินสดต่อครั้ง 501-1,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา 1,001-2,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และ 100-500 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.13

#### พฤติกรรมค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตแทนเงินสด



#### 4. ใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.19

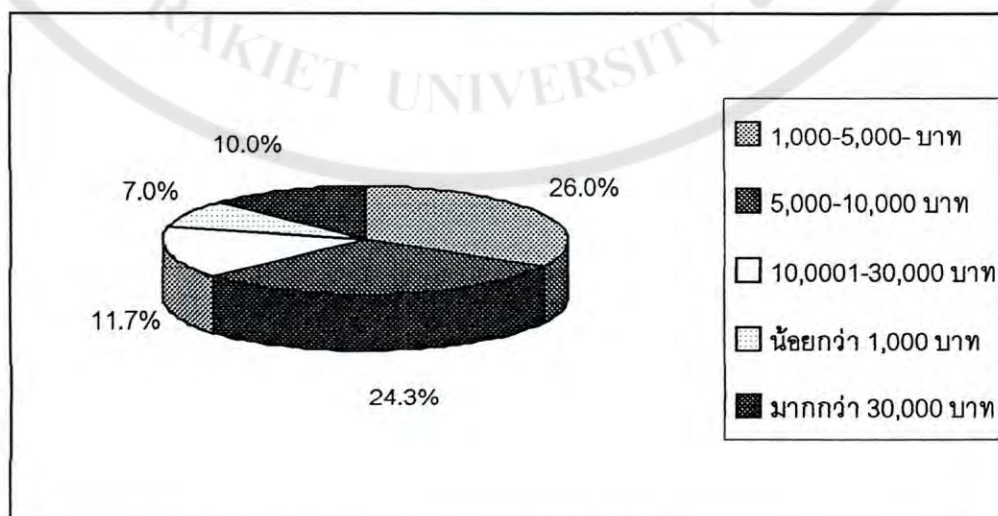
จำนวนค่าใช้จ่ายการใช้บัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน

|                       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1,000-5,000 บาท | 168       | 56.0    | 56.0          | 56.0               |
| 5,001-10,000 บาท      | 73        | 24.3    | 24.3          | 80.3               |
| 10,001-30,000 บาท     | 35        | 11.7    | 11.7          | 92.0               |
| น้อยกว่า 1,000 บาท    | 21        | 7.0     | 7.0           | 99.0               |
| มากกว่า 30,000 บาท    | 3         | 1.0     | 1.0           | 100.0              |
| Total                 | 300       | 100.0   | 100.0         |                    |

จากตารางสถิติพบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือน 1,000-5,000 บาท จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา 5,001-10,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และ 10,001-30,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.14

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือน





## 5. ท่านมักจะใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการในหมวดสินค้าใดบ่อยที่สุด

### ตารางที่ 4.20

#### พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในหมวดสินค้าต่างๆ

|                                    |            | Count | Table % |
|------------------------------------|------------|-------|---------|
| อาหารและเครื่องดื่ม                | ลำดับที่ 1 | 139   | 46.3%   |
|                                    | ลำดับที่ 2 | 79    | 26.3%   |
|                                    | ลำดับที่ 3 | 45    | 15.0%   |
|                                    | ลำดับที่ 5 | 19    | 6.3%    |
|                                    | ลำดับที่ 4 | 18    | 6.0%    |
| เครื่องนุ่งห่มและเครื่องแต่งกาย    | ลำดับที่ 2 | 105   | 35.0%   |
|                                    | ลำดับที่ 3 | 99    | 33.0%   |
|                                    | ลำดับที่ 1 | 60    | 20.0%   |
|                                    | ลำดับที่ 4 | 26    | 8.7%    |
|                                    | ลำดับที่ 5 | 10    | 3.3%    |
| สถาน เครื่องเรือน เครื่องใช้ในบ้าน | ลำดับที่ 4 | 74    | 24.7%   |
|                                    | ลำดับที่ 3 | 67    | 22.3%   |
|                                    | ลำดับที่ 2 | 59    | 19.7%   |
|                                    | ลำดับที่ 1 | 53    | 17.7%   |
|                                    | ลำดับที่ 5 | 47    | 15.7%   |
| พาหนะและบริการขนส่งเดินทาง         | ลำดับที่ 5 | 109   | 36.3%   |
|                                    | ลำดับที่ 4 | 98    | 32.7%   |
|                                    | ลำดับที่ 1 | 38    | 12.7%   |
|                                    | ลำดับที่ 3 | 32    | 10.7%   |
|                                    | ลำดับที่ 2 | 23    | 7.7%    |
| การบันเทิงและการท่องเที่ยว         | ลำดับที่ 5 | 115   | 38.3%   |
|                                    | ลำดับที่ 4 | 84    | 28.0%   |
|                                    | ลำดับที่ 3 | 57    | 19.0%   |
|                                    | ลำดับที่ 2 | 33    | 11.0%   |
|                                    | ลำดับที่ 1 | 11    | 3.7%    |

จากตารางสถิติพบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการในหมวดสินค้า อาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด ลำดับที่ 1 จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา

ซื้อเครื่องนึ่งหม้อและเครื่องแต่งกาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และ เคทสถาน เครื่องเรือน เครื่องใช้ในบ้าน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

#### 6. ใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการจากสถานที่ใดบ้าง

ตารางที่ 4.21

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตจากสถานที่ต่างๆ

|                 |       | Count | Table % |
|-----------------|-------|-------|---------|
| ร้านอาหาร       | เลือก | 191   | 63.7%   |
| ห้างสรรพสินค้า  | เลือก | 287   | 95.7%   |
| ปั้มน้ำมัน      | เลือก | 162   | 54.0%   |
| โรงแรม/ รีสอร์ท | เลือก | 79    | 26.3%   |
| โรงพยาบาล       | เลือก | 117   | 39.0%   |

จากตารางสถิติพบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการที่ห้างสรรพสินค้า จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 95.7 รองลงมาใช้ในร้านอาหาร จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 63.7 และใช้ในปั้มน้ำมัน จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง



## 7. ท่านเคยใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการในต่างประเทศบ้างหรือไม่

ตารางที่ 4.22

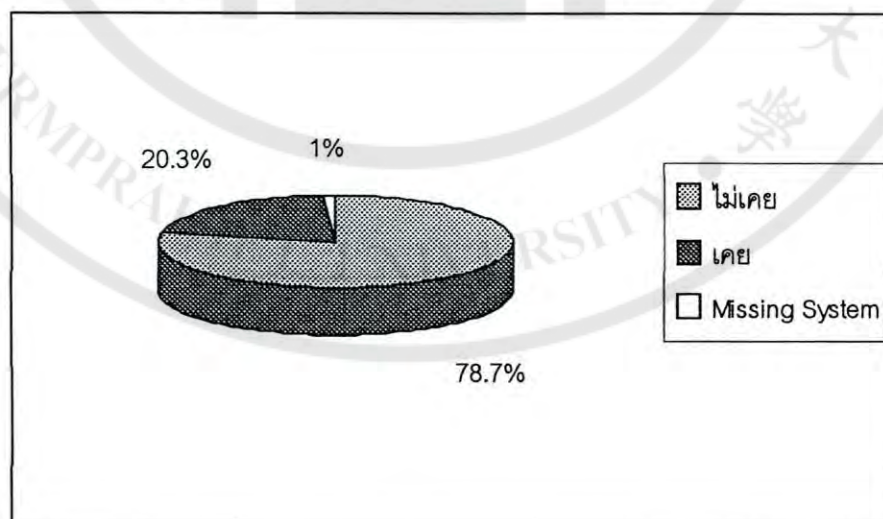
### พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดในต่างประเทศ

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | ไม่เคย | 236       | 78.7    | 79.5          | 79.5               |
|         | เคย    | 61        | 20.3    | 20.5          | 100.0              |
|         | Total  | 297       | 99.0    | 100.0         |                    |
| Missing | System | 3         | 1.0     |               |                    |
|         | Total  | 300       | 100.0   |               |                    |

จากตารางสถิติพบว่าโดยส่วนใหญ่ในกลุ่มตัวอย่างไม่เคยใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการในต่างประเทศ จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 และเคยใช้ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.15

### พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดในต่างประเทศ



### ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการผ่อนชำระหนี้คืนให้กับสถาบันการเงินผู้ออกบัตรและความคิดเห็น

#### 1. เจ็อนไขการชำระหนี้บัตรเครดิต

ตารางที่ 4.23

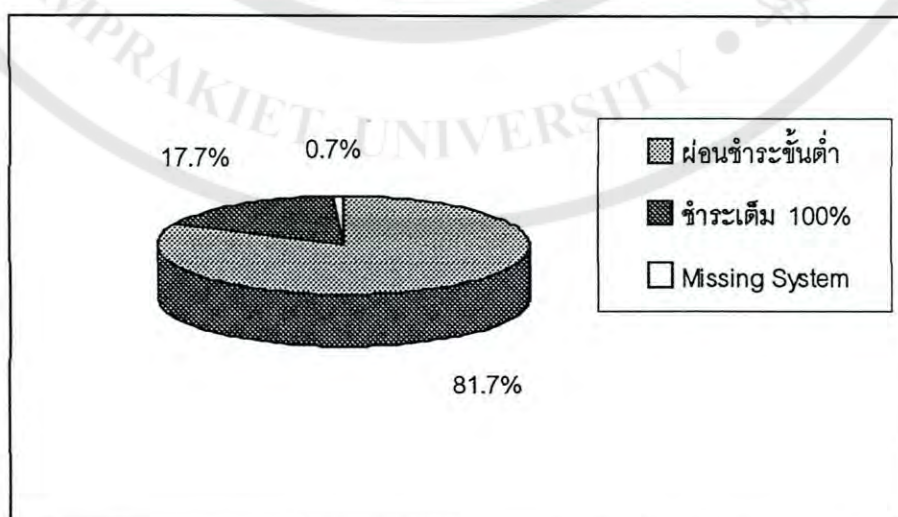
#### เจ็อนไขการชำระหนี้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง

|         |                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | ผ่อนชำระขั้นต่ำ | 245       | 81.7    | 82.2          | 82.2               |
|         | ชำระเต็ม 100%   | 53        | 17.7    | 17.8          | 100.0              |
|         | Total           | 298       | 99.3    | 100.0         |                    |
| Missing | System          | 2         | .7      |               |                    |
| Total   |                 | 300       | 100.0   |               |                    |

จากตารางสถิติพบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างใช้เจ็อนไขการชำระหนี้บัตรเครดิตแบบผ่อนชำระขั้นต่ำ จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7 รองลงมาชำระเต็มจำนวน 100% จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.16

#### พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต





## 2. คิดว่าอัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บเป็นอย่างไร

ตารางที่ 4.24

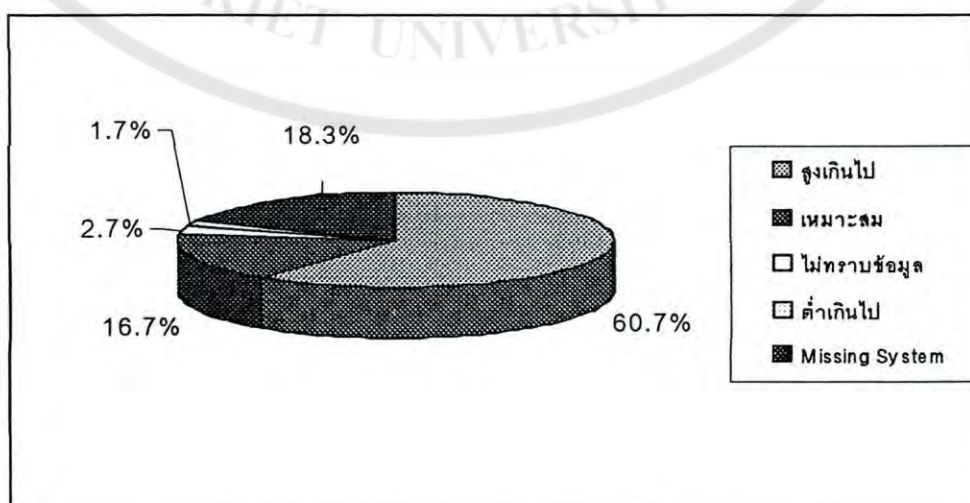
ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่ออัตราดอกเบี้ยที่สถาบันการเงินเรียกเก็บ

|         |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | สูงเกินไป     | 182       | 60.7    | 74.3          | 74.3               |
|         | เหมาะสม       | 50        | 16.7    | 20.4          | 94.7               |
|         | ไม่ทราบข้อมูล | 8         | 2.7     | 3.3           | 98.0               |
|         | ต่ำเกินไป     | 5         | 1.7     | 2.0           | 100.0              |
|         | Total         | 245       | 81.7    | 100.0         |                    |
| Missing | System        | 55        | 18.3    |               |                    |
| Total   |               | 300       | 100.0   |               |                    |

จากตารางสถิติพบว่า โดยส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าคิดอัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บสูงเกินไป จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาเห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และไม่ทราบข้อมูล จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง ไม่ระบุ 55 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.17

ความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยที่สถาบันการเงินเรียกเก็บ



### 3. กรณีผ่อนชำระรายเดือน ท่านชำระหนี้กันอย่างไร

#### ตารางที่ 4.25

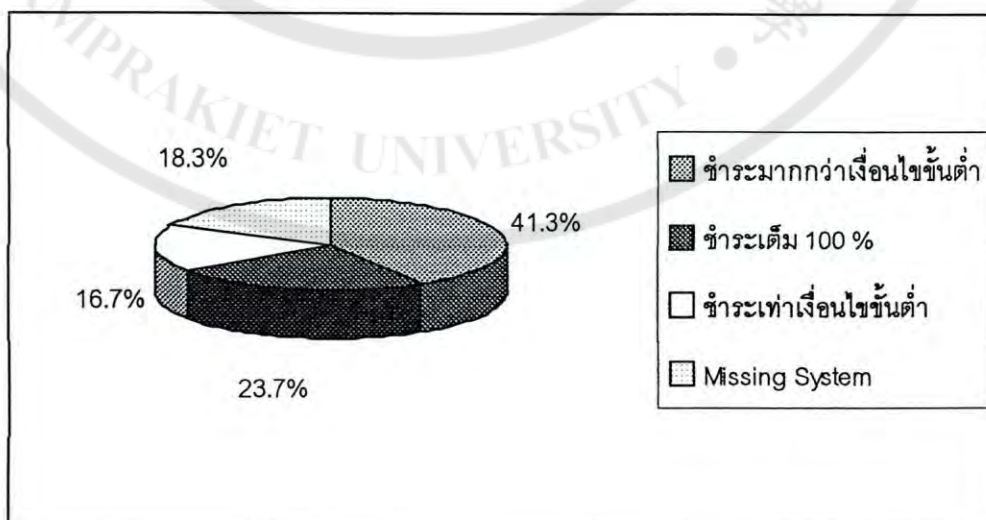
#### พฤติกรรมการผ่อนชำระรายเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

|         |                            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | ชำระมากกว่าเงื่อนไขขั้นต่ำ | 124       | 41.3    | 50.6          | 50.6               |
|         | ชำระเต็ม 100%              | 71        | 23.7    | 29.0          | 79.6               |
|         | ชำระเท่าเงื่อนไขขั้นต่ำ    | 50        | 16.7    | 20.4          | 100.0              |
|         | Total                      | 245       | 81.7    | 100.0         |                    |
| Missing | System                     | 55        | 18.3    |               |                    |
| Total   |                            | 300       | 100.0   |               |                    |

จากตารางสถิติพบว่าโดยส่วนใหญ่ในกลุ่มตัวอย่างผ่อนชำระรายเดือนโดยชำระมากกว่าเงื่อนไขขั้นต่ำ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาชำระเต็ม 100% จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และชำระเท่าเงื่อนไขขั้นต่ำ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง ไม่ระบุ 55 ตัวอย่าง

#### แผนภูมิที่ 4.18

#### พฤติกรรมการผ่อนชำระรายเดือนจำแนกตามการชำระหนี้





#### 4. ท่านเคยผิคนัดชำระหนี้คืนหรือไม่

ตารางที่ 4.26

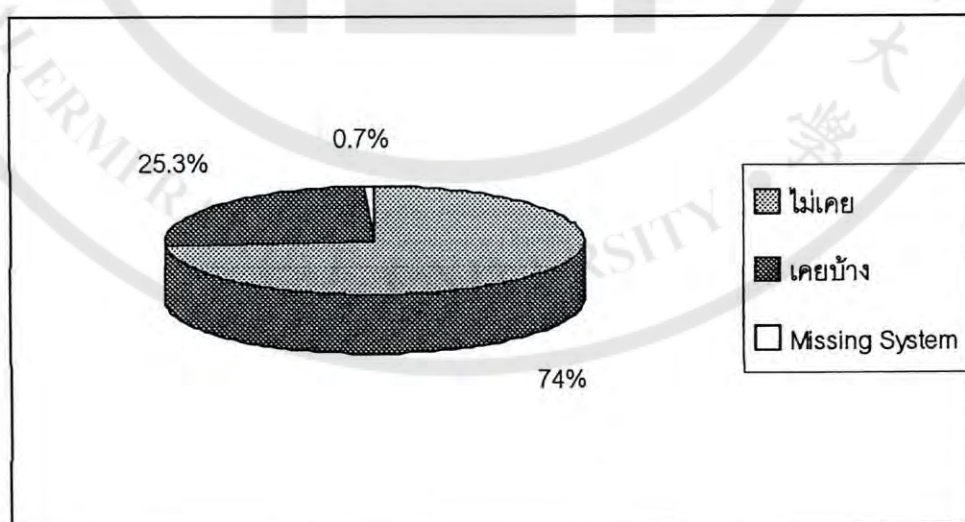
##### พฤติกรรมผิคนัดชำระหนี้ของกลุ่มตัวอย่าง

|         |         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | ไม่เคย  | 222       | 74.0    | 74.5          | 74.5               |
|         | เคยบ้าง | 76        | 25.3    | 25.5          | 100.0              |
|         | Total   | 298       | 99.3    | 100.0         |                    |
| Missing | System  | 2         | .7      |               |                    |
| Total   |         | 300       | 100.0   |               |                    |

จากตารางสถิติพบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยผิคนัดชำระหนี้คืน จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 และเคยบ้าง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง ไม่ระบุ 2 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.19

##### พฤติกรรมผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิต



## 5. ท่านมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงการถือบัตรเครดิตอย่างไร

ตารางที่ 4.27

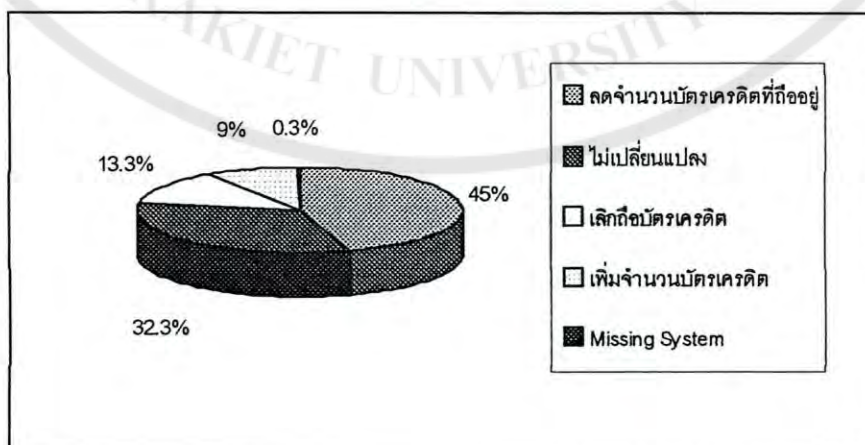
### แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการถือบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง

|         |                             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | ลดจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ | 135       | 45.0    | 45.2          | 45.2               |
|         | ไม่เปลี่ยนแปลง              | 97        | 32.3    | 32.4          | 77.6               |
|         | เลิกถือบัตรเครดิต           | 40        | 13.3    | 13.4          | 91.0               |
|         | เพิ่มจำนวนบัตรเครดิต        | 27        | 9.0     | 9.0           | 100.0              |
|         | Total                       | 299       | 99.7    | 100.0         |                    |
| Missing | System                      | 1         | .3      |               |                    |
| Total   |                             | 300       | 100.0   |               |                    |

จากตารางสถิติพบว่า โดยส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงการถือบัตรเครดิตคือ ลดจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคิดว่าจะไม่เปลี่ยนแปลงการถือบัตร จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 และเลิกถือบัตรเครดิต จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง ไม่ระบุ 1 ตัวอย่าง

แผนภูมิที่ 4.20

### แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการถือบัตรเครดิต





## 6. ท่านอยากให้สถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร

### ตารางที่ 4.28

#### ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสถาบันการเงิน

|                                   |            | Count | Table % |
|-----------------------------------|------------|-------|---------|
| ลดอัตราดอกเบี้ย                   | ลำดับที่ 1 | 171   | 57.2%   |
|                                   | ลำดับที่ 3 | 41    | 13.7%   |
|                                   | ลำดับที่ 2 | 37    | 12.4%   |
|                                   | ลำดับที่ 4 | 28    | 9.4%    |
|                                   | ลำดับที่ 5 | 22    | 7.4%    |
| ขยายระยะเวลาปลอดหนี้              | ลำดับที่ 2 | 107   | 35.8%   |
|                                   | ลำดับที่ 3 | 75    | 25.1%   |
|                                   | ลำดับที่ 4 | 60    | 20.1%   |
|                                   | ลำดับที่ 1 | 29    | 9.7%    |
|                                   | ลำดับที่ 5 | 28    | 9.4%    |
| ลดค่าธรรมเนียมการถือบัตร          | ลำดับที่ 3 | 80    | 26.8%   |
|                                   | ลำดับที่ 2 | 75    | 25.1%   |
|                                   | ลำดับที่ 4 | 60    | 20.1%   |
|                                   | ลำดับที่ 1 | 53    | 17.7%   |
|                                   | ลำดับที่ 5 | 31    | 10.4%   |
| ลดค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสด    | ลำดับที่ 4 | 107   | 35.8%   |
|                                   | ลำดับที่ 5 | 65    | 21.7%   |
|                                   | ลำดับที่ 3 | 62    | 20.7%   |
|                                   | ลำดับที่ 2 | 37    | 12.4%   |
|                                   | ลำดับที่ 1 | 28    | 9.4%    |
| เพิ่มส่วนลดสินค้าจากร้านค้าสมาชิก | ลำดับที่ 5 | 155   | 51.8%   |
|                                   | ลำดับที่ 2 | 43    | 14.4%   |
|                                   | ลำดับที่ 4 | 42    | 14.0%   |
|                                   | ลำดับที่ 3 | 39    | 13.0%   |
|                                   | ลำดับที่ 1 | 20    | 6.7%    |

จากตารางสถิติพบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างอยากให้สถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตมีการเปลี่ยนแปลงคือลดอัตราดอกเบี้ย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาขยายระยะเวลาปลอดหนี้ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 และลดค่าธรรมเนียมการถือบัตร จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบัตรเครดิตกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.29

| เพศ                     | ปัจจุบันถือบัตรเครดิตทุกประเภทไป |         |       |         |       |         |              |         |       |         |       |         |
|-------------------------|----------------------------------|---------|-------|---------|-------|---------|--------------|---------|-------|---------|-------|---------|
|                         | 1 ใบ                             |         | 2 ใบ  |         | 3 ใบ  |         | มากกว่า 4 ใบ |         | 4 ใบ  |         |       |         |
|                         | Count                            | Table % | Count | Table % | Count | Table % | Count        | Table % | Count | Table % | Count | Table % |
| ชาย                     | 35                               | 11.7%   | 21    | 7.0%    | 27    | 9.0%    | 15           | 5.0%    | 16    | 5.3%    |       |         |
| หญิง                    | 62                               | 20.7%   | 42    | 14.0%   | 35    | 11.7%   | 32           | 10.7%   | 15    | 5.0%    |       |         |
| อายุ                    |                                  |         |       |         |       |         |              |         |       |         |       |         |
| 20-29 ปี                | 45                               | 15.0%   | 29    | 9.7%    | 17    | 5.7%    | 7            | 2.3%    | 4     | 1.3%    |       |         |
| 30-39 ปี                | 46                               | 15.3%   | 33    | 11.0%   | 41    | 13.7%   | 32           | 10.7%   | 23    | 7.7%    |       |         |
| 40-49 ปี                | 6                                | 2.0%    | 1     | .3%     | 4     | 1.3%    | 7            | 2.3%    | 4     | 1.3%    |       |         |
| 50 ปีขึ้นไป             |                                  |         |       |         |       |         |              |         |       |         |       |         |
| โสด                     | 58                               | 19.3%   | 37    | 12.3%   | 32    | 10.7%   | 28           | 9.3%    | 11    | 3.7%    |       |         |
| สมรส                    | 35                               | 11.7%   | 25    | 8.3%    | 30    | 10.0%   | 18           | 6.0%    | 18    | 6.0%    |       |         |
| มีบุตร                  | 2                                | .7%     | 1     | .3%     |       |         | 1            | .3%     | 1     | .3%     |       |         |
| แยกกันอยู่              | 2                                | .7%     |       |         |       |         |              |         | 1     | .3%     |       |         |
| ระดับการศึกษา           |                                  |         |       |         |       |         |              |         |       |         |       |         |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. | 13                               | 4.3%    | 12    | 4.0%    | 2     | .7%     |              |         | 1     | .3%     |       |         |
| อนุปริญญา/ปวส.          | 13                               | 4.3%    | 4     | 1.3%    | 3     | 1.0%    | 2            | .7%     | 1     | .3%     |       |         |
| ปริญญาตรี               | 62                               | 20.7%   | 35    | 11.7%   | 47    | 15.7%   | 30           | 10.0%   | 21    | 7.0%    |       |         |
| สูงกว่าปริญญาตรี        | 9                                | 3.0%    | 12    | 4.0%    | 10    | 3.3%    | 15           | 5.0%    | 8     | 2.7%    |       |         |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน    |                                  |         |       |         |       |         |              |         |       |         |       |         |
| 7,000-15,000 บาท        | 58                               | 19.3%   | 30    | 10.0%   | 26    | 8.7%    | 9            | 3.0%    | 9     | 3.0%    |       |         |
| 15,001-25,000 บาท       | 21                               | 7.0%    | 17    | 5.7%    | 17    | 5.7%    | 20           | 6.7%    | 10    | 3.3%    |       |         |
| 25,001-35,000 บาท       | 10                               | 3.3%    | 9     | 3.0%    | 7     | 2.3%    | 7            | 2.3%    | 6     | 2.0%    |       |         |
| 35,001-50,000 บาท       | 3                                | 1.0%    | 3     | 1.0%    | 5     | 1.7%    | 11           | 3.7%    | 1     | .3%     |       |         |
| มากกว่า 50,000 บาท      | 5                                | 1.7%    | 4     | 1.3%    | 7     | 2.3%    |              |         | 5     | 1.7%    |       |         |



ตารางที่ 4.30

ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมก่อนและหลังมีบัตรเครดิตกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต ของกลุ่มตัวอย่าง

|                      | ก่อนและหลังมีบัตรเครดิตการใช้การเปลี่ยนแปลงอย่างไร |         |              |         |                |         |              |         |         |         |     |  |
|----------------------|--|---------|--------------|---------|----------------|---------|--------------|---------|---------|---------|-----|--|
|                      | เพิ่มขึ้นเล็กน้อย                                  |         | เพิ่มขึ้นมาก |         | ไม่เปลี่ยนแปลง |         | ลดลงเล็กน้อย |         | ลดลงมาก |         |     |  |
|                      | Count  | Table % | Count        | Table % | Count          | Table % | Count        | Table % | Count   | Table % |     |  |
| เพศ                  | ชาย  | 49      | 16.3%        | 36      | 12.0%          | 27      | 9.0%         | 1       | .3%     | 1       | .3% |  |
|                      | หญิง   | 77      | 25.7%        | 74      | 24.7%          | 33      | 11.0%        | 2       | .7%     |         |     |  |
|                      | 20-29 ปี   | 41      | 13.7%        | 45      | 15.0%          | 15      | 5.0%         | 1       | .3%     |         |     |  |
|                      | 30-39 ปี   | 75      | 25.0%        | 61      | 20.3%          | 38      | 12.7%        | 1       | .3%     |         |     |  |
|                      | 40-49 ปี   | 9       | 3.0%         | 4       | 1.3%           | 7       | 2.3%         | 1       | .3%     | 1       | .3% |  |
| 50 ปีขึ้นไป          | 1  | .3%     |              |         |                |         |              |         |         |         |     |  |
| สถานภาพสมรส          | โสด  | 68      | 22.7%        | 64      | 21.3%          | 32      | 10.7%        | 2       | .7%     |         |     |  |
|                      | สมรส   | 54      | 18.0%        | 44      | 14.7%          | 26      | 8.7%         | 1       | .3%     | 1       | .3% |  |
|                      | ม้าย   | 2       | .7%          | 1       | .3%            | 2       | .7%          |         |         |         |     |  |
|                      | แยกกันอยู่   | 2       | .7%          | 1       | .3%            |         |              |         |         |         |     |  |
|                      | มีขมศึกษาคอนปลาช/ปวช.                              | 15      | 5.0%         | 9       | 3.0%           | 3       | 1.0%         | 1       | .3%     |         |     |  |
| ระดับการศึกษา        | อนุปริญญา/ปวศ.                                     | 9       | 3.0%         | 7       | 2.3%           | 7       | 2.3%         |         |         |         |     |  |
|                      | ปริญญาตรี  | 84      | 28.0%        | 77      | 25.7%          | 32      | 10.7%        | 2       | .7%     |         |     |  |
|                      | สูงกว่าปริญญาตรี                                   | 18      | 6.0%         | 17      | 5.7%           | 18      | 6.0%         |         |         | 1       | .3% |  |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 7,000-15,000 บาท                                   | 65      | 21.7%        | 48      | 16.0%          | 19      | 6.3%         |         |         |         |     |  |
|                      | 15,001-25,000 บาท                                  | 32      | 10.7%        | 32      | 10.7%          | 19      | 6.3%         | 2       | .7%     |         |     |  |
|                      | 25,001-35,000 บาท                                  | 13      | 4.3%         | 18      | 6.0%           | 7       | 2.3%         |         |         | 1       | .3% |  |
|                      | 35,001-50,000 บาท                                  | 11      | 3.7%         | 5       | 1.7%           | 6       | 2.0%         | 1       | .3%     |         |     |  |
|                      | มากกว่า 50,000 บาท                                 | 5       | 1.7%         | 7       | 2.3%           | 9       | 3.0%         |         |         |         |     |  |

ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในการใช้บัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.31

|                      |                        | ใช้บัตรเครดิตซึ่งมีเงินกู้และบริการผลิตภัณฑ์ต่อเดือน |         |                  |         |                   |         |                    |         |                    |         |       |         |
|----------------------|------------------------|--|---------|------------------|---------|-------------------|---------|--------------------|---------|--------------------|---------|-------|---------|
|                      |                        | 1,000-5,000 บาท                                      |         | 5,001-10,000 บาท |         | 10,001-30,000 บาท |         | น้อยกว่า 1,000 บาท |         | มากกว่า 30,000 บาท |         |       |         |
|                      |                        | Count  | Table % | Count            | Table % | Count             | Table % | Count              | Table % | Count              | Table % | Count | Table % |
| เพศ                  | ชาย                    | 57   | 19.0%   | 32               | 10.7%   | 10                | 3.3%    | 13                 | 4.3%    | 2                  | .7%     |       |         |
|                      | หญิง                   | 111  | 37.0%   | 41               | 13.7%   | 25                | 8.3%    | 8                  | 2.7%    | 1                  | .3%     |       |         |
| อายุ                 | 20-29 ปี               | 62   | 20.7%   | 23               | 7.7%    | 10                | 3.3%    | 7                  | 2.3%    |                    |         |       |         |
|                      | 30-39 ปี               | 97   | 32.3%   | 41               | 13.7%   | 21                | 7.0%    | 13                 | 4.3%    | 3                  | 1.0%    |       |         |
|                      | 40-49 ปี               | 9  | 3.0%    | 8                | 2.7%    | 4                 | 1.3%    | 1                  | .3%     |                    |         |       |         |
|                      | 50 ปีขึ้นไป            |  |         | 1                | .3%     |                   |         |                    |         |                    |         |       |         |
|                      | โสด                    | 104  | 34.7%   | 36               | 12.0%   | 14                | 4.7%    | 12                 | 4.0%    |                    |         |       |         |
| สถานภาพสมรส          | สมรส                   | 57   | 19.0%   | 36               | 12.0%   | 21                | 7.0%    | 9                  | 3.0%    | 3                  | 1.0%    |       |         |
|                      | ไม่                    | 4  | 1.3%    | 1                | .3%     |                   |         |                    |         |                    |         |       |         |
| แยกกันอยู่           |                        | 3  | 1.0%    |                  |         |                   |         |                    |         |                    |         |       |         |
|                      | มหาวิทยาลัย            | 15   | 5.0%    | 7                | 2.3%    | 1                 | .3%     | 5                  | 1.7%    |                    |         |       |         |
| ระดับการศึกษา        | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 14   | 4.7%    | 5                | 1.7%    | 1                 | .3%     | 3                  | 1.0%    |                    |         |       |         |
|                      | อนุปริญญา/ปวส.         | 121  | 40.3%   | 45               | 15.0%   | 16                | 5.3%    | 11                 | 3.7%    | 2                  | .7%     |       |         |
| ปริญญาตรี            |                        | 18   | 6.0%    | 16               | 5.3%    | 17                | 5.7%    | 2                  | .7%     | 1                  | .3%     |       |         |
|                      | สูงกว่าปริญญาตรี       | 89   | 29.7%   | 25               | 8.3%    | 4                 | 1.3%    | 14                 | 4.7%    | 1                  | .3%     |       |         |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 7,000-15,000 บาท       | 52   | 17.3%   | 21               | 7.0%    | 5                 | 1.7%    | 6                  | 2.0%    |                    |         |       |         |
|                      | 15,001-25,000 บาท      | 17   | 5.7%    | 15               | 5.0%    | 7                 | 2.3%    |                    |         |                    |         |       |         |
|                      | 25,001-35,000 บาท      | 5  | 1.7%    | 5                | 1.7%    | 11                | 3.7%    | 1                  | .3%     |                    |         |       |         |
|                      | 35,001-50,000 บาท      | 5  | 1.7%    | 7                | 2.3%    | 8                 | 2.7%    |                    |         |                    |         |       |         |
|                      | มากกว่า 50,000 บาท     |  |         |                  |         |                   |         |                    |         |                    |         |       |         |



ตารางที่ 4.32

ความสัมพันธ์ระหว่างเงื่อนไขการชำระบัตรเครดิตกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ  
ระดับรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต ของกลุ่มตัวอย่าง

|                      |                         | เงื่อนไขการชำระหนี้บัตรเครดิต |         |               |         |
|----------------------|-------------------------|-------------------------------|---------|---------------|---------|
|                      |                         | ผ่อนชำระขั้นต่ำ               |         | ชำระเต็ม 100% |         |
|                      |                         | Count                         | Table % | Count         | Table % |
| เพศ                  | ชาย                     | 98                            | 32.9%   | 15            | 5.0%    |
|                      | หญิง                    | 147                           | 49.3%   | 38            | 12.8%   |
| อายุ                 | 20-29 ปี                | 85                            | 28.5%   | 17            | 5.7%    |
|                      | 30-39 ปี                | 141                           | 47.3%   | 32            | 10.7%   |
|                      | 40-49 ปี                | 18                            | 6.0%    | 4             | 1.3%    |
|                      | 50 ปีขึ้นไป             | 1                             | .3%     |               |         |
|                      |                         |                               |         |               |         |
| สถานภาพสมรส          | โสด                     | 133                           | 44.6%   | 32            | 10.7%   |
|                      | สมรส                    | 104                           | 34.9%   | 21            | 7.0%    |
|                      | ม้าย                    | 5                             | 1.7%    |               |         |
|                      | แยกกันอยู่              | 3                             | 1.0%    |               |         |
| ระดับการศึกษา        | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. | 27                            | 9.1%    |               |         |
|                      | อนุปริญญา/ปวส.          | 23                            | 7.7%    |               |         |
|                      | ปริญญาตรี               | 161                           | 54.0%   | 33            | 11.1%   |
|                      | สูงกว่าปริญญาตรี        | 34                            | 11.4%   | 20            | 6.7%    |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 7,000-15,000 บาท        | 112                           | 37.6%   | 18            | 6.0%    |
|                      | 15,001-25,000 บาท       | 70                            | 23.5%   | 15            | 5.0%    |
|                      | 25,001-35,000 บาท       | 30                            | 10.1%   | 9             | 3.0%    |
|                      | 35,001-50,000 บาท       | 16                            | 5.4%    | 7             | 2.3%    |
|                      | มากกว่า 50,000 บาท      | 17                            | 5.7%    | 4             | 1.3%    |

ตารางที่ 4.33

ความสัมพันธ์ระหว่างการผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิต กับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ  
ระดับรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต ของกลุ่มตัวอย่าง

|                      |                         | ท่านเคยผิคนัดชำระหนี้คืนหรือไม่ |         |         |         |
|----------------------|-------------------------|---------------------------------|---------|---------|---------|
|                      |                         | ไม่เคย                          |         | เคยบ้าง |         |
|                      |                         | Count                           | Table % | Count   | Table % |
| เพศ                  | ชาย                     | 81                              | 27.2%   | 32      | 10.7%   |
|                      | หญิง                    | 141                             | 47.3%   | 44      | 14.8%   |
| อายุ                 | 20-29 ปี                | 77                              | 25.8%   | 25      | 8.4%    |
|                      | 30-39 ปี                | 127                             | 42.6%   | 46      | 15.4%   |
|                      | 40-49 ปี                | 18                              | 6.0%    | 4       | 1.3%    |
|                      | 50 ปีขึ้นไป             |                                 |         | 1       | .3%     |
|                      |                         |                                 |         |         |         |
| สถานภาพสมรส          | โสด                     | 128                             | 43.0%   | 37      | 12.4%   |
|                      | สมรส                    | 88                              | 29.5%   | 37      | 12.4%   |
|                      | ม้าย                    | 4                               | 1.3%    | 1       | .3%     |
|                      | แยกกันอยู่              | 2                               | .7%     | 1       | .3%     |
| ระดับการศึกษา        | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. | 23                              | 7.7%    | 4       | 1.3%    |
|                      | อนุปริญญา/ปวส.          | 17                              | 5.7%    | 6       | 2.0%    |
|                      | ปริญญาตรี               | 145                             | 48.7%   | 49      | 16.4%   |
|                      | สูงกว่าปริญญาตรี        | 37                              | 12.4%   | 17      | 5.7%    |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 7,000-15,000 บาท        | 104                             | 34.9%   | 26      | 8.7%    |
|                      | 15,001-25,000 บาท       | 59                              | 19.8%   | 26      | 8.7%    |
|                      | 25,001-35,000 บาท       | 29                              | 9.7%    | 10      | 3.4%    |
|                      | 35,001-50,000 บาท       | 18                              | 6.0%    | 5       | 1.7%    |
|                      | มากกว่า 50,000 บาท      | 12                              | 4.0%    | 9       | 3.0%    |



ความสัมพันธ์ระหว่างแนวโน้มนการเปลี่ยนแปลงการถือบัตรเครดิตกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต ของกลุ่มตัวอย่าง

|                      | ท่านมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงการถือบัตรอย่างไร |          |                |         |               |         |                      |         |      |      |
|----------------------|--|----------|----------------|---------|---------------|---------|----------------------|---------|------|------|
|                      | ลดจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่                    |          | ไม่เปลี่ยนแปลง |         | ถือบัตรเครดิต |         | เพิ่มจำนวนบัตรเครดิต |         |      |      |
|                      | Count  | Table %  | Count          | Table % | Count         | Table % | Count                | Table % |      |      |
| เพศ                  | ชาย  | 46       | 15.4%          | 46      | 15.4%         | 11      | 3.7%                 | 11      | 3.7% |      |
|                      | หญิง   | 89       | 29.8%          | 51      | 17.1%         | 29      | 9.7%                 | 16      | 5.4% |      |
|                      | อายุ   | 20-29 ปี | 39             | 13.0%   | 32            | 10.7%   | 16                   | 5.4%    | 15   | 5.0% |
|                      |  | 30-39 ปี | 84             | 28.1%   | 57            | 19.1%   | 21                   | 7.0%    | 12   | 4.0% |
|                      |  | 40-49 ปี | 11             | 3.7%    | 8             | 2.7%    | 3                    | 1.0%    |      |      |
| สถานภาพสมรส          | 50 ปีขึ้นไป                                    | 1        | .3%            |         |               |         |                      |         |      |      |
|                      | โสด  | 65       | 21.7%          | 56      | 18.7%         | 24      | 8.0%                 | 20      | 6.7% |      |
|                      | สมรส   | 67       | 22.4%          | 38      | 12.7%         | 14      | 4.7%                 | 7       | 2.3% |      |
|                      | ม้าย   | 3        | 1.0%           |         |               | 2       | .7%                  |         |      |      |
|                      | แยกกันอยู่                                     |          |                | 3       | 1.0%          |         |                      |         |      |      |
| ระดับการศึกษา        | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.                         | 8        | 2.7%           | 12      | 4.0%          | 5       | 1.7%                 | 3       | 1.0% |      |
|                      | อนุปริญญา/ปวส.                                 | 9        | 3.0%           | 4       | 1.3%          | 5       | 1.7%                 | 5       | 1.7% |      |
|                      | ปริญญาตรี                                      | 87       | 29.1%          | 67      | 22.4%         | 23      | 7.7%                 | 17      | 5.7% |      |
|                      | สูงกว่าปริญญาตรี                               | 31       | 10.4%          | 14      | 4.7%          | 7       | 2.3%                 | 2       | .7%  |      |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 7,000-15,000 บาท                               | 51       | 17.1%          | 41      | 13.7%         | 21      | 7.0%                 | 18      | 6.0% |      |
|                      | 15,001-25,000 บาท                              | 41       | 13.7%          | 28      | 9.4%          | 11      | 3.7%                 | 5       | 1.7% |      |
|                      | 25,001-35,000 บาท                              | 17       | 5.7%           | 16      | 5.4%          | 2       | .7%                  | 4       | 1.3% |      |
|                      | 35,001-50,000 บาท                              | 14       | 4.7%           | 8       | 2.7%          | 1       | .3%                  |         |      |      |
|                      | มากกว่า 50,000 บาท                             | 12       | 4.0%           | 4       | 1.3%          | 5       | 1.7%                 |         |      |      |

## การทดสอบสมมติฐาน

### 1.1 การทดสอบสมมติฐาน

$H_0$ : เมื่อมีบัตรเครดิตผู้บริโภคมีพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้น

$H_1$ : เมื่อมีบัตรเครดิตผู้บริโภคมีพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตไม่เปลี่ยนแปลง

#### Chi-Square Test

ก่อนและหลังมีบัตรเครดิตการใช้จ่ายมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร

|                   | Observed N | Expected N | Residual |
|-------------------|------------|------------|----------|
| เพิ่มขึ้นมาก      | 110        | 110.4      | -.4      |
| เพิ่มขึ้นเล็กน้อย | 126        | 125.4      | .6       |
| ลดลงมาก           | 1          | 1.0        | .0       |
| ลดลงเล็กน้อย      | 3          | 3.0        | .0       |
| ไม่เปลี่ยนแปลง    | 60         | 60.2       | -.2      |
| Total             | 300        |            |          |

#### Test Statistics

|                         | ก่อนและหลังมีบัตรเครดิต<br>การใช้จ่ายมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร |
|-------------------------|--|
| Chi-Square <sup>a</sup> | .005   |
| df                      | 4  |
| Asymp. Sig.             | 1.000  |

a. 2 cells (40.0%) have expected frequencies less than 5.

The minimum expected cell frequency is 1.0.

- ตาราง Chi-Square Test = 0.005 ค่า Asymp. Sig = 0.1.00 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ  $H_0$  นั่นคือ เมื่อมีบัตรเครดิตผู้บริโภคมีพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้น



## 1.2 การทดสอบสมมติฐาน

$H_0$ : ค่าใช้จ่ายในการบริโภคโดยผู้บัตรเครดิตกับรายได้ของผู้ถือบัตรไม่มีความสัมพันธ์กัน

$H_1$ : ค่าใช้จ่ายในการบริโภคโดยผู้บัตรเครดิตกับรายได้ของผู้ถือบัตรมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.35

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อกับจำนวนค่าใช้จ่ายที่ผู้บัตรเครดิต

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน \* จำนวนค่าใช้จ่ายที่ผู้บัตรเครดิตแทนการชำระเงินสดต่อครั้ง Crosstabulation

|                    |                | จำนวนค่าใช้จ่ายที่ผู้บัตรเครดิตแทนการชำระเงินสดต่อครั้ง |               |                 |                 |                   | Total  |
|--------------------|----------------|---|---------------|-----------------|-----------------|-------------------|--------|
|                    |                | 100-500 บาท   | 501-1,000 บาท | 1,001-2,000 บาท | 2,001-4,000 บาท | มากกว่า 4,000 บาท |        |
| 7,000-15,000 บาท   | Count          | 14  | 59            | 29              | 19              | 11                | 132    |
|                    | Expected Count | 21.6  | 51.9          | 33.4            | 15.4            | 9.7               | 132.0  |
|                    | % of Total     | 4.7%  | 19.7%         | 9.7%            | 6.3%            | 3.7%              | 44.0%  |
|                    |                |   |               |                 |                 |                   |        |
| 15,001-25,000 บาท  | Count          | 18  | 35            | 21              | 8               | 3                 | 85     |
|                    | Expected Count | 13.9  | 33.4          | 21.5            | 9.9             | 6.2               | 85.0   |
|                    | % of Total     | 6.0%  | 11.7%         | 7.0%            | 2.7%            | 1.0%              | 28.3%  |
|                    |                |   |               |                 |                 |                   |        |
| 25,001-35,000 บาท  | Count          | 7   | 13            | 14              | 3               | 2                 | 39     |
|                    | Expected Count | 6.4   | 15.3          | 9.9             | 4.6             | 2.9               | 39.0   |
|                    | % of Total     | 2.3%  | 4.3%          | 4.7%            | 1.0%            | .7%               | 13.0%  |
|                    |                |   |               |                 |                 |                   |        |
| 35,001-50,000 บาท  | Count          | 5   | 8             | 4               | 2               | 4                 | 23     |
|                    | Expected Count | 3.8   | 9.0           | 5.8             | 2.7             | 1.7               | 23.0   |
|                    | % of Total     | 1.7%  | 2.7%          | 1.3%            | .7%             | 1.3%              | 7.7%   |
|                    |                |   |               |                 |                 |                   |        |
| มากกว่า 50,000 บาท | Count          | 5   | 3             | 8               | 3               | 2                 | 21     |
|                    | Expected Count | 3.4   | 8.3           | 5.3             | 2.5             | 1.5               | 21.0   |
|                    | % of Total     | 1.7%  | 1.0%          | 2.7%            | 1.0%            | .7%               | 7.0%   |
|                    |                |   |               |                 |                 |                   |        |
| Total              | Count          | 49  | 118           | 76              | 35              | 22                | 300    |
|                    | Expected Count | 49.0  | 118.0         | 76.0            | 35.0            | 22.0              | 300.0  |
|                    | % of Total     | 16.3%   | 39.3%         | 25.3%           | 11.7%           | 7.3%              | 100.0% |
|                    |                |   |               |                 |                 |                   |        |

## Chi-Square Tests

|                                 | Value               | df | Asymp. Sig.<br>(2-sided) |
|---------------------------------|---------------------|----|--------------------------|
| Pearson Chi-Square              | 21.638 <sup>a</sup> | 16 | .155                     |
| Likelihood Ratio                | 22.145              | 16 | .139                     |
| Linear-by-Linear<br>Association | .001                | 1  | .977                     |
| N of Valid Cases                | 300                 |    |                          |

a. 8 cells (32.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.54.

## Symmetric Measures

|                       |                            | Value | Approx.<br>Sig. |
|-----------------------|----------------------------|-------|-----------------|
| Nominal by<br>Nominal | Contingency<br>Coefficient | .259  | .155            |
| N of Valid Cases      |                            | 300   |                 |

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

1. ตาราง Crosstabulation

2. ตาราง Chi-Square Test ค่า Pearson Chi-Square = 21.638 ค่า Asymp. Sig = 0.155 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ  $H_0$  นั่นคือ ค่าใช้จ่ายในการบริโภคผ่านบัตรเครดิตกับรายได้ของผู้ถือบัตรไม่มีความสัมพันธ์กัน

3. ตาราง Symmetric Measures ซึ่งเป็นตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่างๆ และการทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่า Approx Sig. = 0.155 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05



### 1.3 การทดสอบสมมติฐาน

$H_0$ : ค่าใช้จ่ายโดยผู้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรไม่มีความสัมพันธ์กับวงเงินบัตรเครดิต

$H_1$ : ค่าใช้จ่ายโดยผู้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรมีความสัมพันธ์กับวงเงินบัตรเครดิต

ตารางที่ 4.36

ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินบัตรเครดิตรวมทุกใบกับจำนวนค่าใช้จ่ายที่ผู้บัตรเครดิต

วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับรวมทุกใบ \* จำนวนค่าใช้จ่ายที่ผู้บัตรเครดิตแทนการจ่ายเงินสดต่อครั้ง Crosstabulation

|                        |            | จำนวนค่าใช้จ่ายที่ผู้บัตรเครดิตแทนการจ่ายเงินสดต่อครั้ง |                  |                    |                    |                      | Total  |
|------------------------|------------|---|------------------|--------------------|--------------------|----------------------|--------|
|                        |            | 100-500<br>บาท  | 501-1,000<br>บาท | 1,001-2,000<br>บาท | 2,001-4,000<br>บาท | มากกว่า<br>4,000 บาท |        |
| 10,000-30,000<br>บาท   | Count      | 15  | 42               | 27                 | 14                 | 9                    | 107    |
|                        | Expected   | 17.5  | 42.1             | 27.1               | 12.5               | 7.8                  | 107.0  |
|                        | Count      |   |                  |                    |                    |                      |        |
|                        | % of Total | 5.0%  | 14.0%            | 9.0%               | 4.7%               | 3.0%                 | 35.7%  |
| 30,001-60,000<br>บาท   | Count      | 7   | 28               | 16                 | 7                  | 2                    | 60     |
|                        | Expected   | 9.8   | 23.6             | 15.2               | 7.0                | 4.4                  | 60.0   |
|                        | Count      |   |                  |                    |                    |                      |        |
|                        | % of Total | 2.3%  | 9.3%             | 5.3%               | 2.3%               | .7%                  | 20.0%  |
| 60,001-90,000<br>บาท   | Count      | 1   | 13               | 12                 | 1                  | 1                    | 28     |
|                        | Expected   | 4.6   | 11.0             | 7.1                | 3.3                | 2.1                  | 28.0   |
|                        | Count      |   |                  |                    |                    |                      |        |
|                        | % of Total | .3%   | 4.3%             | 4.0%               | .3%                | .3%                  | 9.3%   |
| 90,001-120,000<br>บาท  | Count      | 6   | 8                | 7                  | 5                  | 4                    | 30     |
|                        | Expected   | 4.9   | 11.8             | 7.6                | 3.5                | 2.2                  | 30.0   |
|                        | Count      |   |                  |                    |                    |                      |        |
|                        | % of Total | 2.0%  | 2.7%             | 2.3%               | 1.7%               | 1.3%                 | 10.0%  |
| มากกว่า<br>120,000 บาท | Count      | 20  | 27               | 14                 | 8                  | 6                    | 75     |
|                        | Expected   | 12.3  | 29.5             | 19.0               | 8.8                | 5.5                  | 75.0   |
|                        | Count      |   |                  |                    |                    |                      |        |
|                        | % of Total | 6.7%  | 9.0%             | 4.7%               | 2.7%               | 2.0%                 | 25.0%  |
| Total                  | Count      | 49  | 118              | 76                 | 35                 | 22                   | 300    |
|                        | Expected   | 49.0  | 118.0            | 76.0               | 35.0               | 22.0                 | 300.0  |
|                        | Count      |   |                  |                    |                    |                      |        |
|                        | % of Total | 16.3%   | 39.3%            | 25.3%              | 11.7%              | 7.3%                 | 100.0% |

## Chi-Square Tests

|                                 | Value               | df | Asymp. Sig.<br>(2-sided) |
|---------------------------------|---------------------|----|--------------------------|
| Pearson Chi-Square              | 22.509 <sup>a</sup> | 16 | .128                     |
| Likelihood Ratio                | 23.438              | 16 | .103                     |
| Linear-by-Linear<br>Association | 1.098               | 1  | .295                     |
| N of Valid Cases                | 300                 |    |                          |

a. 7 cells (28.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.05.

## Symmetric Measures

|   | Value | Approx.<br>Sig. |
|---|-------|-----------------|
| Nominal by<br>Nominal<br>Contingency<br>Coefficient | .264  | .128            |
| N of Valid Cases                                    | 300   |                 |

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

1. ตาราง Crosstabulation
2. ตาราง Chi-Square Test ค่า Pearson Chi-Square = 22.509 ค่า Asymp. Sig = 0.128 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ  $H_0$  นั่นคือ ค่าใช้จ่ายในการบริโภคผ่านบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรไม่มีความสัมพันธ์กับวงเงินบัตรเครดิต
3. ตาราง Symmetric Measures ซึ่งเป็นตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่างๆ และการทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่า Approx Sig. = 0.128 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05



#### 1.4 การทดสอบสมมติฐาน

$H_0$ : พฤติกรรมการบริโภคของพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พฤติกรรมการบริโภคของพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการแตกต่างกัน

Group Statistics

| กลุ่มตัวอย่าง                                | N   | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--|-----|------|----------------|-----------------|
| ใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและพนักงานบริษัทเอกชน | 150 | 2.47 | .83            | .07             |
| บริการเฉลี่ยต่อเดือนข้าราชการ                | 150 | 2.41 | .82            | .07             |

Independent Samples Test

|   |                       | ใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือน |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
|   |                       | Equal variances assumed                        | Equal variances not assumed |
| Levene's Test for Equality of Variances   | F                     | .58  |                             |
|   | Sig.                  | .45  |                             |
| t-test for Equality of Means              | t                     | .63  | .63                         |
|   | df                    | 298.00   | 297.93                      |
|   | Sig. (2-tailed)       | .53  | .53                         |
|   | Mean Difference       | .06  | .06                         |
|   | Std. Error Difference | .10  | .10                         |
| 95% Confidence Interval of the Difference | Lower                 | -.13   | -.13                        |
|   | Upper                 | .25  | .25                         |

1. จากตารางข้างบน Group Statistics เป็นตารางสรุปสถิติคือ ค่าเฉลี่ยระหว่างพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ เป็น (2.47 , 2.41) มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น (0.83 , 0.82)

2. จากตาราง Independent Sample Test ในช่อง Levene's Test เป็นการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสอง จะเห็นว่าค่า  $F = 0.58$  ค่า Sig. เท่ากับ 0.45 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\sigma = 0.05$ ) ดังนั้นยอมรับ  $H_0$  นั่นคือ ความแปรปรวนของประชากรทั้งสองเท่ากัน

3. ใช้ Equal variances assumed ในการสรุปผลสมมติฐานจะเห็นว่าค่า  $t = 0.63$  ซึ่งมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.53 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น สรุปได้ว่ายอมรับ  $H_0$  นั่นคือพฤติกรรมการบริโภคของพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05





## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### ส่วนที่ 1 รายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการมีสัดส่วนที่เท่ากันคือ 150 คน คิดเป็นส่วนละ 50% มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.5 เพศของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ย 1.62 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 ข้อมูลมีสัดส่วนและกระจายตัวใกล้เคียงกัน อายุของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยอายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 สถานภาพการสมรสเฉลี่ยโสด และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ระดับการศึกษาเฉลี่ยระดับปริญญาตรี มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 กระจายตัวพอสมควร

1.1 ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง มีสัดส่วนที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และเป็นข้าราชการในสัดส่วนที่เท่ากันคือจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

1.2 กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนที่เป็นเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0

1.3 กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0

1.4 กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสด จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาสมรสแล้ว จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0

1.5 กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

1.6 กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 7,000-15,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3

1.7 กลุ่มตัวอย่างปัจจุบันถือบัตรเครดิตรวมทุกประเภทจำนวน 1 ใบ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมา 2 ใบ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

1.8 กลุ่มตัวอย่างมีวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับรวมทุกใบจำนวน 10,000-30,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมามากกว่า 120,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

1.9 กลุ่มตัวอย่างใช้บัตรเครดิตมานาน 1-2 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา มากกว่า 5 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7

1.10 กลุ่มตัวอย่างถือบัตรเครดิตของซีทีแบงก์ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาถือของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7

1.11 กลุ่มตัวอย่างถ้าเลือกถือบัตรเครดิตเพิ่มได้อีกจะเลือกถือบัตรธนาคารกสิกรไทย 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมาถือของธนาคารซีทีแบงก์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริโภคโดยใช้บัตรเครดิต

2.1 โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างก่อน และหลังมีบัตรเครดิตการใช้จ่ายมีการเปลี่ยนแปลงคือ ใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเล็กน้อย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมามีการใช้จ่ายเพิ่มขึ้นมาก จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7

2.2 ปัจจัยที่มีผลทำให้ท่านตัดสินใจใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้า และ บริการ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเรื่องได้รับระยะเวลาในการปลอดหนี้ มีผลมาก สามารถผ่อนชำระได้ มีผลมาก ได้รับส่วนลดจากร้านค้า มีผลน้อย มีการสะสมคะแนนแลกของรางวัล มีผลน้อย มีความสะดวกกว่าการพกเงินสด มีผลมาก และสร้างภาพพจน์ทางสังคม มีผลน้อย

2.3 จำนวนค่าใช้จ่ายที่ใช้บัตรเครดิตแทนการจ่ายเงินสดต่อครั้ง โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนค่าใช้จ่ายที่ใช้บัตรเครดิตแทนการจ่ายเงินสดต่อครั้ง 501-1,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา 1,001-2,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3

2.4 ใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือน โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือน 1,000-5,000 บาท จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา 5,001-10,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3

2.5 โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้า และบริการในหมวดสินค้า อาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด ลำดับที่ 1 จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาซื้อเครื่องนุ่งห่มและเครื่องแต่งกาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และ เคทสถาน เครื่องเรือน เครื่องใช้ในบ้าน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง

2.6 ใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการจากสถานที่ใดบ้าง โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการที่ห้างสรรพสินค้าจำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 95.7 รองลงมาใช้ในร้านอาหาร จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 63.7

2.7 ท่านเคยใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการในต่างประเทศบ้างหรือไม่ โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการในต่างประเทศ จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7



ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการผ่อนชำระหนี้คืนให้กับสถาบันการเงินผู้ออกบัตรและความคิดเห็น

3.1 เงื่อนไขการชำระหนี้บัตรเครดิต โดยส่วนใหญ่ผู้กลุ่มตัวอย่างใช้เงื่อนไขการชำระหนี้บัตรเครดิตแบบผ่อนชำระขั้นต่ำ จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7 รองลงมาชำระเต็มจำนวน 100% จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7

3.2 คิดว่าอัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บเป็นอย่างไร โดยส่วนใหญ่ผู้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าคิดว่าอัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บสูงเกินไป จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาเห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

3.3 กรณีผ่อนชำระรายเดือน ท่านชำระหนี้คืนอย่างไร โดยส่วนใหญ่ผู้กลุ่มตัวอย่างผ่อนชำระรายเดือนโดยชำระมากกว่าเงื่อนไขขั้นต่ำ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาชำระเต็ม 100% จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และชำระเท่าเงื่อนไขขั้นต่ำ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง ไม่ระบุ 55 ตัวอย่าง

3.4 ท่านเคยคิดนัดชำระหนี้คืนหรือไม่ โดยส่วนใหญ่ผู้กลุ่มตัวอย่างไม่เคยคิดนัดชำระหนี้คืน จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 และเคยบ้าง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3

3.5 ท่านมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงการถือบัตรเครดิตอย่างไร โดยส่วนใหญ่ผู้กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงการถือบัตรเครดิตคือ ลดจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคิดว่าจะไม่เปลี่ยนแปลงการถือบัตรจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3

3.6 ท่านอยากให้สถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร โดยส่วนใหญ่ผู้กลุ่มตัวอย่างอยากให้สถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตมีการเปลี่ยนแปลงคือลดอัตราดอกเบี้ย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาขยายระยะเวลาปลอดหนี้ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8

## 5.1 บทสรุป

1. เมื่อมีบัตรเครดิตผู้บริโภคมักมีพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้น
2. ค่าใช้จ่ายในการบริโภคผ่านบัตรเครดิตกับรายได้ของผู้ถือบัตรไม่มีความสัมพันธ์กัน และตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
3. ค่าใช้จ่ายในการบริโภคผ่านบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรไม่มีความสัมพันธ์กับวงเงินบัตรเครดิต และตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
4. พฤติกรรมการบริโภคของพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และความแปรปรวนของประชากรทั้งสองเท่ากัน

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากแนวโน้มการให้บริการที่ผ่านมาของสถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิต มีการแข่งขันสูงในการเพิ่มสมาชิกบัตรเครดิต ทำให้การพิจารณากำหนดจำนวนบัตรเครดิต และวงเงินที่ได้รับของผู้ถือบัตรแต่ละรายอาจสูงเกินไปเมื่อเทียบกับรายได้ ซึ่งจะเห็นได้จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตมีการใช้จ่ายเพิ่มขึ้นมากกว่าตอนที่ไม่มีบัตรเครดิต หากผู้ถือบัตรไม่มีการควบคุมในการใช้จ่ายอาจทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ ซึ่งจะเกิดปัญหากับผู้ถือบัตรเครดิต และสถาบันการเงินผู้ออกบัตรได้ ดังนั้นสถาบันการเงินผู้ออกบัตรจึงควรที่จะให้ความสำคัญในการพิจารณากำหนดเกณฑ์การรับสมาชิกใหม่ และกำหนดวงเงินบัตรเครดิต ให้เหมาะสมกับกับรายได้ของลูกค้า เพื่อลดความเสี่ยงในอนาคต จึงควรพิจารณาถึงคุณภาพของลูกค้าเป็นหลัก

2. เนื่องจากข้อดีของบัตรเครดิตมีอยู่หลายประการ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ผู้ถือบัตรพิจารณาตัดสินใจในการใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ คือ ได้รับระยะเวลาการปลอดหนี้ สามารถผ่อนชำระได้ และมีความสะดวกกว่าการพกเงินสด ตามลำดับ สถาบันการเงินผู้ออกบัตรจึงควรมีการให้ความรู้ในการใช้บัตรเครดิต และแนะนำผู้ถือบัตรทั้งข้อดี และข้อเสียที่ได้รับจากการใช้บัตรเครดิต ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย มากกว่าการกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายแต่เพียงอย่างเดียว อีกทั้งยังเป็นการรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินด้วย

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งต้องมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้ชัดเจน เช่น กำหนดระดับรายได้ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ เพราะน่าจะได้รับข้อมูลที่มีการกระจายข้อมูลที่ดีกว่า และรับรู้พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างได้ชัดเจน จะทำให้มีความน่าเชื่อถือในการศึกษาเพิ่มมากขึ้น

2. ควรมีการค้นคว้าหาข้อมูลทุติยภูมิ เช่น ตัวเลขที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภค หรือการผัดผ่อนชำระหนี้บัตรเครดิต จากสถาบันการเงินผู้ออกบัตร หรือจากสมาคมบัตรเครดิต เพื่อเปรียบเทียบตัวเลขที่ได้รับจากการศึกษากับตัวเลขที่เกิดขึ้นจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะทำงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น





ภาคผนวก

## ผนวก ก.

( ) ( ) ( ) A

## แบบสอบถาม

การศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริโภคโดยใช้บัตรเครดิต ของพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ทั้งนี้บัตรเครดิตที่ต้องการศึกษาเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินทั้งในประเทศ และสาขาต่างประเทศที่มีตัวแทนอยู่ในประเทศไทย ในที่นี้ไม่รวมถึง บัตรไดเนอร์คลับ บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส บัตรเครดิตที่ออกโดยห้างสรรพสินค้าโดยตรง เช่น บัตรเซ็นทรัล บัตรโลตัส และบัตรที่ออกโดยบริษัทเอกชนอื่นๆ เช่น บัตรอโณน

**ส่วนที่ 1** รายละเอียดต่างๆ ไปของผู้ถือบัตรเครดิต

**1. เพศ**

- ( ) 1.1 ชาย  
( ) 1.2 หญิง

( ) B

**2. อายุ**

- ( ) 2.1 20-29 ปี  
( ) 2.2 30-39 ปี  
( ) 2.3 40-49 ปี  
( ) 2.4 50 ปี ขึ้นไป

( ) C

**3. สภาพภาพสมรส**

- ( ) 3.1 โสด  
( ) 3.2 สมรส  
( ) 3.3 ม่าย  
( ) 3.4 แยกกันอยู่  
( ) 3.5 อื่นๆ ระบุ.....

( ) D



## 4. ระดับการศึกษา

- ( ) 4.1 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) E
- ( ) 4.2 ระดับอนุปริญญา/ปวส.
- ( ) 4.3 ระดับปริญญาตรี
- ( ) 4.4 สูงกว่าระดับปริญญาตรี

## 5. รายได้ (หมายถึงเงินเดือนประจำ และรายได้อื่นๆ ที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน)

- ( ) 5.1 7,000-15,000 บาท ( ) F
- ( ) 5.2 15,001-25,000 บาท
- ( ) 5.3 25,001-35,000 บาท
- ( ) 5.4 35,001-50,000 บาท
- ( ) 5.5 มากกว่า 50,000 บาท

## 6. ปัจจุบันท่านถือบัตรเครดิตรวมทุกประเภทจำนวนกี่ใบ

- ( ) 6.1 1 ใบ ( ) G
- ( ) 6.2 2 ใบ
- ( ) 6.3 3 ใบ
- ( ) 6.4 4 ใบ
- ( ) 6.5 มากกว่า 4 ใบ

## 7. วงเงินบัตรเครดิตทุกประเภทที่ท่านได้รับรวมทุกใบ

- ( ) 7.1 10,000-30,000 บาท ( ) H
- ( ) 7.2 30,001-60,000 บาท
- ( ) 7.3 60,001-90,000 บาท
- ( ) 7.4 90,001- 120,000บาท
- ( ) 7.5 มากกว่า 120,000 บาท

## 8. ท่านใช้บัตรเครดิตมานานกี่ปี (กรณีมีหลายใบให้ถือระยะเวลาที่มีบัตรนานที่สุด)

- ( ) 8.1 น้อยกว่า 1 ปี ( ) I
- ( ) 8.2 1-2 ปี
- ( ) 8.3 3-4 ปี
- ( ) 8.4 4-5 ปี
- ( ) 8.5 มากกว่า 5 ปี

9. ปัจจุบันท่านถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 9.1 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารกรุงเทพ          | <input type="checkbox"/> J1  |
| <input type="checkbox"/> 9.2 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารกสิกรไทย         | <input type="checkbox"/> J2  |
| <input type="checkbox"/> 9.3 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารกรุงไทย          | <input type="checkbox"/> J3  |
| <input type="checkbox"/> 9.4 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารไทยพาณิชย์       | <input type="checkbox"/> J4  |
| <input type="checkbox"/> 9.5 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารกรุงศรีอยุธยา    | <input type="checkbox"/> J5  |
| <input type="checkbox"/> 9.6 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารดีบีเอสไทยท努     | <input type="checkbox"/> J6  |
| <input type="checkbox"/> 9.7 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารทหารไทย          | <input type="checkbox"/> J7  |
| <input type="checkbox"/> 9.8 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารสแตนดาร์ดชาเตอร์ | <input type="checkbox"/> J8  |
| <input type="checkbox"/> 9.9 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารยูโอบีรีคณสิน    | <input type="checkbox"/> J9  |
| <input type="checkbox"/> 9.10 บัตรซิติแบงก์                                 | <input type="checkbox"/> J10 |
| <input type="checkbox"/> 9.11 อื่นๆ ระบุ.....                               | <input type="checkbox"/> J11 |

10. ถ้าท่านจะถือบัตรเครดิตเพิ่มได้อีกท่านจะเลือกถือบัตรใด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- |  |                              |
|--|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 10.1 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารกรุงเทพ          | <input type="checkbox"/> K1  |
| <input type="checkbox"/> 10.2 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารกสิกรไทย         | <input type="checkbox"/> K2  |
| <input type="checkbox"/> 10.3 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารกรุงไทย          | <input type="checkbox"/> K3  |
| <input type="checkbox"/> 10.4 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารไทยพาณิชย์       | <input type="checkbox"/> K4  |
| <input type="checkbox"/> 10.5 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารกรุงศรีอยุธยา    | <input type="checkbox"/> K5  |
| <input type="checkbox"/> 10.6 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารดีบีเอสไทยท努     | <input type="checkbox"/> K6  |
| <input type="checkbox"/> 10.7 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารทหารไทย          | <input type="checkbox"/> K7  |
| <input type="checkbox"/> 10.8 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารสแตนดาร์ดชาเตอร์ | <input type="checkbox"/> K8  |
| <input type="checkbox"/> 10.9 บัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ธนาคารยูโอบีรีคณสิน    | <input type="checkbox"/> K9  |
| <input type="checkbox"/> 10.10 บัตรซิติแบงก์                                 | <input type="checkbox"/> K10 |
| <input type="checkbox"/> 10.11 อื่นๆ ระบุ.....                               | <input type="checkbox"/> K11 |

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริโภคโดยใช้บัตรเครดิต

11. เมื่อมีบัตรเครดิตท่านมีการใช้จ่ายเปลี่ยนแปลงไปจากก่อนมีบัตรเครดิตหรือไม่

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 11.1 เพิ่มขึ้นมาก      | <input type="checkbox"/> L |
| <input type="checkbox"/> 11.2 เพิ่มขึ้นเล็กน้อย |                            |
| <input type="checkbox"/> 11.3 ลดลงมาก           |                            |
| <input type="checkbox"/> 11.4 ลดลงเล็กน้อย      |                            |
| <input type="checkbox"/> 11.5 ไม่เปลี่ยนแปลง    |                            |



12. ปัจจัยที่มีผลทำให้ท่านตัดสินใจใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ

| ปัจจัย                        | มีผล      | มีผล | มีผล | มีผล       | ไม่มีผล |
|-------------------------------|-----------|------|------|------------|---------|
|                               | มากที่สุด | มาก  | น้อย | น้อยที่สุด |         |
|                               | (5)       | (4)  | (3)  | (2)        | (1)     |
| 1. ได้รับระยะเวลาการปลอดหนี้  | ( )       | ( )  | ( )  | ( )        | ( )     |
| 2. สามารถผ่อนชำระได้          | ( )       | ( )  | ( )  | ( )        | ( )     |
| 3. ได้รับส่วนลดจากร้านค้า     | ( )       | ( )  | ( )  | ( )        | ( )     |
| 4. มีการสะสมคะแนนแลกของรางวัล | ( )       | ( )  | ( )  | ( )        | ( )     |
| 5. มีความสะดวกกว่าการพกเงินสด | ( )       | ( )  | ( )  | ( )        | ( )     |
| 6. สร้างภาพพจน์ทางสังคม       | ( )       | ( )  | ( )  | ( )        | ( )     |

( ) M1

( ) M2

( ) M3

( ) M4

( ) M5

( ) M6

13. จำนวนค่าใช้จ่ายที่ท่านตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตแทนการจ่ายเงินสดต่อครั้ง

( ) 13.1 100-500 บาท

( ) N

( ) 13.2 501-1,000 บาท

( ) 13.3 1,001-2,000 บาท

( ) 13.4 2,001-4,000 บาท

( ) 13.5 มากกว่า 4,000 บาท

14. ท่านใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือน

( ) 14.1 น้อยกว่า 1,000 บาท

( ) O

( ) 14.2 1,000-5,000 บาท

( ) 14.3 5,001-10,000 บาท

( ) 14.4 10,001-30,000 บาท

( ) 14.5 มากกว่า 30,000 บาท

15. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ

เรียงลำดับตามความสำคัญ 1,2,3,4 และ 5 โดยให้ 1 สำคัญมากที่สุด

(กรุณากรอกตัวเลขลงใน .....)

..... 15.1 ปลอดภัยกว่าการถือเงินสด

( ) P1

..... 15.2 สะดวกสบายเมื่อต้องการซื้อสินค้าและบริการ

( ) P2

..... 15.3 เป็นที่ยอมรับและสร้างภาพพจน์ทางสังคม

( ) P3

..... 15.4 ได้รับสิทธิประโยชน์จากการใช้บัตร

( ) P4

..... 15.5 เตรียมพร้อมกรณีฉุกเฉิน

( ) P5

16. ท่านมักจะใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการในหมวดสินค้าใดต่อไปนี้บ่อยที่สุด  
เรียงลำดับการใช้ 1,2,3,4 และ 5 โดยให้ 1 ใช้บ่อยที่สุด (กรุณากรอกตัวเลขใน.....)
- ..... 16.1 อาหารและเครื่องดื่ม ( ) Q1
- ..... 16.2 เครื่องนุ่งห่มและเครื่องแต่งกาย ( ) Q2
- ..... 16.3 เหนือสถาน เครื่องเรือน เครื่องใช้ในบ้าน ( ) Q3
- ..... 16.4 พาหนะและบริการขนส่งเดินทาง ( ) Q4
- ..... 16.5 การบันเทิงและการท่องเที่ยว ( ) Q5
17. ท่านใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการจากสถานที่ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 17.1 ร้านอาหาร ( ) R1
- ( ) 17.2 ห้างสรรพสินค้า ( ) R2
- ( ) 17.3 ปั้มน้ำมัน ( ) R3
- ( ) 17.4 โรงแรม/รีสอร์ท ( ) R4
- ( ) 17.5 โรงพยาบาล ( ) R5
18. ท่านเคยใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการในต่างประเทศบ้างหรือไม่
- ( ) 18.1 เคย ( ) S
- ( ) 18.2 ไม่เคย
- ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการผ่อนชำระหนี้คืนให้กับสถาบันการเงินผู้ออกบัตรและความคิดเห็น**
19. ท่านทำเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้บัตรเครดิตอย่างไร  
(ถ้าชำระเต็ม 100% ให้ข้ามไปตอบข้อ 22.)
- ( ) 19.1 ทำเงื่อนไขชำระเต็ม 100% ( ) T
- ( ) 19.2 ทำเงื่อนไขผ่อนชำระขั้นต่ำ
20. ท่านคิดว่าอัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บในกรณีที่ท่านทำสัญญาผ่อนชำระหนี้คืน  
ตามข้อ 19. เป็นอย่างไร
- ( ) 20.1 สูงเกินไป ( ) U
- ( ) 20.2 ต่ำเกินไป
- ( ) 20.3 เหมาะสม
- ( ) 20.4 ไม่ทราบข้อมูล



21. กรณีที่ท่านทำสัญญาผ่อนชำระขั้นต่ำ ท่านมีการชำระหนี้คืนทุกเดือนอย่างไร

- ( ) 21.1 ชำระเท่ากับเงินในขั้นต่ำ ( ) V  
 ( ) 21.2 ชำระมากกว่าเงินในขั้นต่ำ  
 ( ) 21.3 ชำระเต็ม 100%

22. ท่านเคยคิดนัดการชำระหนี้คืนหรือไม่

- ( ) 22.1 ไม่เคย ( ) W  
 ( ) 22.2 เคยบ้าง  
 ( ) 22.3 ค่อนข้างบ่อย

23. ท่านมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงการถือบัตรเครดิตอย่างไร

- ( ) 23.1 เลิกถือบัตรเครดิต ( ) X  
 ( ) 23.2 ลดจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่  
 ( ) 23.3 เพิ่มจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่  
 ( ) 23.4 ไม่เปลี่ยนแปลง

24. ท่านอยากให้สถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร

เรียงลำดับตามความสำคัญ 1,2,3,4 และ 5 โดยให้ 1 สำคัญมากที่สุด

(กรุณากรอกตัวเลขลงใน .....)

- ..... 24.1 ลดอัตราดอกเบี้ย ( ) Y1  
 ..... 24.2 ขยายระยะเวลาปลอดหนี้ ( ) Y2  
 ..... 24.3 ลดค่าธรรมเนียมการถือบัตร ( ) Y3  
 ..... 24.4 ลดค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสด ( ) Y4  
 ..... 24.5 เพิ่มส่วนลดสินค้าจากร้านค้าสมาชิก ( ) Y5

25. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....  
 .....

ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม

## ผนวก ข.

citibank

วันที่ 8 ธันวาคม 2545

หนังสือแจ้งผู้ถือบัตรเครดิต

เขียน ท่านสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์

ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยฉบับล่าสุด ธนาคารซีทีแบงก์ขอแจ้งการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมสำหรับบัตรเครดิตซีทีแบงก์ทุกประเภท ที่จะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 12 มกราคม 2546 เป็นต้นไปดังต่อไปนี้

อัตราดอกเบี้ย สำหรับการเลือกชำระค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเพียงบางส่วน หรือการเลือกชำระคืนขั้นต่ำ หรือมีได้ชำระเลย สำหรับบัตรทุกประเภท เท่ากับ 18.00% ต่อปี

| ประเภทของค่าธรรมเนียม                | อัตราค่าธรรมเนียมเดิม   | อัตราค่าธรรมเนียมใหม่  |
|--------------------------------------|---|--|
| ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้า    | 300 บาท*<br>สำหรับทุกๆ 5,000 บาท<br>และเศษของ 5,000 บาท                                 | ปรับลดเป็น 0% ของจำนวนที่เบิกถอน   |
| ค่าธรรมเนียมการขอสำเนาใบแจ้งยอดบัญชี | ไม่เรียกเก็บ  | ฟรี สำหรับขอผ่านทางโทรศัพท์<br>อัตโนมัติและให้ส่งกลับทางโทรสาร (FAX)<br>50 บาทต่อครั้งต้องงดการสรุปยอดบัญชี<br>สำหรับการขอผ่านวิธีการอื่นๆ |
| ค่าปรับเนื่องจากการชำระหนี้ล่าช้า    | 200 บาท*<br>สำหรับทุกๆ 1,000 บาท<br>และเศษของ 1,000 บาท<br>ของยอดเงินขั้นต่ำที่ต้องชำระ | ไม่เรียกเก็บ   |
| ค่าใช้จ่ายการติดตามทวงถามยอดค้างชำระ | ไม่เรียกเก็บ  | 380 บาท/ครั้ง*<br>ไม่เรียกเก็บ เมื่อชำระคืนภายใน<br>วันกำหนดชำระ   |

ฟรี ค่าบริการเมื่อท่านชำระเงินยังสถานที่ต่อไปนี้

1. ณ ร้านค้าที่มีสัญลักษณ์เคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น 7-Eleven, โรบินสัน, บิ๊กซี, ซีเอ็ดซูเปอร์เซ็นเตอร์ เป็นต้น โดยใช้ใบแจ้งยอดบัญชีที่มี Bar Code บนใบแจ้งยอดบัญชีของท่าน ซึ่งรับชำระด้วยเงินสดไม่เกิน 30,000 บาท
2. ชำระด้วยเงินสด ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (นนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี) กว่า 180 ที่ทำการ ซึ่งจะรับชำระเฉพาะเงินสดไม่เกิน 50,000 บาท/รายการ โดยกรอกแบบฟอร์มการชำระเงิน
3. ชำระผ่านระบบ e-Banking สำหรับท่านที่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทยโดยทำรายการตามขั้นตอนชำระเงินเลือกหมวดอื่น ๆ
4. ชำระโดยตัดจากบัญชีเงินฝากธนาคารซีทีแบงก์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกรุงเทพ หรือธนาคารกสิกรไทยทุกสาขา ซึ่งท่านสามารถติดต่อรับหนังสือยินยอมให้หักบัญชีได้ที่ เจ้าหน้าที่ซีทีโฟนแบงก์กึ่ง โทร. 1588 ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

ส่วนการชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคารอื่นๆ ทางธนาคารซีทีแบงก์จะจัดเก็บค่าธรรมเนียม\* ตามอัตราที่ธนาคาราถูกเรียกเก็บจากธนาคารแต่ละแห่ง

| ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลต่อรายการ/ในเขตต่างจังหวัดต่อรายการ | ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลต่อรายการ     | ในเขตต่างจังหวัดต่อรายการ |
|---|---------------------------------------|---------------------------|
| บมจ.ธนาคารกรุงเทพ** 30 บาท/ 50 บาท                          | บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 15 บาท/30 บาท |                           |
| บมจ.ธนาคารกสิกรไทย 30 บาท/50 บาท                            | บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ 25 บาท/45 บาท    |                           |
| บมจ.ธนาคารทหารไทย 25 บาท/45 บาท                             | บมจ.ธนาคารกรุงไทย*** 25 บาท/25 บาท    |                           |

หมายเหตุ - ค่าธรรมเนียมนี้จะปรากฏอยู่ในใบแจ้งยอดบัญชีในเดือนถัดไป

\* ค่าธรรมเนียมอื่นไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT)

\*\* บมจ. ธนาคารกรุงเทพรับชำระเฉพาะเงินสดไม่เกิน 100,000 บาทต่อรายการ

\*\*\* บมจ. ธนาคารกรุงไทยรับชำระเฉพาะเงินสดไม่เกิน 30,000 บาทต่อรายการ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์บัตรเครดิต

ธนาคารซีทีแบงก์





บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด

550 ถนนเพลินจิต ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2646-3000

125175

25175-XC-701-2003-02

นาย กริ แก้วน้ำแข็ง

390/41 ม.23

ต.สำโรงเหนือ

อ.เมือง

สมุทรปราการ 10270

วันที่ 9 ธันวาคม 2545

### ประกาศอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมใหม่

เรียน ท่านสมาชิกบัตรผู้ทรงเกียรติ

ตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม 2546 เป็นต้นไป ท่านสมาชิกจะได้รับสิทธิประโยชน์ใหม่ด้านอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่างๆ เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตกรุงศรีของท่านตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังต่อไปนี้

| รายการ  | อัตราใหม่   |
|---|---|
| ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงิน                                     | 10% และ 8% รวม 18% ต่อปี (จากเดิมรวม 23.2% - 28% ต่อปี)<br>ไม่ต้องเสียในกรณีชำระคืนเต็มจำนวนที่เรียกเก็บและตามกำหนดเวลา |
| ค่าปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนด                                       | ยกเลิก (จากเดิม 180 บาท ต่อทุก 1,000 บาทของยอดขั้นต่ำ)  |
| ค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสด  | 3% ของจำนวนที่เบิกถอน* (จากเดิม 250 บาทต่อทุกๆ 5,000 บาท)   |
| ค่าปรับกรณีชำระเป็นเช็คและเช็คถูกคืน                                      | 200 บาทต่อฉบับ (จากเดิม 300 บาทต่อฉบับ)   |
| ค่าปรับกรณีติดบัญชีอัตโนมัติไม่ผ่าน                                       | ยกเลิก (จากเดิม 100 บาทต่อครั้ง)  |
| ค่าธรรมเนียมในการขอสำเนาใบบันทึกรายการการขาย (Sales Slip) เพื่อตรวจสอบยอด | 200 บาทต่อฉบับ* (จากเดิม 50 บาทต่อฉบับ)   |
| ค่าใช้จ่ายจากการติดตามทวงถามชำระหนี้                                      | งวดละ 220 บาท* สำหรับลูกค้าที่มียอดค้างชำระ 1-2 งวด<br>งวดละ 330 บาท* สำหรับลูกค้าที่มียอดค้างชำระมากกว่า 2 งวดขึ้นไป   |

หมายเหตุ: \* อัตราที่ระบุข้างบนนี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

ด้วยอัตราใหม่นี้ ท่านสมาชิกสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้บัตรเครดิตกรุงศรีของท่านลงหลายรายการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อท่านใช้บริการเบิกถอนเงินสดและผ่อนชำระคืนขั้นต่ำ

เราหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะได้รับความพึงพอใจในบริการบัตรเครดิตกรุงศรี ซึ่งเราจะพัฒนาการบริการใหม่ๆ เพื่อท่านอย่างต่อเนื่องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ  
บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด

เรียน ท่านสมาชิกบัตรเครดิตยูโอบีอาร์วีซ่า

ธนาคารยูโอบีรัตนสิน ขอขอบคุณที่ท่านให้ความไว้วางใจในการใช้บริการบัตรเครดิตยูโอบีอาร์วีซ่า ด้วยดีเสมอมา ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารฯขอแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์และค่าธรรมเนียมต่างๆโดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 12 มกราคม 2546 ตามรายละเอียดต่อไปนี้:

| สิทธิประโยชน์และค่าธรรมเนียม   | ค่าธรรมเนียมใหม่                 |
|--|----------------------------------|
| อัตราดอกเบี้ยสำหรับการชำระค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเพียงบางส่วน/ ชำระคืนขั้นต่ำชำระล่าช้า/ไม่ได้ชำระค่าใช้จ่ายใดๆ เลย | 17% ต่อปี                        |
| ค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสดฉุกเฉิน  | 3% ของจำนวนเงินที่เบิกแต่ละครั้ง |
| ค่าปรับกรณีชำระค่าใช้จ่ายล่าช้า  | ยกเลิก                           |
| ค่าปรับกรณีเช็किन/กรณีเงินไม่บัญชีไม่พอหัก   | ยกเลิก.                          |

สำหรับการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมของธนาคารฯตามรายละเอียดข้างต้นนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2546:

| สิทธิประโยชน์และค่าธรรมเนียม   | ค่าธรรมเนียมใหม่  |
|--|---|
| การคำนวณวันในการคิดดอกเบี้ยสำหรับการชำระค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเพียงบางส่วน/ชำระคืนขั้นต่ำชำระล่าช้า/ไม่ได้ชำระค่าใช้จ่ายใดๆ เลยและ การเบิกถอนเงินสดฉุกเฉิน | จะคำนวณโดยนับจากวันที่ธนาคารได้มีการบันทึกรายการแต่ละรายการ |
| ค่าธรรมเนียมการขอสำเนาใบบันทึกการขาย   | 100 บาท ต่อครั้ง*   |
| ค่าธรรมเนียมการขอสำเนาใบแจ้งยอดบัญชี   | 100 บาท ต่อครั้ง*   |
| ค่าธรรมเนียมการขอรหัสประจำตัวบัตรเครดิตใหม่  | 100 บาท ต่อครั้ง*   |
| ค่าธรรมเนียมการขอตรวจสอบรายการ   | 200 บาท ต่อครั้ง*   |
| ค่าใช้จ่ายการทวงถามยอดค้างชำระ   | 200 บาท ต่อครั้ง ต่อเดือน*                                  |

\* อัตราข้างต้นยังไม่ได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมประการใด สามารถสอบถามจากศูนย์บริการลูกค้าได้ที่ โทร 1580 ทุกวัน ตลอด 24 ชม.

ขอแสดงความนับถือ  
 ศูนย์บัตรเครดิต  
 ธนาคารยูโอบีรัตนสิน





บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
KRUNGTHAI CARD PUBLIC COMPANY LIMITED  
ทะเบียนเลขที่ 40854500684

วันที่ 1 ธันวาคม 2545

เรื่อง ปรับปรุงเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิต  
เรียน สมาชิกบัตรเครดิตกรุงไทย

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ขอแจ้งปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้บริการบัตรเครดิตและเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิตสำหรับผู้ใช้บัตรเครดิตกรุงไทยทุกประเภท ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. อัตราค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้า

บริษัทฯ จะปรับปรุงค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้า เป็นอัตราร้อยละ 3 ของยอดเงินที่เบิกถอนต่อครั้ง โดยกำหนดยอดเงินขั้นต่ำในการเบิกถอนแต่ละครั้งไม่ต่ำกว่า 500 บาท โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม 2546 เป็นต้นไป

2. อัตราขั้นต่ำในการผ่อนชำระ

บริษัทฯ จะเปลี่ยนแปลงอัตราขั้นต่ำที่กำหนดให้ผู้ถือบัตรผ่อนชำระได้ในแต่ละงวด เป็นอัตราร้อยละ 5 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น แต่ไม่ต่ำกว่า 500 บาท โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม 2546 เป็นต้นไป

3. การคำนวณดอกเบี้ยในกรณีผ่อนชำระชำระล่าช้า

บริษัทฯ จะเปลี่ยนแปลงระยะเวลาที่นำมาคิดคำนวณดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินในกรณีที่ชำระล่าช้ากว่าวันที่กำหนดชำระ และ / หรือกรณีที่ผ่อนชำระ (แล้วแต่กรณี) ซึ่งแต่เดิมนั้นจะคำนวณโดยนับจาก "วันถัดจากวันที่สรุปยอดถึงวันที่ชำระ" มาเป็นนับจาก "วันที่บริษัทฯบันทึกรายการแต่ละรายการถึงวันที่ชำระ" โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 25 มกราคม 2546 เป็นต้นไป

บริษัทฯ จึงใคร่ขอเรียนแจ้งมายังสมาชิกบัตรให้ทราบทั่วกัน หากท่านมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดติดต่อ KTC PHONE โทร 0 - 2665 - 5000

ขอแสดงความนับถือ  
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

(นิวัตต์ จิตตาลาน)

กรรมการผู้จัดการ

591 อาคารสไปรตาวาณิช 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา  
กรุงเทพฯ 10110 โทร.0-2665-5100 โทรสาร 0-2665-5497

591 United Business Centre II, Building 14 th Floor, Sukhumvit Road, North Klontong,  
Wattana, Bangkok 10110 THAILAND, Tel. 0-2665-5100 Fax. 0-2665-5497



ศูนย์บริการบัตรเครดิตไทยพาณิชย์ 1060 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่  
 ราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทร: 0-2256-2890, 0-2256-2882 โทรสาร: 0-2255-1548  
 SCB CREDIT CARD CENTER 1060 New Phetchaburi Rd.,  
 Rajdhevi, Bangkok 10400 Tel: 0-2256-2890, 0-2256-2882 Fax: 0-2255-1548

ที่ ทพพ 2-450892

11 ธันวาคม 2545

เรื่อง บัตรเครดิต

เรียน ท่านสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตไทยพาณิชย์

เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2545 เรื่องบัตรเครดิต ศูนย์บริการบัตรเครดิตไทยพาณิชย์มีความยินดีที่จะแจ้งให้ท่านสมาชิกผู้ถือบัตรได้รับทราบ ดังต่อไปนี้

1. ผู้ถือบัตรเครดิตที่ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตล่าช้ากว่ากำหนด หรือไม่ตรงตามจำนวนที่เรียกเก็บจะถูกคิดดอกเบี้ย ซึ่งอัตราดอกเบี้ยและค่าปรับล่าช้า คำนวณรวมกันแล้วอัตราไม่เกิน 18%ต่อปี
2. ศูนย์ฯ ขอปรับค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) และเงื่อนไขในการเบิก ดังนี้
  - 2.1 ค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดล่วงหน้า
    - เดิม คิดค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดล่วงหน้า 3,000 บาท ต่อ 150 บาท
    - ใหม่ คิดค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดล่วงหน้า 3% ของจำนวนเงินที่เบิก
  - 2.2 กำหนดขั้นต่ำในการเบิกเงินสดล่วงหน้า
    - เดิม ไม่มีการกำหนดขั้นต่ำในการเบิก
    - ใหม่ -ให้เบิกได้ตั้งแต่ 3,000 บาท ขึ้นไป กรณีเบิกที่เครื่อง ATM
    - ให้เบิกได้ตั้งแต่จำนวน 5,000 บาทขึ้นไป กรณีเบิกที่เคาน์เตอร์ธนาคาร
3. ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
  - ศูนย์ฯ ขอแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เกี่ยวกับบัตรเครดิต ตามรายละเอียดด้านล่าง

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ 12 มกราคม 2546 เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และ หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม ขอให้โปรดติดต่อได้ที่ ศูนย์บริการบัตรเครดิตไทยพาณิชย์ โทร.0-2256-2890, 0-2256-2882 ในวันทำการตั้งแต่เวลา 06.00 น. - 23.00 น. วันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 07.00 น. - 21.00 น. จักขอขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางจันทิมา จตุรภัทร์)

ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ สายงานการตลาดลูกค้าบุคคล  
 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)



ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์

| ประเภทค่าธรรมเนียม  | อัตราค่าธรรมเนียม  | อัตราค่าธรรมเนียมใหม่  |
|---|--|--|
| 1. ค่าธรรมเนียมการชำระเงินสดที่ไม่ตรงตามกำหนด                                   | 100 บาท  | ไม่เรียกเก็บ   |
| 2. ค่าธรรมเนียมอายุบัตรเครดิต/ดูกาโมย   | 250 บาท  | 250 บาท  |
| 3. ค่าธรรมเนียมออกบัตรใหม่ เนื่องจากบัตรชำรุด/เปลี่ยนรหัส/เปลี่ยนแปลงข้อมูลบัตร | 100 บาท  | 150 บาท  |
| 4. ค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance)                          | 150 บาท ต่อจำนวนเงินที่เบิก 3,000 บาท และเศษของ 3,000 บาท คิดในอัตรา 150 บาท | 3% ของจำนวนเงินที่เบิก   |
| 5. ค่าธรรมเนียมในการขอใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิต (Statement) ย้อนหลัง            | ไม่เรียกเก็บ   | 50 บาท /งวด Statement  |
| 6. ค่าธรรมเนียมในการขอสำเนาใบบันทึกการขาย (Sale Slip)                           | ไม่เรียกเก็บ   | 200 บาท /รายการ (เฉพาะรายการที่ใช้จริง)  |
| 7. ค่าใช้จ่ายการติดตามทวงถามยอดค้างชำระ   | ไม่เรียกเก็บ   | 100 บาท /บัตร<br>ไม่เรียกเก็บ เมื่อชำระครบตามจำนวนที่เรียกเก็บ และภายในวันที่กำหนดชำระเงิน |

หมายเหตุ 1. ค่าธรรมเนียมข้างต้นยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT)

2. การเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า กำหนดให้เบิกขั้นต่ำ 3,000 บาท เมื่อเบิกที่เครื่อง ATM และ ขั้นต่ำ 5,000 บาท เมื่อเบิกที่เคาน์เตอร์ธนาคาร
3. การขอใบแจ้งยอด หากขอผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (Scb Easy Phone 1561 กด 3 บัตรเครดิต) ไม่มีค่าใช้จ่าย
4. ค่าธรรมเนียมบัตร (ของ และเงิน) ทั้งแรกเข้า และรายปี ยังคงอัตราเดิม

## บรรณานุกรม

- ทักษิณา ชัยอิทธิพรวงศ์. (2533). แนวโน้มบัตร์เครดิตในสังคมไทย ศึกษาจากพัฒนาการการแลกเปลี่ยนและทัศนคติของผู้ถือบัตร วิทยานิพนธ์ . กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธารินทร์ นิมมานเหมินทร์. (2532). “ความคิดนักบริหาร”. นิตยสารผู้จัดการ. (พฤศจิกายน) : 7
- ไพศาล เตียวงษ์สุวรรณ. (2537). การวิเคราะห์อุปสงค์บัตร์เครดิตภายในประเทศที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร .วิทยานิพนธ์ . กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ภาณุรัตน์ รัตนวราหะ. (2540). พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร . วิทยานิพนธ์ . กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง .
- มิตรภาพ ชลานุเคราะห์. (2531). “บัตร์เครดิต”. วารสารบัตร์เครดิต . (กันยายน) : 21
- รังสรรค์ ชนพรพันธ์. (2538). สังคมไทยเศรษฐกิจไทยในทศวรรษ 2550. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คบไฟ.
- วุฒิชัย เชื้อวงศ์พรหม. (2543). การใช้บัตร์เครดิตในสังคมไทยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ . กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุรัชย์ ตรีขวรรณกิจ. (2540). “พฤติกรรมการบริโภค คนไทยฟุ่มเฟือยมากขึ้น”. วารสารมองเศรษฐกิจ . (มีนาคม) 277 .
- ศุภเกียรติ ธารณกุล. (2543). “ทำเนียบบัตร์เครดิต”. การเงินการธนาคาร . (ธันวาคม) : 6-10
- อดุลย์ จารุรงค์กุล.(2540). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



## ประวัติผู้เขียน

|                      |  |
|----------------------|--|
| ชื่อ - นามสกุล       | นายทวี แก้วนาเส็ง  |
| วัน เดือน ปีเกิด     | 17 มิถุนายน 2512   |
| ที่อยู่              | 390/38 ถนนเทพารักษ์ ตำบลเทพารักษ์<br>อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ |
| ประวัติการศึกษา      |  |
| พ.ศ. 2530            | มัธยมตอนปลาย โรงเรียนราชวินิตบางแก้ว                               |
| พ.ศ. 2535            | การศึกษาระดับปริญญา มหาวิทยาลัยรามคำแหง                            |
| ประวัติการทำงาน      |  |
| พ.ศ. 2535-2538       | เจ้าหน้าที่การตลาด ธนาคารสหธนาคาร                                  |
| พ.ศ. 2538 - ปัจจุบัน | เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)               |