

Acc 24-03/60

99233401



ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต : ศึกษากรณีพนักงาน

ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ATTITUDE AND BEHAVIOR OF CREDIT CARD HOLDERS : A CASE STUDY OF
BANK OF ASIA PUBLIC COMPANY LIMITED (HEAD OFFICE)



โดย
นางสาวคริสศรี สุกกากิจ

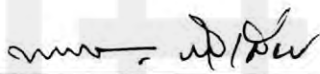
การศึกษาด້วยตนเองนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2547

การศึกษาด้วยตนเอง ทักษะคิดและพฤติกรรมกรการใช้ผ่านบัตรเครดิต : ศึกษากรณี
พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
Attitude and Behavior of Credit Card Holders : A Case Study
of Bank of Asia Public Company Limited (Head Office)


ชื่อนักศึกษา นางสาวศรีศรี สุภากิจ
รหัสประจำตัว 454024
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2546

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ตรวจสอบและอนุมัติให้
การศึกษาด้วยตนเองฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2547



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณราย แสงวิเชียร)

คณะกรรมการสอบการศึกษาด้วยตนเอง


อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญ ชยาวิวัฒน์กุล)


กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ อวเกียรติ)


กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สุวิทย์ นาควัชระ)


กรรมการ
(อาจารย์พวงชมพู โจนส์)

การศึกษาด้วยตนเอง	ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต : ศึกษากรณี พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ Attitude and Behavior of Credit Card Holders : A Case Study of Bank of Asia Public Company Limited (Head Office)
ชื่อนักศึกษา	นางสาวศรีศรี สุภากิจ
รหัสประจำตัว	454024
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2546

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของ พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการ ศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม ตลอดจน ปัญหาในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของ พนักงานธนาคาร ฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง บริการตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการขยายธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคาร

ในการศึกษครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการสุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 200 ตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีสัดส่วนเพศชาย และ เพศหญิงใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 26-30ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ถือบัตรเครดิต 2 ใบ มีบัตรเครดิตมานาน 1-3 ปี วงเงิน ที่ได้รับสูงสุดต่อบัตรมากที่สุด อยู่ระหว่าง 30,001-50,000 บาท ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 4-6 ครั้ง ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีเหตุผลหลักที่ใช้บัตร คือ ความสะดวก ในการใช้จ่าย

ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร และสถานีบริการน้ำมัน เป็นสถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากที่สุด สินค้าที่นิยมจ่ายผ่านบัตรเครดิต คือเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย สินค้าอุปโภคและบริโภค เช่นอาหาร และ เครื่องใช้ไฟฟ้า

การที่มีร้านค้ายอมรับบัตรมากเป็นปัจจัยที่ค้ำึงถึงในการเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด และ ความไม่สะดวกในการติดต่อกับธนาคาร ค่าธรรมเนียมสมาชิกสูงเกินไป มีร้านค้าที่รับบัตรเครดิตมีอยู่น้อย เป็นปัจจัยในการยกเลิกบัตรเครดิตที่ถืออยู่ ส่วนการไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้า/รายปี การติดต่อได้สะดวก วงเงินเครดิตที่ได้รับอนุมัติ เป็นปัจจัยสำคัญในการทำบัตรใหม่

ด้านปัญหาในการใช้บัตร คือ เรื่องธนาคารแจ้งยอดบัญชีล่าช้า การไม่ได้รับคำชี้แจงเมื่อชักถาม ธนาคารใช้เวลาในการทำบัตรนาน การที่ติดต่อธนาคารลำบาก การที่ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมในการใช้

โดยสรุป พบว่า หากสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตต้องการพนักงาน ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่เป็นลูกค้า ควรจะขยายฐานจำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิตให้มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ณ ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร และสถานบริการน้ำมัน โดยเน้นที่สินค้าประเภท เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย สินค้าอุปโภคและบริโภค เช่นอาหาร และ เครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นหลัก ไม่ควรมีค่าธรรมเนียมแรกเข้า/รายปี ต้องหาวิธีการที่ทำให้ผู้ใช้บัตรสามารถติดต่อกับผู้ออกบัตรได้สะดวก และลดระยะเวลาในการอนุมัติบัตรเครดิตลง

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาด้วยตนเอง เรื่องทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ผ่านบัตรเครดิต : ศึกษากรณีพนักงาน ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญ ชยาวิวัฒน์กุล ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาเสียสละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำการศึกษาด้วยตนเองฉบับนี้ด้วยดีตลอดมาทำให้การศึกษาด้วยตนเองฉบับนี้ ได้รับความสมบูรณ์ครบถ้วน

ขอขอบพระคุณท่านคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้และความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัย ตลอดเวลา

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้สละเวลาในการกรอกแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำการศึกษาด้วยตนเองฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจช่วยเหลือและสนับสนุนในการจัดทำการศึกษาด้วยตนเองจนสำเร็จด้วย

ศิษย์ศรี สุภากิจ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญแผนภูมิ.....	(8)
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย.....	3
1.4 คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
2 แนวคิด และทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริโภค.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	6
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	8
2.4 องค์ประกอบของธุรกิจบัตรเครดิต.....	10
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.6 สมมติฐานในการศึกษา.....	22
3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 รูปแบบการศึกษา.....	28
3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	28
3.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล.....	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
4 ผลการศึกษา	
4.1 การทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล.....	36
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	61
5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	84
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	86
5.3 อภิปรายผล.....	87
5.4 ข้อจำกัดในการทำการสำรวจ.....	88
5.5 ข้อเสนอแนะ.....	88
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก	92
แบบสอบถาม.....	93
ประวัติผู้เขียน.....	102

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนบัตรเครดิตและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคาร.....	2
4.1 จำนวนและร้อยละของเพศ	37
4.2 จำนวนและร้อยละของอายุ	38
4.3 จำนวนและร้อยละของสถานภาพสมรส.....	39
4.4 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษา	40
4.5 จำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือน	41
4.6 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิต.....	42
4.7 จำนวนและร้อยละของทัศนคติในแง่ดีในเรื่องต่าง ๆ	43
4.8 จำนวนและร้อยละของทัศนคติในแง่ไม่ดีในเรื่องต่าง ๆ.....	44
4.9 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตในปัจจุบัน.....	45
4.10 จำนวนและร้อยละของจำนวนบัตรที่ถืออยู่ในปัจจุบัน (รวม NonBank)	46
4.11 จำนวนและร้อยละของบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันต่าง ๆ	47
4.12 จำนวนและร้อยละของวงเงินที่ได้รับสูงสุด ต่อบัตรที่ได้รับ.....	48
4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้ความสำคัญต่อบัณฑิต ในการเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิต	49
4.14 จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน	50
4.15 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน	51
4.16 จำนวนและร้อยละของสถานที่ที่นิยมใช้บัตรเครดิต	52
4.17 จำนวนและร้อยละของสินค้าที่นิยมจ่ายผ่านบัตรเครดิต	53
4.18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ค้ำึงถึงในการยกเลิกการเป็น สมาชิกบัตรที่ถืออยู่	54
4.19 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ค้ำึงถึงในการทำบัตรใหม่ ในอนาคต	55
4.20 ความถี่และร้อยละของปัญหาที่เกิด	56
4.21 ความถี่และร้อยละของปัญหาด้านบริการ	57
4.22 ความถี่และร้อยละของปัญหาด้านบัตร	58
4.23 ความถี่และร้อยละของปัญหาด้านธนาคาร	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.24	ความถี่และร้อยละของปัญหาด้านร้านค้า	60



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
2.1 ความสัมพันธ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต	12
4.1 จำนวนร้อยละของเพศ	37
4.2 จำนวนร้อยละของอายุ	38
4.3 จำนวนร้อยละของสถานภาพสมรส	39
4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษา	40
4.5 จำนวนร้อยละของรายได้ต่อเดือน	41
4.6 จำนวนร้อยละของระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิต	42
4.7 จำนวนร้อยละของทัศนคติในแง่ดีในเรื่องต่าง ๆ	43
4.8 จำนวนร้อยละของทัศนคติในแง่ไม่ดีในเรื่องต่าง ๆ	44
4.9 จำนวนร้อยละของเหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตในปัจจุบัน	45
4.10 จำนวนร้อยละของจำนวนบัตรที่ถืออยู่ในปัจจุบัน (รวม NonBank)	46
4.11 จำนวนร้อยละของวงเงินที่ได้รับสูงสุด ต่อบัตรที่ได้รับ	48
4.12 จำนวนร้อยละของจำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน	50
4.13 จำนวนร้อยละของค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน	51
4.14 จำนวนร้อยละของสถานที่ที่นิยมใช้บัตรเครดิต	52
4.15 จำนวนร้อยละของสินค้าที่นิยมจ่ายผ่านบัตรเครดิต	53
4.16 จำนวนร้อยละของปัญหาที่เกิด	56
4.17 จำนวนร้อยละของปัญหาด้านบริการ	57
4.18 จำนวนร้อยละของปัญหาด้านบัตร	58
4.19 จำนวนร้อยละของปัญหาด้านธนาคาร	59
4.20 จำนวนร้อยละของปัญหาด้านร้านค้า	60

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บัตรเครดิตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันของคนไทยมากขึ้น อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ และระบบการชำระเงิน การยอมรับของคนไทยต่อการใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าและบริการ จึงทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตมีการเติบโตที่รวดเร็วในช่วง หลายปีที่ผ่านมา

ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรทั้งหมดของคนไทย ระหว่างเดือนธันวาคม ปี 2541- เดือนมิถุนายน 2544 โดยในปี 2541 (ธันวาคม) มียอดทั้งปี 8,130 ล้านบาท และปริมาณการใช้จ่ายต่อบัตรต่อเดือน 4,264 บาท ปี 2542 ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตร 8,835 ล้านบาท ปริมาณใช้จ่ายต่อบัตรต่อเดือน 5,422 บาท ปี 2543 ปริมาณใช้จ่ายผ่านบัตรพุ่งสูงขึ้นถึง 10,697 ล้านบาท ปริมาณใช้จ่ายต่อบัตรต่อเดือน 6,058 บาท ปี 2544 (มิถุนายน) ปริมาณใช้จ่ายผ่านบัตร 11,556 ล้านบาท ปริมาณใช้จ่ายต่อบัตรต่อเดือน 5,368 บาท ซึ่งสังเกตได้ว่านอกจากจำนวนบัตรจะพุ่งสูงขึ้นแล้วปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรก็สูงขึ้นตามไปด้วย แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภค และการแข่งขันที่รุนแรงจากการหาจำนวนผู้ถือบัตร

อดีตที่ผ่านมาธนาคารจะตัดสินความเป็นผู้นำทางตลาดบัตรเครดิต ด้วยฐานจำนวนบัตรเครดิต แต่ขณะนี้มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงกลยุทธ์ของการเพิ่มจำนวนบัตร โดยการตัดรายได้จากค่าธรรมเนียมออก โครงการฟรีค่าธรรมเนียมตลอดชีพ ดังนั้น จึงไม่สามารถวัดได้ว่าเป็นผู้นำทางด้านบัตรเครดิตจากจำนวนบัตร สิ่งที่จะวัดกันได้ในขณะนี้คือ ปริมาณการ ใช้จ่ายผ่านบัตรเท่านั้น โดยทันทีที่มีการอนุมัติบัตรธนาคารจะเสนอสิทธิพิเศษต่างๆ ให้ลูกค้าเพื่อจูงใจการใช้จ่ายผ่านบัตรซึ่งธนาคารผู้ออกบัตรจะมีรายได้จากค่าธรรมเนียมของร้านค้า ดอกเบี้ยที่เกิดจากลูกหนี้ผิดนัดชำระ

การเติบโตของธุรกิจบัตรเครดิตดังที่กล่าว เป็นผลให้รัฐบาล เป็นห่วงถึงการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของประชาชนทั่วไปว่าจะเกิดปัญหาของการใช้จ่ายเกินตัวมากขึ้น จนก่อให้เกิดปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) จึงได้สั่งการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพยายามหาแนวทางกำกับดูแลไม่ให้เกิดปัญหาของการใช้จ่ายเกินตัว แต่อย่างไรก็ตาม ก็ไม่ได้ทำให้ธนาคารพาณิชย์และ NON-BANK หยุด การแข่งขันเพื่อเพิ่มจำนวนของบัตรเครดิตและปริมาณการใช้จ่ายผ่าน

บัตรเครดิตเลย การศึกษาครั้งนี้ จึงศึกษาเพื่อหาแนวทางในการป้องกันปัญหาการใช้จ่ายเกินตัวของผู้ถือบัตร ตลอดจนปรับปรุงรูปแบบการบริการด้านบัตรเครดิตท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง

ตารางที่ 1.1

จำนวนบัตรเครดิตและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคาร

ระยะเวลา ข้อมูล	จำนวนบัตร	ยอดสินเชื่อคงค้าง (พันบาท)	ปริมาณการใช้จ่าย	
			พันบาท	ต่อบัตร (บาท)
มิถุนายน 2541	1,966,587	46,685,311	7,442,742	3,784.60
ธันวาคม 2541	1,906,645	44,983,688	8,130,827	4,264.47
มิถุนายน 2542	1,786,879	40,835,364	7,753,781	4,339.29
ธันวาคม 2542	1,629,301	33,644,874	8,835,178	5,422.68
มิถุนายน 2543	1,682,129	31,183,690	8,259,906	4,910.39
ธันวาคม 2543	1,765,640	32,596,610	10,697,126	6,058.50
มิถุนายน 2544	2,152,731	35,408,763	11,556,517	5,368.31

ที่มา : www.bot.or.th

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. ศึกษาทัศนคติการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. ศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. ศึกษาปัญหาการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบสำรวจทัศนคติ และพฤติกรรม การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ณ เดือนเมษายน 2547 จำนวน 200 ตัวอย่าง

1.3.1 วิธีการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ข้อมูลปฐมภูมิได้จากแบบสอบถามโดยประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มโดยบังเอิญ เก็บตัวอย่าง 200 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิต ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เช่น จำนวนที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน ความถี่ในการใช้บัตรเครดิต เป็นต้น

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ในส่วนของคุณข้อมูลทุติยภูมิได้แก่ จำนวนบัตรเครดิตในประเทศไทย มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในประเทศไทยเฉลี่ยต่อเดือน ฯลฯ นำมาพรรณนาถึงลักษณะทั่วไปของบัตรเครดิต ประวัติความเป็นมา ประเภทของบัตรเครดิต ตลอดจนข้อดี – ข้อเสียของการมีบัตรเครดิต ซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องดังกล่าวนี้สามารถหาได้จากธนาคารแห่งประเทศไทย รวมทั้งบทความทางวิชาการและวารสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง

1.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยจะครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของบัตรเครดิต อันได้แก่ ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต ประเภทของบัตรเครดิต ประโยชน์ของบัตรเครดิต ตลอดจนข้อดี ข้อเสียของบัตรเครดิต

2. ศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้วิธีทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear regression) โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์แบบสอบถาม

1.4 คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิถือบัตรเครดิต คือผู้มีรายได้ (ไม่รวมโบนัส) ตั้งแต่ 6,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป สำหรับบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) และผู้มีรายได้ (ไม่รวมโบนัส) ตั้งแต่ 15,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป สำหรับบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันที่เป็นสถาบันการเงิน (Bank)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของพนักงานธนาคาร เอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนด รูปแบบบริการบัตรเครดิต ประเภทสวัสดิการพนักงาน
2. เพื่อทราบถึงปัญหา ความต้องการรูปแบบการให้บริการบัตรเครดิตที่ต้องการในอนาคต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการและนำเสนอบริการใหม่ๆ ให้ตรงตามความต้องการ
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการควบคุมการอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตให้กับพนักงาน ตลอดจนการควบคุมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตให้เป็นไปตามเงื่อนไขของ ธนาคารแห่งประเทศไทย
4. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้องกัน และควบคุมไม่ให้พนักงานนำบัตรเครดิตไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ จนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารตลอดจน ตัวพนักงานเอง

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและพฤติกรรม ผู้ใช้บัตรเครดิต ที่รวบรวมได้มีดังนี้

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับ การบริโภค

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริโภคและรายได้ โดยกำหนดให้ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ตามแนวคิดของ เคนส์ (Keynes) พบว่า แม้ว่าผู้บริโภคไม่มีรายได้เลย การบริโภคนั้นก็ยังคงมีอยู่เพื่อการดำรงชีพ และการบริโภคแปรผันตามรายได้ นั่นคือ เมื่อรายได้เพิ่มการบริโภคเพิ่มขึ้น และเมื่อรายได้ลดลงด้วย โดยอัตราการเปลี่ยนแปลงของค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคจะน้อยกว่าอัตราการเปลี่ยนแปลงของรายได้ นอกจากนี้รายได้ของบุคคลจะถูกแบ่งออกเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคและออม อย่างไรก็ตามการบริโภคนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากรายได้ ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดค่าใช้จ่ายในการบริโภคได้แก่

1. สินทรัพย์ เป็นสิ่งที่จะให้ผลตอบแทนเป็นรายได้แก่เจ้าของ เช่น หุ้น ที่ดิน เป็นต้น ถ้าผู้บริโภคมีสินทรัพย์มาก ก็ย่อมมีโอกาสใช้จ่ายเพื่อการบริโภคมากกว่าบุคคลที่มีรายได้ระดับเดียวกันแต่มีสินทรัพย์น้อยกว่า
2. เงินสด เป็นสินทรัพย์ชนิดพิเศษเนื่องจากเงินสามารถนำไปซื้อสินค้าและบริการได้ทันที ดังนั้นการมีเงินมาก ผู้บริโภคย่อมใช้จ่ายเพื่อการบริโภคมากขึ้น
3. เครดิตเพื่อการบริโภค ข้อจำกัดเรื่องเงินจะหมดไป เมื่อมีการกู้ยืมหรือใช้เครดิต ทำให้ผู้บริโภคสามารถใช้จ่ายได้เพิ่มขึ้น
4. ภาวะเงินเฟ้อ ถ้ามีการคาดคะเนว่าจะเกิดเงินเฟ้อ ย่อมทำให้สินค้ามีแนวโน้มที่จะปรับราคาสูงขึ้น ผู้บริโภคก็พยายามใช้จ่ายซื้อสินค้าเพราะต้องการกักตุนสินค้าไว้ก่อนที่ราคาสินค้าจะปรับตัวสูงขึ้น
5. การคาดคะเนเกี่ยวกับรายได้ในอนาคต หากมีการคาดคะเนว่ารายได้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ก็จะทำให้แนวโน้มการบริโภคเพิ่มขึ้น
6. สินค้าใหม่ ความต้องการสินค้าของผู้บริโภคมีไม่นาน เมื่อมีสินค้าและบริการใหม่ออกมาสู่ตลาด ผู้บริโภคก็จะใช้จ่ายซื้อสินค้านั้นเพื่อสนองความต้องการ

7. การเลียนแบบการบริโภค คือ ผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ปานกลางมักจะเลียนแบบผู้บริโภคที่มีระดับรายได้สูง จึงทำให้ค่าใช้จ่ายในการบริโภคมีแนวโน้มไปในทิศทางใกล้เคียง

8. ระดับการศึกษา ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาสูงยอมใช้จ่ายในการบริโภคสูงกว่าผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

กล่าวโดยสรุป นอกเหนือจากปัจจัยรายได้แล้ว การบริโภคนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ ดังกล่าวข้างต้น แต่เนื่องจากการนำเอาปัจจัยทุกตัวที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาพร้อม ๆ กันนั้น เป็นเรื่องที่ยากยิ่งกว่า ดังนั้น ในการวิเคราะห์โดยทั่วไป มักจะเลือกปัจจัยเพียงบางตัวเท่านั้น เข้ามาพิจารณาและมักจะแยกพิจารณาทีละปัจจัย โดยกำหนดให้ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ดังเช่น ทฤษฎีการบริโภคของ เคนส์ (Keynes) ที่มุ่งศึกษาการใช้จ่ายในการบริโภคซึ่งให้ความสำคัญกับรายได้ ในการเป็นตัวกำหนดการบริโภค โดยปัจจัยอื่น ๆ คงที่ตามข้อสมมติฐาน

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

✕ อัลพอร์ตและฟรอยด์ (Allport & Floyd. 2478) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมทางด้านจิตใจและความคิดในการแสดงออก ที่เกิดขึ้นจากการจัดระบบโดยอาศัยประสบการณ์ในอดีต ซึ่งเป็นความพยายามในการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการตอบสนองของแต่ละบุคคล ในการตอบสนองต่อวัตถุ และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง เนื่องจากคำจำกัดความนี้ได้รับอิทธิพลมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ จึงมีการเน้นถึงประสบการณ์ในอดีต ว่า มีส่วนในการวางรูปแบบของทัศนคติอย่างไร ด้วยเหตุผลเดียวกันเราจึงมองทัศนคติที่ผ่านมามีการวางพื้นฐานของการตอบสนองที่เฉพาะเจาะจง และยังเน้นถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการแสดงพฤติกรรมด้วย

✕ ฟอर्टเตอร์ และราเชล (Forter & Rcharle. 2495) กล่าวว่า ทัศนคติเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสภาพการณ์ ต่อบุคคลอื่น หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการพบเห็นคุ้นเคย เรียกว่าเป็นประสบการณ์โดยตรง และโดยการได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่านเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ แต่ไม่เคยประสบด้วยตนเอง เรียกว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการรับรู้ และเข้าใจ ดังนั้นบุคคลจะไม่มีทัศนคติต่อสิ่งที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทั้งโดยตรงและทางอ้อม

2. ค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมที่แตกต่างกัน ดังนั้น บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมและค่านิยมหรือมาตรฐานของกลุ่มที่กลุ่มนั้นดำเนินชีวิต

เทอร์สโตร์ (Thurstone. 2510) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดของบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึกอคติ ความคิดเห็น ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกด้านคำพูดเป็นความคิดเห็น และความคิดเห็นเป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติ ดังนั้น การวัดทัศนคติอาจจะทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งนั้น ๆ

ฟิชบิลิน (Fishbein. 2518) ได้กล่าวว่า ทัศนคติคือ แนวโน้มของการรับรู้และการกระทำที่เกิดจากการเรียนรู้ที่ตรงกับลักษณะของความชอบหรือความไม่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่เกิดขึ้นหรือความคิด เช่น ผลิตรถยนต์ บริการ โทรสินค้า บริษัท ห้างร้าน หรือต่อตัวบุคคล เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ทัศนคติเป็นสภาวะทางอารมณ์และความรู้สึก เช่นเดียวกับคำว่า ความคิดสร้างสรรค์ ความวิตกกังวล ซึ่งต่างก็เป็นสภาวะสันนิษฐาน ที่ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง แต่สามารถอนุมานได้จากพฤติกรรมภายนอกที่บุคคลแสดงออกมา ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับทัศนคติ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นวิถีแห่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีทั้งในแง่บวก และแง่ลบ ทำให้เกิดแนวโน้มที่จะแสดงหรือมีปฏิกิริยาในทางบวก หรือทางลบเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเรานั้น ๆ

2. แนวคิดรวบยอดของทัศนคติได้รับพื้นฐานมาจากประสบการณ์ในอดีต เป็นผลพวงมาจากการเรียนรู้ อคติ ความคิด ความกลัวต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ก่อให้เกิดความรู้สึก และจะแสดงออกเป็นรูปธรรมโดยการแสดงออกด้านคำพูด ความคิดเห็นหรือมติ และการกระทำซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติ

3. ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ ไม่สามารถเกิดขึ้นได้เองและยังเป็นลักษณะที่ค่อนข้างมีเสถียรภาพ ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วฉับพลัน แต่ในขณะเดียวกันก็ไม่ใช่ว่าสิ่งที่มีนัยคงถาวรจนเปลี่ยนแปลงไม่ได้ การเปลี่ยนแปลงอาจเกิดขึ้นเมื่อได้รับประสบการณ์อื่น ๆ เพิ่มเติม

4. ทัศนคติเป็นกลุ่มของความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ประสานกัน ทัศนคตินี้ทิศทางชัดเจน คือ ทางบวกหรือทางลบ ซึ่งจะมีระดับความมากน้อยแตกต่างกันไป

2.2.1 องค์ประกอบของทัศนคติ แบ่งได้เป็น

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive component or believes) เป็นการนำข้อเท็จจริงที่ได้จากประสบการณ์มาทำความเข้าใจ นำไปใช้วิเคราะห์และประเมินผล ซึ่งจะเป็นป่อเกิดแห่งความคิดและความสนใจ ถ้าเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ เลยเราจะมีทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งนั้นไม่ได้ เช่น ผู้ที่ไม่เคยทราบมาก่อนว่า บัตรเครดิต มีประโยชน์อย่างไร ก็จะไม่สามารถมี ทัศนคติอย่างไรต่อการใช้บัตรเครดิต

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์และความรู้สึก (Affective component) คือ ลักษณะของการแสดงออกทางด้านอารมณ์ที่มีผลสอดคล้องกับความคิด ความรู้สึกจะมีทั้งทางบวกและทางลบ โดยบางครั้งบุคคลที่แสดงออกนั้นอาจจะไม่รู้สึกรู้สึกรู้สึกตัว องค์ประกอบทางด้านอารมณ์และความรู้สึกนี้จะแตกต่างกันไปตามค่านิยมและบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior component) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของทัศนคติ เป็นความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะแสดงออกต่อสิ่งที่ตนมีทัศนคติ แต่การแสดงพฤติกรรมของบุคคล มักจะมีปัจจัยของทัศนคติที่เกิดจากบรรทัดฐานของสังคมและครอบครัวด้วย ซึ่งจะมีผลทำให้ในบางกรณี บุคคลไม่สามารถแสดงออกตามทัศนคติของตนเองได้ สาเหตุหลักสำคัญ คือ ต้องการแสดงออก หรือมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับทัศนคติส่วนใหญ่รอบตัวบุคคล ส่วน Fishbein (2518) ได้เน้นเกี่ยวกับความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมที่มีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ธงชัย สันติวงศ์ (2524) พฤติกรรมของผู้บริโภคนั้น แต่ก่อนนักวิชาการมีความเชื่อว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ จึงมีการวิเคราะห์เศรษฐศาสตร์ของผู้บริโภค (Consumer economics) ใช้อธิบายเรื่องราวของความต้องการในตลาดสินค้าและบริการนั้น ๆ ซึ่งการศึกษาเชิงเศรษฐศาสตร์นั้น มีขอบเขตเพื่อใช้สำหรับการอธิบายว่า ผู้บริโภคควรเลือกซื้อสินค้าอย่างไรภายใต้สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง และความเกี่ยวพันกันในตลาดจะมีผลถึงปริมาณของผลิตภัณฑ์ที่ขายได้รวมอย่างไรบ้าง อย่างไรก็ตามการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในเชิงเศรษฐศาสตร์ ยังมีข้อจำกัดอยู่หลายประการและยังมีข้อบกพร่อง เพราะยากต่อการวัดอรรถประโยชน์ (Utility) และมีหลายสมมติฐานที่ใช้ไม่ได้ ปัจจุบันการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคจึงอาศัยวิธีการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ด้วยในขณะที่ัจจุบัน เศรษฐบุต และ สายสวรรค์ วัฒนพานิช (2541) ได้กล่าวถึงการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่ขึ้นกับจุดประสงค์ของผู้ซื้อ (Objective sought by consumer buyers) คือ ผู้บริโภคต้องการประโยชน์อะไรจากการ

ซื้อสินค้าและบริการ ว่าสามารถศึกษาจากตัวแบบของความต้องการของมนุษย์ และตัวกระตุ้นที่
เกี่ยวข้องกับการซื้อสินค้าที่ต้องการ ซึ่งได้แก่ ทฤษฎีการเรียนรู้ ทฤษฎีสังคมมนุษย์ และทฤษฎี
เศรษฐศาสตร์

2.3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค

สมจิตร ล้วนจำเริญ (2532) และอัจฉิมา เศรษฐบุตร และสายสวรรค์ วัฒนพานิช (2541) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลา คือ เศรษฐกิจจะเกี่ยวข้องกับรายได้ ส่วนอิทธิพลทางประชากรจะเกี่ยวข้องกับการศึกษา การเปลี่ยนแปลงขนาดครอบครัว การเปลี่ยนแปลงจำนวนประชากร เขตที่อยู่อาศัย งบประมาณ และเวลาของผู้บริโภค

2. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ซึ่งอิทธิพลด้านนี้ศึกษาได้ยาก เพราะวัฒนธรรมเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอื่น ๆ เสมอ เช่น พฤติกรรมของบุคคล สังคมวิทยา และมนุษยวิทยา ซึ่งมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับสังคมที่เป็นแหล่งวัฒนธรรม ซึ่งวัฒนธรรมก็มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ

3. ชั้นชั้นทางสังคม (Social stratification) ปัจจัยนี้มีผลต่อการนำผลิตภัณฑ์เข้าสู่กลุ่มชนชั้นทางสังคมต่าง ๆ ได้สะดวก การแบ่งชนชั้นทางสังคมเป็นกลุ่มต่าง ๆ นั้นจะยึดเอาฐานะบทบาท และค่านิยมเป็นเกณฑ์

4. กลุ่มอ้างอิงและครอบครัว โดยเห็นว่าบุคคลอื่นโดยเฉพาะบุคคลภายในครอบครัวจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่ออีกคนหนึ่ง โดยเฉพาะพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อสินค้า จึงมีความสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของนักการตลาด

5. แบบการดำรงชีวิตและบุคลิกภาพของผู้บริโภค คือ ผู้บริโภคแต่ละคนได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายนอกแตกต่างกันนั่นเอง แม้ว่าจะได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมเดียวกัน แต่การเรียนรู้และการหยั่งรู้แตกต่างกัน

6. ความสำคัญของการซื้อ คือ ผู้บริโภคจะมีความต้องการสินค้าแตกต่างกัน ไม่เท่ากัน แล้วแต่ความสำคัญมากน้อย

2.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม

ทัศนคติและพฤติกรรมแสดงออกต่างก็มีความสัมพันธ์และมีผลซึ่งกันและกัน แต่การเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติมาก่อน การเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมหรือไม่นั้น ยังเป็นข้อโต้เถียงกันมานานหลายปี ทั้งในการวิจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค สังคมศาสตร์ และจิตวิทยา ในปัจจุบันนี้ ทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมเริ่มชัดเจนขึ้น โดยมีผู้ให้การสนับสนุนว่า

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจะมีผลส่วนหนึ่งมาจากการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ กล่าวคือ ทัศนคติจะเกี่ยวข้องกับบุคคล ความรู้สึก และความต้องการที่จะปฏิบัติ หรือกระทำอย่างหนึ่ง อย่างไรก็ดี กับสิ่งต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ส่วนการปฏิบัตินั้นไม่ได้เกิดจากการที่บุคคลต้องการหรือชอบที่จะปฏิบัติเพียงอย่างเดียว แต่พฤติกรรมการปฏิบัติจะเกิดจากองค์ประกอบอื่น ๆ อีกหลายประการ เช่น บรรทัดฐานของสังคม เป็นต้น

นอกจากนั้นทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล มิใช่ถูกกำหนดขึ้นจากประสบการณ์ส่วนตัวเกี่ยวกับเรื่องนั้น หรือการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นเท่านั้น แต่ยังได้รับอิทธิพลอย่างมากจากผู้นำทางความคิดและสภาพแวดล้อมทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพแวดล้อมทางครอบครัว ซึ่งเป็นสถาบันทางสังคมแห่งแรกที่สร้าง และปลูกฝังทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ให้กับแต่ละบุคคล

2.4 องค์ประกอบของธุรกิจบัตรเครดิต

2.4.1 ประเภทของบัตรเครดิต

1. บัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงิน (Bank Card) เป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินหรือ กลุ่มสถาบันการเงิน เช่น บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

2. บัตรประเภทบัตรร่วม (Co-brand) เป็นบัตรที่ผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้ในการชำระราคาสินค้าและบริการแทนเงินสดจากร้านค้าได้ตามปกติ แต่ถ้าเป็นการนำบัตรไปใช้ในร้านค้าที่เป็นผู้ร่วมออกบัตร ผู้ถือบัตรจะได้รับสิทธิพิเศษ เช่น ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าและบริการ รวมไปถึงการจัดรายการพิเศษเป็นกรณี ๆ ไป ร้านค้าที่เป็นผู้ร่วมออกบัตรประเภทนี้ได้แก่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน เป็นต้น โดยร้านค้าเหล่านี้ จะมีข้อตกลงกับสถาบันผู้ออกบัตร ในการร่วมมือกันขยายฐานบัตรและจัดรายการส่งเสริมการขาย เพื่อเป็นสิทธิพิเศษกับผู้ถือบัตร

3. บัตรประเภท Affinity Card เป็นบัตรที่ออกให้กับกลุ่มผู้ถือบัตรบางกลุ่มโดยเฉพาะตามคำขอของกลุ่มนั้น ๆ เพื่อเป็นสัญลักษณ์ของกลุ่ม เช่น สมาคมศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เป็นต้น ปกติธนาคารจะออกบัตรประเภทนี้จำนวนไม่มากนัก และมักจะไม่ได้มีการให้สิทธิพิเศษใด ๆ

4. บัตรเครดิตประเภทที่ออกโดยสถาบันที่ไม่ได้ประกอบธุรกิจการเงิน (Non Bank Card) เป็นบัตรที่ไม่ได้ออกโดยสถาบันการเงิน เช่น บัตร อีออน เป็นต้น

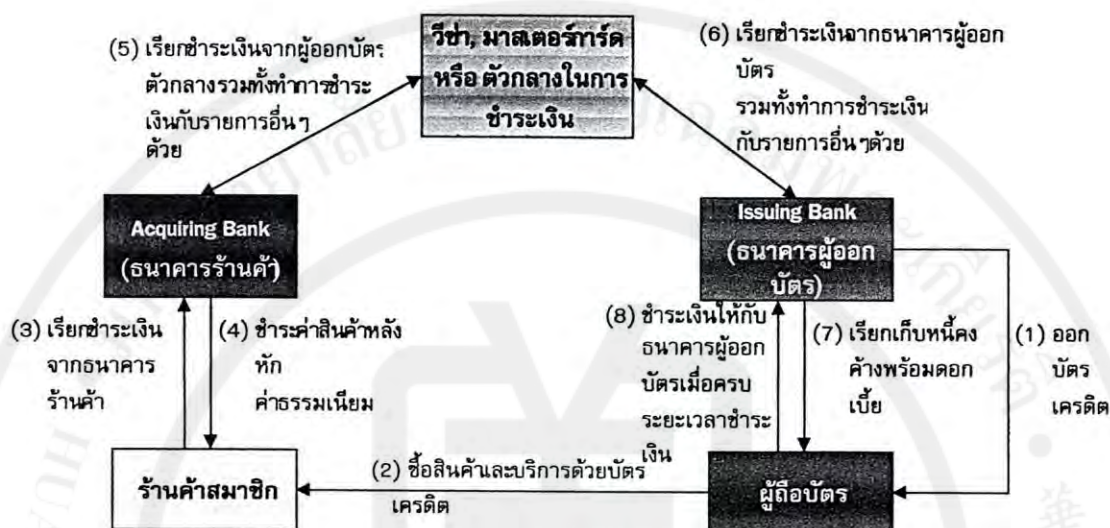
2.4.2 องค์ประกอบของธุรกิจบัตรเครดิต

ธุรกิจบัตรเครดิตโดยทั่ว ๆ ไปแล้วประกอบด้วยธุรกิจหลัก 2 กลุ่ม คือ ธุรกิจที่เกี่ยวกับผู้ถือบัตรเครดิต และธุรกิจที่เกี่ยวกับร้านค้าที่รับชำระด้วยบัตรเครดิต

ธุรกิจที่เกี่ยวกับผู้ถือบัตรเครดิต เริ่มจากการออกบัตร อนุมัติวงเงินให้กับผู้ถือบัตร การกำกับดูแลการใช้จ่ายผ่านบัตร การรับชำระหนี้ และการติดตามหนี้ โดยที่ธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร (Issuing Bank) จะได้รับรายได้เป็นค่าธรรมเนียมในการทำรายการต่าง ๆ และดอกเบี้ยรับ ธุรกิจด้านนี้เรียกว่าธุรกิจการออกบัตรเครดิต (Issuing Business) โดยค่าธรรมเนียมที่ได้รับจะประกอบด้วย ค่าธรรมเนียมที่ได้รับในฐานะธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร เรียกว่า Interchange Fee ซึ่งคิดเป็นอัตราส่วนของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตทุกครั้งจากผู้ถือบัตรนำบัตรของบริษัทฯ ไปชำระค่าสินค้าและบริการ นอกจากนี้ยังมีการคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอื่น ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน ค่าธรรมเนียมการใช้บริการเบิกเงินสดล่วงหน้า ฯลฯ

สำหรับธุรกิจที่เกี่ยวกับร้านค้าที่รับชำระด้วยบัตรเครดิตนั้น ภายหลังจากคัดเลือกและแต่งตั้งร้านค้าแล้ว ธนาคาร/บริษัทร้านค้า (Acquiring Bank) จะติดตั้งเครื่องรูดบัตรให้กับร้านค้า กำกับดูแลการอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการจากผู้ถือบัตร รวมทั้งควบคุมการกระทำทุจริตของร้านค้า ซึ่งธุรกิจด้านนี้เรียกว่า ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (Acquiring Business) โดยรายได้ของธนาคาร/บริษัท ร้านค้าจะมาจากค่าธรรมเนียม ซึ่งคิดตามสัดส่วนของมูลค่าการใช้บัตรผ่านเครื่องรูดบัตรเครดิตทั้งหมด โดยทั่วไปอัตราค่าธรรมเนียมที่คิดจากร้านค้านี้ เรียกว่า Discount Rate อยู่ในระหว่างร้อยละ 1.5-2.5 อย่างไรก็ตาม ค่าธรรมเนียมที่ได้รับนี้ ส่วนหนึ่งจะต้องแบ่งเพื่อชำระให้กับธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร

แผนภูมิที่ 2.1
ความสัมพันธ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต



2.4.3 บทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

ในปัจจุบันการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต อยู่ภายใต้บทบัญญัติของประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2545 "ประกาศกระทรวงการคลัง" และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2545 "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย" โดยสาระสำคัญของบทบัญญัติของประกาศทั้งสองฉบับ สรุปได้ดังนี้

1. ประกาศกระทรวงการคลัง กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันและประสงค์จะประกอบกิจการต่อไปต้องยื่นคำขอรับอนุญาตในหกสิบวันนับแต่วันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ และในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวมีทุนจดทะเบียนซึ่งชำระแล้วต่ำกว่าหนึ่งร้อยล้านบาท ให้จดทะเบียนเพิ่มทุนและเรียกชำระทุนเพิ่มให้ครบถ้วนภายใน 2 ปี นับแต่วันที่ประกาศฉบับนี้ใช้บังคับ โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินการยื่นคำขอรับอนุญาตประกอบธุรกิจกับกระทรวงการคลังผ่านทางธนาคารแห่งประเทศไทยเรียบร้อยแล้ว

- ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ หรือเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

- กำหนดมาตรการ ทางการปกครองสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ฝ่าฝืน หรือ ละเลย ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่ประกาศฉบับนี้กำหนดไว้ โดยกำหนดให้ รัฐมนตรีและธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งการให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตแก้ไข การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือสั่งให้ระงับการดำเนินกิจการทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนเป็นการชั่วคราว ภายในระยะเวลาที่กำหนดได้แล้วแต่กรณี และหากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตยังคงฝ่าฝืนหรือ ละเลยได้กำหนดให้รัฐมนตรีสามารถสั่งเพิกถอนการอนุญาตให้ประกอบกิจการได้

2. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะออกบัตรเครดิต ให้แก่ผู้ถือบัตรได้เมื่อผู้ถือบัตรมีคุณสมบัติ ดังนี้

- มีรายได้จากแหล่งที่มาต่าง ๆ รวมกันไม่ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือนหรือไม่ต่ำกว่า 180,000 บาทต่อปี โดยต้องแสดงหลักฐานที่น่าเชื่อถือเกี่ยวกับแหล่งที่มาของรายได้ หรือ

- มีเงินฝากในบัญชีที่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตพิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นผู้มีฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระหนี้ตามบัตรเครดิตได้

ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องปิดประกาศรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการใช้บัตรเครดิต ซึ่งมีผลใช้บังคับในขณะนั้นตามแบบที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราดังกล่าว หรือเงื่อนไขใด ๆ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบล่วงหน้าก่อนวันที่ จะเริ่มเปลี่ยนแปลงไม่น้อยกว่า 30 วัน

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะเรียกเก็บค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ จากผู้ถือ บัตรนอกเหนือจากรายการตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน

ในการให้บริการเบิกถอนเงินสดผ่านบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายใดๆ รวมกันได้ไม่เกินร้อยละ 3 ของจำนวนเงินสดที่เบิกถอน และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอาจเรียกเก็บดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระ หรือดอกเบี้ยในระหว่างเวลา ผิดนัดชำระหนี้ หรือค่าปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนด หรือค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการอื่น ใดจากผู้ถือบัตรได้ เมื่อคำนวณรวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 18 ต่อปี

ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการติดตามทวงถามการ ชำระหนี้ตามจำนวนเงินที่ได้จ่ายไปจริง และพอสมควรแก่กรณี และอาจเรียกเก็บเงินค่าปรับกรณี เช็ดคืน ไม่เกิน 200 บาทต่อครั้ง

หากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตประสงค์จะให้ผู้ถือบัตรผ่อนชำระหนี้เป็นงวด การผ่อนชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวดจะต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น และต้องมีหนังสือเตือนผู้ถือบัตรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วัน ก่อนดำเนินการบังคับหนี้ตามกฎหมาย

นอกเหนือจากประกาศกระทรวงการคลัง และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยดังกล่าวแล้วยังมีกฎหมายสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตซึ่งอาจสรุปได้โดยสังเขป ดังนี้

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ซึ่งจัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาอันเป็นผลให้สัญญาที่ทำขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต (ผู้ประกอบการธุรกิจ) และผู้บริโภค (ผู้ถือบัตรเครดิต) จะต้องมีการแจ้งและรายละเอียดตามที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2542 อาทิเช่น

1. ผู้ประกอบการธุรกิจต้องแจ้งให้ผู้ถือบัตรเครดิตทราบถึงหลักเกณฑ์และการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ย อัตราเบี้ยปรับ อัตราค่าธรรมเนียมและ ค่าบริการต่าง ๆ ล่วงหน้า
2. ผู้ถือบัตรเครดิตมีสิทธิบอกเลิกสัญญาใช้บัตรเครดิตเมื่อใดก็ได้
3. ผู้ถือบัตรเครดิตสามารถขอระงับการใช้บัตรเครดิตชั่วคราว และไม่ต้องรับผิดชอบในหนี้ใด ๆ หลังจากการแจ้ง ขอระงับ
4. ถ้าผู้ถือบัตรเครดิตไม่ได้รับสินค้าหรือบริการ หรือได้รับสินค้าหรือบริการไม่ถูกต้องตามคุณภาพ ประเภท หรือปริมาณที่ตนสั่งซื้อหรือขอรับบริการ ผู้ถือบัตรเครดิตสามารถขอยกเลิกการซื้อสินค้าหรือการขอใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกฎหมายดังกล่าว

พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

สัญญาการใช้บัตรเครดิตถือเป็นสัญญาสำเร็จรูปประเภทหนึ่งซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจได้จัดทำไว้ล่วงหน้า สัญญาประเภทนี้จะถูกควบคุมและอยู่ภายใต้กฎหมายเฉพาะคือ “พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540” ซึ่งมีบทบัญญัติ ห้ามมิให้มีข้อสัญญาใด ๆ ที่มีลักษณะเป็นการให้เปรียบแก่ผู้ประกอบการในลักษณะใดลักษณะหนึ่งดังต่อไปนี้

1. ยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดที่เกิดหรืออาจจะเกิดขึ้นเนื่องจากการผิดสัญญา
2. ให้ผู้ถือบัตรเครดิตต้องรับผิดชอบเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดหรือต้องรับภาระเพิ่มขึ้นหลังการเข้าทำสัญญา หรือต้องชำระดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าใช้จ่ายหรือประโยชน์อื่นใดที่สูงเกินควรในกรณีที่ผู้ถือบัตรผิดนัดหรือกรณีอื่นใดที่เกิดขึ้น เนื่องจากการผิดนัดชำระหนี้

3. ให้สิทธิผู้ประกอบการที่จะบอกเลิกสัญญา ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามสัญญา หรือปฏิบัติตามสัญญาในระยะเวลาที่ล่าช้าได้ โดยปราศจากเหตุผลอันสมควร หรือคิดดอกเบี้ยทบต้นอันมีผลทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตต้องรับภาระสูงเกินกว่าที่ควร

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

การดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตของบริษัท อาจถูกพิจารณาได้ว่าเป็นการดำเนินการตลาดแบบขายตรงหรือดำเนินการตลาดแบบตรง ซึ่งหากเข้ากรณิดังกล่าว บริษัทฯ จะต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัตินี้ บริษัทฯ กำลังอยู่ในระหว่างการศึกษาและปรึกษาหารือกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากกฎหมายนี้เป็นกฎหมายใหม่ที่เพิ่งมีผลบังคับใช้เมื่อปลายเดือนสิงหาคม 2545

ร่างพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

การดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตในอนาคต จะต้องตกอยู่ภายใต้บทบัญญัติของพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ซึ่งปัจจุบันร่างพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเรียบร้อยแล้ว และอยู่ในระหว่างการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎร อย่างไรก็ตามสาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ ยังอาจเปลี่ยนแปลงได้ในระหว่างการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา ทั้งนี้ การมีผลใช้บังคับของพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังไม่อาจกำหนดได้แน่นอน

ร่างกฎหมายอื่นๆ

การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตโดยผู้ประกอบการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน อาจจะต้องตกอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย เกี่ยวกับธุรกิจสถาบันการเงิน ซึ่งร่างพระราชบัญญัตินี้ร่างอยู่ในระหว่างการพิจารณาของรัฐสภา ภายใต้ร่างกฎหมายดังกล่าว ผู้ประกอบธุรกิจการเงินซึ่งมิใช่สถาบันการเงินอาจต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย อย่างไรก็ตาม สาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังอาจเปลี่ยนแปลงได้ในระหว่างการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา ทั้งนี้ การมีผลใช้บังคับของพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังไม่อาจกำหนดได้แน่นอน

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวรรณณี เนตรรัตน์สกุล (2533) ทำการศึกษาแบบสำรวจเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ศึกษาเฉพาะกรณีบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย” การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บัตรเครดิต และนโยบายของร้านค้าและสถานบริการที่ให้บริการ

รับบัตรเครดิต ตลอดจนพฤติกรรมในการบริโภค ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนมากเป็นเพศชายมีอาชีพเป็นเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานในหน่วยงานเอกชนและรัฐวิสาหกิจ ผู้ถือบัตรเครดิตเพศชาย นิยมใช้จ่ายชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต และเบิกเงินสดจากตู้ เอทีเอ็ม มากกว่าเพศหญิง กลุ่มผู้ถือบัตรมีการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนของผู้ถือบัตรเครดิตอยู่ในช่วงระหว่าง 6,001 ถึง 10,000 บาท ในด้านความนิยมของลูกค้ำ พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตมองเห็นสถิติเกอร์ที่ติดตามร้านค้ามากพอสมควร และเหตุผลที่จูงใจให้มาสมัครเป็นสมาชิกบัตร คือ การที่ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมาก เหตุผลรองลงมาคือ จำนวนร้านค้าที่รับบัตรมีจำนวนมาก

ฐิติพงษ์ เนตรรุ่งวัฒนา (2534) ศึกษาแบบสำรวจเรื่อง “ผลกระทบของการมีบัตรเครดิตต่อพฤติกรรมการบริโภค” วัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ การศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการใช้บัตรเครดิตทั้งในด้านตัวผู้บริโภค ร้านค้า และธนาคาร ผลที่ได้จากการวิจัย คือ ทั้งในด้านตัวผู้บริโภค แม้รายได้จะเท่าเดิม แต่การใช้จ่ายกลับเพิ่มขึ้น ในด้านร้านค้าให้ความสนใจที่จะรับบัตรเครดิตแทนเงินสดเพราะทำให้ยอดขายสูงขึ้น อีกทั้งยังไม่เสียหายกรณีเกิดหนี้สูญ เพราะธนาคารเป็นผู้รับภาระจ่ายแทนลูกหนี้ ด้านธนาคารจะเกิดรายได้คือค่าธรรมเนียมสมาชิก ค่าธรรมเนียมร้านค้ารายได้ดอกเบี้ยของลูกค้ำที่นำเงินเข้าบัญชีล่าช้า และผลประโยชน์อื่น ๆ

วัชรินทร์ ภูวพิทยานนท์ (2536) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เหตุผลของผู้บริโภคที่ใช้และเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อต่าง ๆ ปัญหาในการใช้บัตรเครดิต และความคิดเห็นของผู้บริโภค ผลการศึกษารูปได้ว่า ในด้าน พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต พบว่า ยี่ห้อบัตรเครดิตที่เคยใช้ ไม่แตกต่างกันตามอาชีพ คือ ทุกอาชีพ ส่วนใหญ่เคยใช้บัตรเครดิต ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนบัตรเครดิตที่ใช้ในปัจจุบัน แตกต่างกันตามอาชีพ คือ ข้าราชการจะเลือกใช้บัตรเครดิต ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พนักงาน รัฐวิสาหกิจเลือกใช้บัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และเอกชนจะเลือกใช้บัตร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ยี่ห้อบัตรเครดิตที่คาดว่าจะใช้ในอนาคตไม่แตกต่างกัน คือ ทุกอาชีพ คาดว่าจะใช้บัตรเครดิตขวัญนคร ในด้านวัตถุประสงค์การใช้บัตรเครดิต พบว่าทุกอาชีพใช้เพื่อซื้อสินค้าราคาสูงเป็นส่วนใหญ่ รองลงมา คือ ใช้ชำระค่าอาหารและค่าบริการส่วนสถานที่ที่มีใช้ คือ ห้างสรรพสินค้า โรงแรม (ค่าห้องพัก และค่าอาหาร) และร้านค้าทั่วไป ทุกอาชีพใช้บัตรเครดิตต่อเดือนระหว่าง 1,000 – 5,000 บาท ด้านเหตุผลในการเลือกใช้บัตรเครดิต พบว่าแตกต่างกันในแต่ละอาชีพ คือ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ใช้แทนเงินสดส่วนเอกชนใช้เพราะความสะดวก ส่วนการเลือกใช้ยี่ห้อบัตรเครดิต ไม่มีความแตกต่างกันตาม

อาชีพ ส่วนใหญ่เลือกใช้ยี่ห้อเพราะเป็นลูกค้าของของธนาคารนั้น ๆ อยู่แล้ว รองลงมา คือ มีร้านค้า รับประทานเครดิตมาก สามารถใช้ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เหตุผลหลักในการยกเลิก บัตรเครดิตคือ ค่าธรรมเนียมสมาชิกสูง

ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภค พบว่า ทุกอาชีพ มีปัญหาด้านบริการของทาง ธนาคารมากที่สุด คือ การแจ้งยอดการใช้บัตรเครดิตล่าช้า รองลงมา คือ ธนาคารหักบัญชีเร็วและ ติดต่อยาก ปัญหาด้านตัวบัตรเครดิต พบว่า ต้องใช้เวลานานในการทำบัตร รองลงมา คือ ขอทำ บัตรยาก ปัญหาด้านร้านค้า คือ ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียม มากกว่า 3% และแต่ละร้านค้าคิดค่า ธรรมเนียมไม่เท่ากัน พนักงานของร้านค้าขาดความรู้เกี่ยวกับบัตรเครดิต ข้อดีของบัตรเครดิต คือ สามารถใช้แทนการพกเงินสดจำนวนมาก ส่วนข้อเสีย คือ สร้างนิสัยไม่ประหยัด และฟุ่มเฟือย ข้อเสนอแนะของผู้บริโภค คือ ให้ขยายร้านค้ารับประทานเครดิตให้มากกว่านี้ และมีระยะเวลาผ่อน ชำระนานขึ้น

ฐานป็นัย กันตามระ (2537) ทำการศึกษาแบบสำรวจเรื่อง “การวิเคราะห์พฤติกรรมการ ใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ” วัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ มุ่งที่จะศึกษา พฤติกรรม การใช้จ่าย ของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ ตลอดจนทัศนคติ และปัญหาที่ผู้ถือ บัตรพบจากการใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ ผลที่ได้จากการสำรวจ คือ ผู้ถือบัตรเครดิต แบบ บัตรธรรมดา ส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัท ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุน้อยกว่า 31 ปี มีรายได้ต่อเดือน อยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท ใช้จ่ายจ่ายบัตรเครดิตต่อเดือน 2,001-5,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด โดยใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าอาหารมากที่สุด

ผู้ถือบัตรเครดิตแบบบัตรทอง ส่วนใหญ่มีอาชีพ เป็นเจ้าของกิจการ และผู้บริหาร ระดับ การศึกษาปริญญาตรี อายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 30,001-40,000 บาท ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มากที่สุดและใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหารมากที่สุด

ผลการทดสอบพฤติกรรมการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ โดยวิธีวิเคราะห์ ความแปรปรวนสองทาง ผลสรุปที่ได้ คือ การใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพชนิด บัตรธรรมดา เพื่อกิจกรรมต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่การใช้จ่ายด้วยบัตรทอง เพื่อกิจกรรมต่าง ๆ ไม่แตกต่าง ผู้ถือบัตรเครดิตแบบบัตรธรรมดามีสัดส่วนการใช้จ่ายที่สูงกว่า บัตรทองเมื่อเทียบกับวงเงินที่ได้รับอนุมัติ สถานที่ที่ผู้ถือบัตรเครดิตนิยมไปใช้ คือ ห้างสรรพสินค้า เป็นส่วนใหญ่ รองลงมา คือ ร้านค้าทั่วไปและภัตตาคารตามลำดับ เหตุผลที่ผู้ถือบัตรเลือกเป็น สมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ ก็เพราะจำนวนร้านค้าที่รับบัตรมีมาก

เมื่อพิจารณาทัศนคติของผู้ถือบัตรธนาคารกรุงเทพ พบว่า ผู้ถือบัตรต่างก็มีความพอใจในระยะเวลาการให้เครดิต ค่าธรรมเนียมรายปี และส่วนใหญ่มีความเห็นว่าบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ มีประโยชน์ด้วยเหตุผลที่ว่าสะดวก ไม่ต้องนำเงินสดพกติดตัวจำนวนมาก นอกจากนั้นยังมีความต้องการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตชนิดอื่นเพิ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งบัตรเครดิตกสิกรไทย และบัตรเครดิตต่างประเทศ โดยมีเหตุผลเพื่อความสะดวก และเพื่อนำไปใช้ในต่างประเทศ

คดีรัตน์ แวมณีวรรณ (2539) ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมในการบริโภคและการออมของผู้ถือบัตร : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” วัตถุประสงค์หลักของการศึกษานี้ เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการบริโภค และการออมเชิงเปรียบเทียบก่อนและหลังมีบัตรเครดิต ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต และปัจจัยที่กำหนดการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นในกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน ทำการวิเคราะห์ โดยการทดสอบหาค่า Chi-Square วิเคราะห์แบบจำลองในรูปสมการถดถอยเชิงซ้อน (multi linear regression) และแบบจำลองในรูปสมการถดถอยเชิงเส้น (Linear regression)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีการพฤติกรรมในการบริโภคเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริโภคในลักษณะค่อนข้างฟุ่มเฟือย และมีพฤติกรรมในการออมลดลงเมื่อมีบัตรเครดิต ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิต ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 คือ อายุ รายได้ และระยะเวลาการถือบัตร แต่ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 คือ อายุและรายได้เท่านั้น ส่วนปัจจัยที่กำหนดการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต คือ รายได้และปริมาณดอกเบี้ยที่จ่ายคืนสถาบันการเงิน

กฤติมา ไผทพฤษ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง “คนไทยกับบัตรเครดิต ความสะดวกสบายหรือความฟุ่มเฟือย : กรณีศึกษาเฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้บริโภค และการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการประเภทใด และสินค้าประเภทดังกล่าวก่อให้เกิดการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยหรือไม่ ตลอดจนความคิดเห็น ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เพื่อเป็นแนวทางการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การตลาดของสถาบันการเงินต่าง ๆ

ผลการศึกษา พบว่า สินค้าที่ผู้บริโภคนิยมใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าได้แก่ สินค้าหมวดอุปโภคบริโภค เสื้อผ้า เครื่องแต่งกายและเครื่องหนังตามลำดับ ซึ่งไม่น่าจะเป็นสินค้าฟุ่มเฟือยแต่อย่างไร

จกมล ยอดคำ (2539) ได้ศึกษาโครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างของธุรกิจบัตรเครดิต และการดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ พร้อมทั้งศึกษาถึงมาตรการและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต ผลการศึกษาสรุปได้ว่า โครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิตปัจจุบัน มีลักษณะตลาดใกล้เคียงกับลักษณะตลาดที่เรียกว่า ตลาดกึ่งแข่งขันกึ่งผู้ขาด ซึ่งเป็นตลาดที่ผสมระหว่างตลาดแข่งขันสมบูรณ์และตลาดผูกขาด ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจำนวนบัตรเครดิตและมูลค่าการใช้บัตรเครดิต คือ รายได้ โดยที่อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมไม่มีผล เมื่อรายได้เพิ่มขึ้น ความต้องการถือบัตรเครดิตหรือมูลค่าการใช้บัตรก็เพิ่มขึ้นในปริมาณที่มากกว่า ดังนั้น ผู้ออกบัตรเครดิตควรวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อดึงดูดลูกค้าโดยไม่จำเป็นต้องใช้ กลยุทธ์ทางด้านราคาเป็นหลัก

สุนัย เลานวิวัฒน์ (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งวิจัยจากกลุ่ม ตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 500 ตัวอย่าง ที่มีประวัติการชำระหนี้คืนธนาคารตรงต่อเวลา ไม่เคยเป็นหนี้ที่มีปัญหา ผลการศึกษาโดยวิธีสมการถดถอย พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ อาทิเช่น รายได้ ประสบการณ์ในการทำงานและอาชีพที่แตกต่างกัน ล้วนมีอิทธิพลต่อการกำหนดขนาดวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตของผู้ถือบัตร โดยที่ถ้าผู้ที่มีรายได้มากก็มีโอกาสได้รับอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก ก็มีโอกาสได้รับอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย และผู้มีอาชีพนักธุรกิจหรือเป็นเจ้าของกิจการก็มีโอกาสได้รับอนุมัติวงเงินบัตรเครดิต

สุเมธ รงศ์วิไล วิศิษฐ์ วรยศโกวิท และปรีชา เพิ่มวัฒน์ชัย (2539) ได้ศึกษา "การพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ในการสมัคร และใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภค" โดยแยกศึกษาพฤติกรรมเป็นสามระดับ ระดับที่หนึ่ง ศึกษาว่ามีปัจจัยในการพิจารณาเลือกสมัครบัตรเครดิตใดบ้าง ที่กลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตและไม่ถือบัตรเครดิต ระดับที่สอง ศึกษาถึงทัศนคติต่อปัจจัยที่ผู้ถือบัตรเครดิตเห็นประโยชน์จึงได้ใช้บัตรเครดิต และระดับที่สามศึกษาถึงทัศนคติต่อปัจจัยส่งเสริมทางการตลาด ที่มีผลต่อการกระตุ้นให้ผู้ถือบัตร ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่กลุ่มผู้มีบัตร และไม่มีบัตรพิจารณานั้นให้ความสำคัญในการเลือกสมัครบัตรเครดิตไม่แตกต่างกัน 11 ปัจจัยจาก 18 ปัจจัยที่กำหนดในแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ จำนวนร้านค้าและสถานบริการที่รับบัตรเครดิต วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการใช้บัตร ภาพพจน์และชื่อเสียงของของสถาบันผู้ออกบัตร ระยะเวลาปลอดภัย ดอกเบี้ยสูงสุด ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและ

ค่าธรรมเนียมรายปี วิธีการชำระเงิน จำนวน สาขาและทำเลที่ตั้งของธนาคาร วงเงินที่รับผิดชอบ เมื่อบัตรสูญหาย ดอกเบี้ยที่เสียเมื่อผิด เงื่อนไขการชำระเงิน รายการสมนาคุณ สิทธิประโยชน์ พิเศษ และระยะเวลาในการอนุมัติบัตรเครดิต โดยส่วนใหญ่ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความสำคัญ ตั้งแต่ปานกลางจนถึงสำคัญมาก

ในขณะที่ปัจจัยอีก 7 ประการที่แตกต่างกันของทั้งสอง กลุ่มนั้น ให้น้ำหนักต่อความสำคัญค่อนข้างกระจายกว่า ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย ส่วนลดที่ได้รับจากการใช้บัตร สามารถเบิกเงินสดได้ รูปลักษณ์ของบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสด เงินสดสูงสุด ที่สามารถเบิกได้ต่อวัน ยอดเงินขั้นต่ำที่ต้อง ชำระในแต่ละงวด และบุคลิกภาพและความเป็นมิตรของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ผู้ถือบัตรเครดิตพิจารณาและให้ความสำคัญมาก ในการใช้จ่ายปกติ ผ่านบัตรเครดิต คือ เรื่องของความสะดวก รวดเร็วในการใช้บัตรส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต วิธีการชำระเงิน ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย และมูลค่า ของสินค้าหรือบริการ ในแง่ปัจจัยส่งเสริมด้านการตลาด ปัจจัยส่วนลดที่เพิ่มขึ้น เมื่อชำระ ด้วยบัตรมีความสำคัญที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องของระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น และ การบริการหลังการขาย การประกันสินค้า

โอภาส ฉัตรสถานนท์ (2540) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้มีบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาลนครเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการเสนอขายสินค้าทางไปรษณีย์ ซึ่งผลการศึกษาผู้มีบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท การศึกษาระดับปริญญาตรี สมรสแล้ว ประเภทสินค้าที่รู้จักว่ามีการเสนอขายผ่านทางไปรษณีย์ ได้แก่ เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องประดับสตรี เครื่องแต่งกาย เครื่องครัว เครื่องสำอาง อุปกรณ์ตกแต่งบ้าน ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าที่เสนอขายผ่านทางไปรษณีย์ ได้แก่ สามารถชำระค่าสินค้าได้หลายวิธี กรณีชำระด้วยบัตรเครดิตสามารถผ่อนชำระได้หลายงวด ทำให้เกิดความสะดวก ประหยัดเวลา มีสินค้าแปลก ๆ ใหม่ที่ไม่มีขายใน ท้องตลาด มีการรับประกันหากไม่พอใจในคุณภาพของสินค้าสามารถส่งคืนได้ภายในเวลาที่กำหนด ทัศนคติด้านความชอบพอสินค้าที่เสนอขายผ่านทางไปรษณีย์ ส่วนใหญ่มีความชอบสินค้าที่เสนอขายผ่านทางไปรษณีย์ในระดับเดียวกัน ทัศนคติด้านความตั้งใจก่อพฤติกรรม การซื้อสินค้าที่เสนอขายผ่านทางไปรษณีย์ พบว่า ครึ่งหนึ่งเคยซื้อสินค้าที่เสนอขายผ่านทางไปรษณีย์ และมีความพึงพอใจกับสินค้าที่ได้รับ และจะมีการซื้อซ้ำอีกในอนาคต ส่วนผู้ที่ไม่เคยซื้อสินค้าที่เสนอขายผ่านทางไปรษณีย์ มีความคิดว่าจะซื้อ สินค้าผ่านทางไปรษณีย์

อนุพงษ์ ภูมิพัฒนานนท์ (2542) ได้ทำการสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง 333 ราย แบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในเรื่อง "ทัศนคติต่อการใช้บัตรเครดิต บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ของประชาชนในเขต จตุจักร" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิต ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัตรเครดิต

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยภูมิหลัง ซึ่งได้แก่ เพศและระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง มีทัศนคติต่อการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ (อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้และระยะเวลาในการถือบัตร) ไม่มีความแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติต่อบัตรเครดิต คือ ความฟุ่มเฟือย ความสะดวกความจำเป็น และการยอมรับทางสังคม ปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับสูงต่อการเลือกใช้บัตรเครดิต คือ ชื่อเสียงของธนาคารผู้ออกบัตรคุณภาพ รูปแบบ และ ค่าธรรมเนียมของบัตร กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาด้านบัตรเสียมากที่สุด รองลงมาคือ ร้านค้า ปฏิเสธการรับบัตร และการบริการของพนักงานธนาคาร

สุขุม เฉลยทรัพย์ (2546) ได้ทำการสำรวจผู้ที่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 1,156 คน เป็นเพศชาย 406 คนคิดเป็น 35.12% เพศหญิง 750 คน คิดเป็น 64.88% ระหว่างวันที่ 4-6 มกราคม 2546 ในเรื่อง "บัตรเครดิตกับการใช้จ่าย" โดยผลสำรวจ พบว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้ต้องมีบัตรเครดิต คือ สะดวก คิดเป็น 21.21% รองลงมา คือ ธนาคารมีโปรโมชั่น คิดเป็น 18.30% และสามารถใช้จ่ายเงินสดล่วงหน้าได้ (15.40%) การมีบัตรเครดิตทำให้ตัดสินใจซื้อของได้ง่ายขึ้น คิดเป็น 65.03% ไม่ทำให้ตัดสินใจซื้อของได้ง่ายขึ้น คิดเป็น 33.88% การมีบัตรเครดิตไม่ทำให้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยขึ้น คิดเป็น 55.19% และทำให้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยขึ้น คิดเป็น 44.81% ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตมีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรอันดับหนึ่ง คือ ต้องควบคุมการใช้จ่าย ควรคิดก่อนใช้และจำกัดจำนวนในการใช้จ่าย คิดเป็น 28.41% อันดับสอง สะดวกรวดเร็วในการใช้จ่ายสินค้าและบริการ คิดเป็น 28.16% อันดับสาม ทำให้เกิดความฟุ่มเฟือย สิ้นเปลือง / เป็นค่านิยม / ตามแฟชั่น คิดเป็น 15.81%

ธนวรรณ พลวิชัยและเสาวณีย์ ไทยรุ่งโรจน์ (2547) ได้ทำการศึกษา "พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล" โดยการสำรวจครั้งนี้ ได้สอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 550 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Simple Random Sampling และเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ตั้งแต่วันที่ 1-12 ธันวาคม 2546 จำแนกเป็นเพศหญิงจำนวน 323 ราย คิดเป็น 58.3% เพศชายจำนวน 231 ราย คิดเป็น 41.7%

ผลการสำรวจ ในด้านพฤติกรรมในการเลือกทำบัตรเครดิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยต่อคนจะถือบัตรเครดิตประเภท วีซ่า 2 ใบ มาสเตอร์ 1 ใบ ไดเนอร์ส 1 ใบ เอเม็กซ์ 1 ใบ

บัตรสำหรับผ่อนสินค้า 1 ใบ บัตรเครดิตสำหรับใช้เฉพาะห้าง 1 ใบ ในการเลือกธนาคารที่จะทำบัตรเครดิตผู้ตอบแบบสอบถามจะเจาะจงเลือกธนาคารในการทำบัตรเครดิตร้อยละ 40.69 และไม่เจาะจงธนาคารร้อยละ 59.31 โดยสาเหตุที่เจาะจงนั้นอันดับแรก คือ ชื่อเสียงของธนาคาร อันดับสอง ระดับอัตราดอกเบี้ย อันดับสุดท้าย การให้วงเงินกู้ ส่วนสาเหตุที่จูงใจให้ทำบัตรเครดิตนั้น คือ ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้า ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมรายปี ได้รับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ได้รับของแถมจากการทำบัตรเครดิต ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตแทนเงินสด ผ่อนสินค้า และใช้เบิกเงินสดตามลำดับ และมีการใช้บัตรเครดิตในการซื้อของในซูเปอร์มาร์เก็ตมากที่สุด รองลงมาคือ ใช้ในร้านอาหาร เติมน้ำมัน ซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า และซื้อเครื่องประดับ และเหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตอันดับหนึ่ง เพราะสะดวก อันดับสอง เพราะสามารถนำเงินสดไปหมุนก่อนได้ อันดับสาม เพราะได้รับส่วนลด อันดับสุดท้ายเพราะสามารถสะสมแต้มเพื่อแลกสินค้าได้

ด้านพฤติกรรมการชำระบัตรเครดิตพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะชำระขั้นต่ำ 10-20% ร้อยละ 46.1 จ่ายทั้งหมด ร้อยละ 24.3 ชำระขั้นต่ำ 5% ร้อยละ 22.8 และไม่ชำระเลยร้อยละ 1.3 ส่วนยอดหนี้คงค้างที่ยังไม่สามารถชำระได้ทั้งหมดในขณะนี้ จำนวน 10,000 บาท ร้อยละ 34.2 10,001-30,000 บาท ร้อยละ 20.2 30,001-50,000 บาท ร้อยละ 15.6 50,001-90,000 บาท ร้อยละ 5.1 และมากกว่า 90,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 0.6

2.6 สมมติฐานในการศึกษา

ส่วนที่ 1 ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ ทักษะคติการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 1

Ho : ทักษะคติที่ดีในเรื่องความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ทักษะคติที่ดีในเรื่องความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 2

Ho : ทักษะคติที่ดีในเรื่อง การใช้แทนเงินสดในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ทักษะที่ดีในเรื่องการใช้จ่ายเงินสดในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคาร เอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 3

Ho : ทักษะที่ดีในเรื่องการได้เครดิตในการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ทักษะที่ดีในเรื่องการได้เครดิตในการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 4

Ho : ทักษะที่ไม่ดีในเรื่องการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นการสร้างนิสัยฟุ่มเฟือยของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ไม่มีความแตกต่างเมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ทักษะที่ไม่ดีในเรื่อง การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นการสร้างนิสัยฟุ่มเฟือย ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 5

Ho : ทักษะที่ไม่ดีในเรื่อง การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นการเสียค่าธรรมเนียมโดยไม่มีเหตุผล ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ทักษะที่ไม่ดีในเรื่อง การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นการเสียค่าธรรมเนียมโดยไม่มีเหตุผล ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 6

Ho : ทักษะที่ไม่ดีในเรื่อง อัตราค้างชำระเสียค่าปรับแพง ของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ทักษะที่ไม่ดีในเรื่อง อัตราค้างชำระเสียค่าปรับแพง ของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของ พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยทำการวิเคราะห์พฤติกรรมแยกตาม สถานภาพ ในเรื่องต่อไปนี้ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานที่ 7

Ho : จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ในปัจจุบัน ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ในปัจจุบัน ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 8

Ho : วงเงินเครดิตสูงสุดต่อบัตร ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามอายุ

H1 : วงเงินเครดิตสูงสุดต่อบัตร ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามอายุ

สมมติฐานที่ 9

Ho : จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 10

Ho : ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 11

Ho : เหตุผลเรื่อง ความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : เหตุผลเรื่อง ความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 12

Ho : เหตุผลเรื่อง ได้เครดิตในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : เหตุผลเรื่อง ได้เครดิตในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 13

Ho : เหตุผลเรื่อง ปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสดในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : เหตุผลเรื่อง ปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสดในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 14

Ho : ไม่มีความแตกต่างในเรื่องสถานที่ใช้บัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ ห้างสรรพสินค้า เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : มีความแตกต่างในเรื่องสถานที่ใช้บัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ ห้างสรรพสินค้า เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 15

Ho : ไม่มีความแตกต่างในเรื่องสถานที่ใช้บัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ ร้านอาหาร เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : มีความแตกต่างในเรื่องสถานที่ใช้บัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ ร้านอาหาร เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 16

Ho : ไม่มีความแตกต่างในเรื่องสถานที่ใช้บัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ สถานีบริการน้ำมัน เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : มีความแตกต่างในเรื่องสถานที่ใช้บัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ สถานที่บริการน้ำมัน เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 17

Ho : การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้า เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้า เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 18

Ho : การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้า สินค้าอุปโภคและบริโภค เช่นอาหาร ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้า สินค้าอุปโภคและบริโภค เช่นอาหาร ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 19

Ho : การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อ เครื่องใช้ไฟฟ้า ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัญหา การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยทำการวิเคราะห์ปัญหาแยกตามเพศในเรื่องต่อไปนี้ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานที่ 20

Ho : ปัญหาด้านบริการ เรื่อง ธนาคารแจ้งยอดบัญชีล่าช้า ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ปัญหาด้านบริการ เรื่อง ธนาคารแจ้งยอดบัญชีล่าช้า ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 21

Ho : ปัญหาด้านบัตรเรื่อง ธนาकारใช้เวลาในการทำบัตรนาน ของพนักงานธนาकारเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ปัญหาด้านบัตรเรื่อง ธนาकारใช้เวลาในการทำบัตรนาน ของพนักงานธนาकारเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 22

Ho : ปัญหาด้านธนาकार เรื่อง ติดต่อธนาकारลำบาก ของพนักงานธนาकारเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ปัญหาด้านธนาकार เรื่อง ติดต่อธนาकारลำบาก ของพนักงานธนาकारเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 23

Ho : ปัญหาร้านค้า เรื่อง ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรของพนักงานธนาकारเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ปัญหาร้านค้า เรื่อง ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรของพนักงานธนาकारเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตกรณีศึกษา พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ การศึกษาเป็นการศึกษาภาคสนาม โดยใช้วิธีศึกษาเชิงปริมาณ ดังระเบียบวิธีศึกษาที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

3.1 รูปแบบการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยตรง
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากวิทยานิพนธ์ หนังสือ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย สื่อสิ่งพิมพ์ Web Site ต่าง ๆ

3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ พนักงาน ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรเป้าหมายของการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จึงทำการหาข้อมูลจากฝ่ายการพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) พบว่า ณ เดือนมีนาคม 2547 ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 903 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยคำนวณจากสูตรของยามานะ ให้มีความคลาดเคลื่อนได้ .05 (Yamane. 1987)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$= \frac{903}{1 + 903(.05)(.05)}$$

$$= 277 \text{ คน}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม

จำนวนกลุ่มตัวอย่างคำนวณได้คือ 277 คน แต่ด้วยข้อจำกัดของเวลา จึงปรับลดขนาดตัวอย่างเหลือเพียง 200 คน ด้วยวิธี Convenience Sampling ตามความสะดวกในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย

3.3.1 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้มีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ศึกษา 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามจุดหมายหรือแบบจงใจ (Purposive sampling) คือเป็นการเลือกตัวอย่างให้สอดคล้องเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การศึกษาที่กำหนดไว้ โดยผู้ศึกษาได้เลือกทำการศึกษา พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกของผู้ศึกษาของ พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบ พร้อมทั้งคัดเลือกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์ถูกต้อง สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้

3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

3.4.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลมีดังนี้

1. ชั้นศึกษานำเป็นการศึกษารายละเอียดของเรื่องที่ทำการศึกษา จากเอกสารวิชาการ แนวความคิด ทฤษฎี รายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างเครื่องมือ
2. ชั้นการสร้างเครื่องมือ ผลที่ได้จากชั้นศึกษานำ ทำให้สามารถนำมาสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ
3. ชั้นตอนการตรวจสอบและทดลองใช้เครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ ที่ปรึกษาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม และรับคำแนะนำในการ ปรับปรุงแก้ไข หลังการปรับปรุงแก้ไขแล้ว จึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ชุด เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถามและสำนวนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามทั้งหมดอีกครั้งแล้วนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

3.4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้ศึกษาจึงใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น โดยให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งแบบสอบถามได้แบ่งสาระสำคัญออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ประกอบด้วยคำถามทางด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งผู้ตอบคำถามสามารถเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยลักษณะของคำถามจะมีลักษณะผสมระหว่าง คำถามที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบ ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว และในลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 2 คำตอบ โดยเรียงลำดับความสำคัญ (Ranking Questions)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เช่น ปัญหาด้านการบริการ ปัญหาด้านร้านค้า ปัญหาด้านธนาคาร ปัญหาด้านบัตรเครดิต เป็นต้น

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การประมวลผลข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้ และใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในการวิเคราะห์ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้ศึกษาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดและแยกแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ออก โดยจะคิดเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ สำหรับประมวลผลเป็นร้อยละ

2. การลงรหัสข้อมูล (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-ended response questions) ตามคู่มือการลงรหัสที่ได้จัดทำขึ้น

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการศึกษาทางสังคมศาสตร์โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปรแล้วคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้หลักสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ผ่านบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean) วิเคราะห์การกระจายของข้อมูลด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi - square ในการทดสอบสมมติฐาน

3.5.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ และอักษรย่อดังนี้

3.5.3.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1. การวัดระดับความสำคัญ (X) ของผู้ถือบัตรเครดิต ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับโครงการศึกษานี้ มีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ระดับ	5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ	4	หมายถึง	มาก
ระดับ	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ	2	หมายถึง	น้อย
ระดับ	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

2. ค่าร้อยละ (Percentage)

3. สูตรค่าเฉลี่ย / มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic mean หรือ \bar{X})

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อ \bar{X} = คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย

X = ระดับความคิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ผู้ถือบัตรเครดิตที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวอย่าง
สำหรับโครงการศึกษา

f = จำนวนความถี่ของแต่ละค่าตัวเลขหรือคะแนน

fx = ผลคูณระหว่างค่าตัวเลขหรือคะแนนกับความถี่ของค่า
ตัวเลขหรือคะแนน

$\sum fx$ = ค่า fx ทั้งหมดรวมกัน

R = อันดับของค่าเฉลี่ย

4. สูตรส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

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

เมื่อ S.D. = ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

\bar{X} = คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย

X = ระดับความคิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ผู้ถือบัตรเครดิตผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวอย่าง
สำหรับโครงการศึกษา

3.5.3.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สูตรค่าไคสแควร์ (χ^2) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์หรือความแตกต่างของข้อมูลที่มีลักษณะเป็นความถี่ จากสูตร

$$\chi^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

เมื่อ

χ^2	=	ค่าไคสแควร์
O	=	ความถี่ที่สังเกตได้
E	=	ความถี่ที่คาดหวัง

3.5.3.3 ค่าสถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร Cronbach's Alpha ในการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

$$\alpha = \frac{N \cdot \bar{r}}{1 + (N-1) \cdot \bar{r}}$$

เมื่อ

N	=	จำนวนข้อมูล (Number of items)
\bar{r}	=	ค่าเฉลี่ยสหสัมพันธ์ (the average inter-item correlation among the items.)

3.5.4 การแปลความหมายของคะแนน

ในส่วนของคำถามแบบ Rating Scale ตามแบบ Likert โดยตั้งคำถามให้เลือก 5 ระดับ ความสำคัญ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดนั้น การแปลความหมายของคะแนน ใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายเกี่ยวกับปัจจัยความสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{(5-1)}{5} = 0.08$$

โดยแปลความหมายของระดับต่าง ๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ปัจจัยนั้น มีความสำคัญ น้อยที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ปัจจัยนั้น มีความสำคัญ น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ปัจจัยนั้น มีความสำคัญ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ปัจจัยนั้น มีความสำคัญ มาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ปัจจัยนั้น มีความสำคัญ มากที่สุด



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ทักษะและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด ได้รับคืน 200 ชุด คิดเป็น 100% และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด ซึ่งได้เสนอผลตามลำดับดังนี้

1. การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

2. การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน แบ่งเป็น

ส่วนที่ 1 ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ ทักษะการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

1. ทักษะในด้านดี

1.1 สะดวกในการใช้จ่าย แยกตามเพศ

1.2 ใช้แทนเงินสด แยกตามเพศ

1.3 ได้เครดิตในการซื้อสินค้า แยกตามเพศ

2. ทักษะในด้านที่ไม่ดี

2.1 เป็นการสร้างนิสัยฟุ่มเฟือย

2.2 เสียค่าธรรมเนียมโดยไม่มีเหตุผล

2.3 อัตราค้างชำระ เสียค่าปรับแพง

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในเรื่องต่อไปนี้ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

1. จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ในปัจจุบัน แยกตามเพศ

2. วงเงินเครดิตสูงสุดต่อบัตร แยกตามอายุ

3. จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน แยกตามสถานภาพ

4. ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือน แยกตามสถานภาพ
5. เหตุผลที่ต้องการใช้บัตรเครดิต
 - 5.1 สะดวกในการใช้ แยกตามสถานภาพ
 - 5.2 ไม่ต้องจ่ายเงินสด (ได้เครดิต) แยกตามสถานภาพ
 - 5.3 ปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสด แยกตามสถานภาพ
6. สถานที่ที่นิยมใช้บัตร
 - 6.1 ห้างสรรพสินค้า แยกตามสถานภาพ
 - 6.2 ร้านอาหาร แยกตามสถานภาพ
 - 6.3 สถานีบริการน้ำมัน แยกตามสถานภาพ
7. สินค้าที่นิยมใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต
 - 7.1 เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย แยกตามสถานภาพ
 - 7.2 สินค้าอุปโภคและบริโภค เช่น อาหาร แยกตามสถานภาพ
 - 7.3 เครื่องใช้ไฟฟ้า แยกตามสถานภาพ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัญหา การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในเรื่องต่อไป นี้ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

1. ปัญหาด้านบริการเรื่องธนาคารแจ้งยอดบัญชีล่าช้า แยกตามเพศ
2. ปัญหาด้านบัตรธนาคารเรื่องใช้เวลาในการทำบัตรนาน แยกตามเพศ
3. ปัญหาด้านธนาคารเรื่องติดต่อธนาคารลำบาก แยกตามเพศ
4. ปัญหาร้านค้าเรื่องร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร แยกตามเพศ

4.1 การทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ชุด เพื่อทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ข้อ 13,18 และ19 ก่อนการทำการสำรวจจริง พบว่า มีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.9104 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือเพียงพอในการทำการสำรวจ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1
จำนวนและร้อยละของเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	97	48.5
หญิง	103	51.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 200 คน พบว่า เพศของกลุ่มตัวอย่าง มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ เพศหญิง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5

แผนภูมิที่ 4.1
จำนวนและร้อยละของเพศ

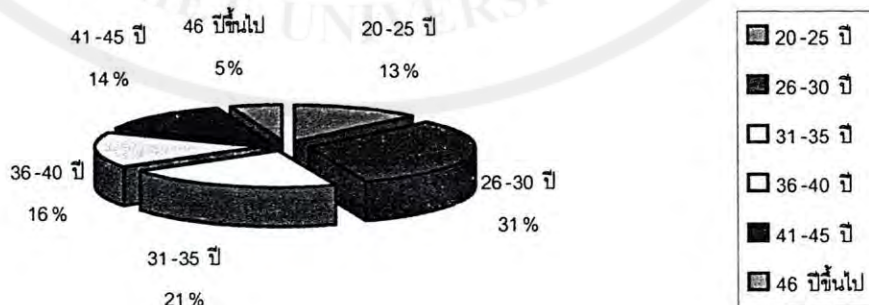


ตารางที่ 4.2
จำนวนและร้อยละของอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
20-25 ปี	25	12.5
26-30 ปี	64	32.0
31-35 ปี	42	21.0
36-40 ปี	32	16.0
41-45 ปี	27	13.5
46 ปีขึ้นไป	10	5.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.2 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

แผนภูมิที่ 4.2
จำนวนร้อยละของอายุ



ตารางที่ 4.3
จำนวนและร้อยละของสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
โสด	77	38.5
สมรสแต่ยังไม่มีบุตร	50	25.0
สมรสและมีบุตร	50	25.0
ม่าย	13	6.5
หย่า	10	5.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.3 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมามีสถานภาพสมรสแต่ยังไม่มีบุตร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และสถานภาพสมรสมีบุตร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

แผนภูมิที่ 4.3
จำนวนร้อยละของสถานภาพ

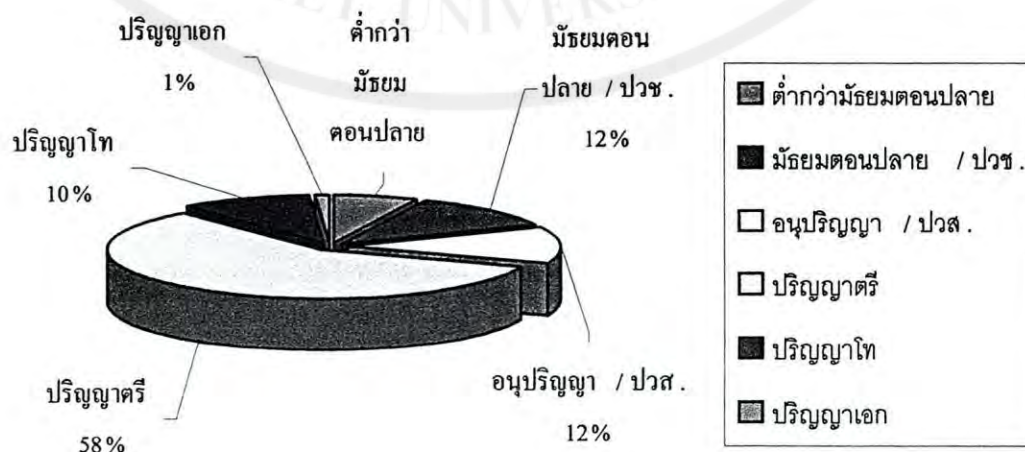


ตารางที่ 4.4
จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย	13	6.5
มัธยมตอนปลาย / ปวช.	23	11.5
อนุปริญญา / ปวส.	25	12.5
ปริญญาตรี	117	58.5
ปริญญาโท	20	10.0
ปริญญาเอก	2	1.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.4 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมา ระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

แผนภูมิที่ 4.4
จำนวนร้อยละของระดับการศึกษา

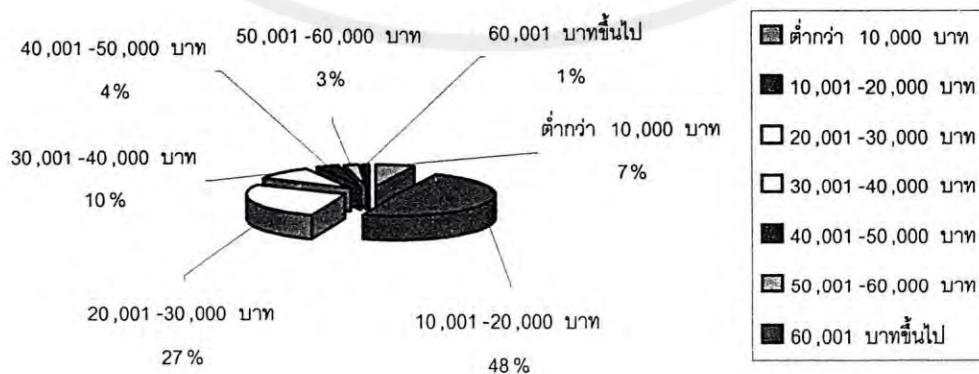


ตารางที่ 4.5
จำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	6.5
10,001-20,000 บาท	98	49.0
20,001-30,000 บาท	54	27.0
30,001-40,000 บาท	20	10.0
40,001-50,000 บาท	8	4.0
50,001-60,000 บาท	5	2.5
60,001 บาทขึ้นไป	2	1.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.5 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

แผนภูมิที่ 4.5
จำนวนร้อยละของรายได้ต่อเดือน



4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 4.6

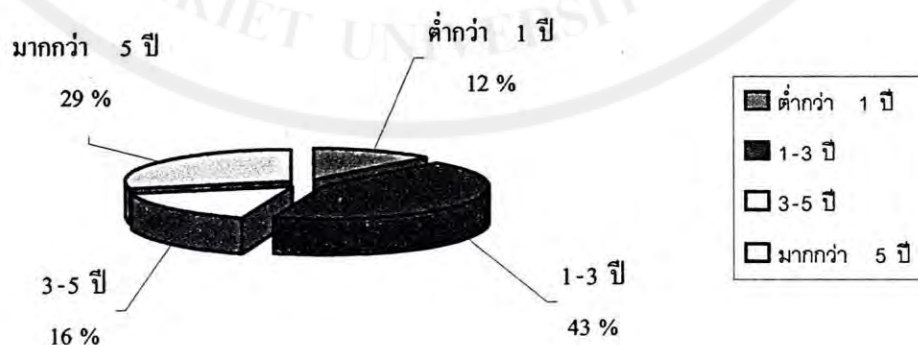
จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิต

ระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 1 ปี	24	12.0
1-3 ปี	86	43.0
3-5 ปี	32	16.0
มากกว่า 5 ปี	58	29.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.6 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิตอยู่ระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ ถือครองบัตรเครดิตมานานกว่า 5 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0

แผนภูมิที่ 4.6

จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิต



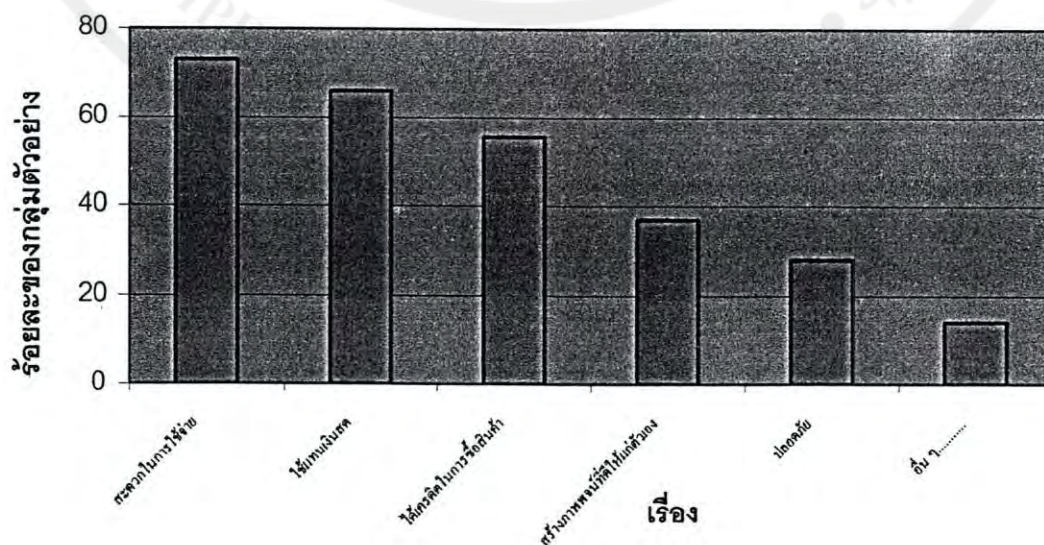
ตารางที่ 4.7
จำนวนและร้อยละของทัศนคติในแง่ดี ในเรื่องต่าง ๆ

ทัศนคติในเรื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
สะดวกในการใช้จ่าย	146	73.0
ใช้แทนเงินสด	132	66.0
ได้เครดิตในการซื้อสินค้า	111	55.5
สร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่ตัวเอง	74	37.0
ปลอดภัย	56	28.0
อื่น ๆ.....	28	14.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.7 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่า บัตรเครดิตดีในแง่ สะดวกในการใช้จ่าย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมา คือ ใช้แทนเงินสด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 และได้เครดิตในการซื้อสินค้า จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5

แผนภูมิที่ 4.7
จำนวนร้อยละของทัศนคติในแง่ดีในเรื่องต่าง ๆ



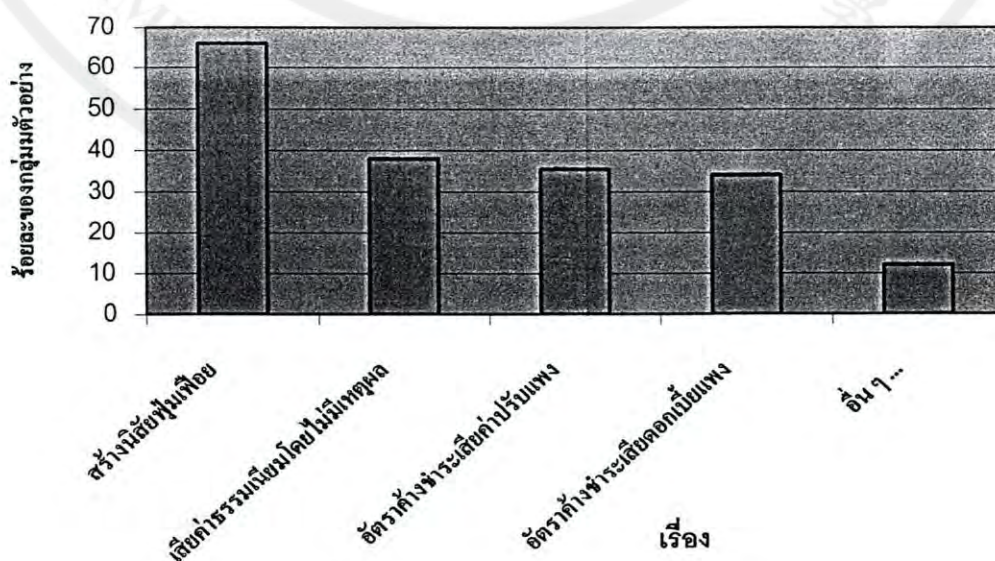
ตารางที่ 4.8
จำนวนและร้อยละของทัศนคติในแง่ไม่ดีในเรื่องต่าง ๆ

ทัศนคติในเรื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
สร้างนิสัยฟุ่มเฟือย	132	66.0
เสียค่าธรรมเนียมโดยไม่มีเหตุผล	76	38.0
อัตราค้างชำระเสียค่าบริการแพง	71	35.5
อัตราค้างชำระเสียดอกเบี้ยแพง	68	34.0
อื่น ๆ ...	24	12.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.8 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่า บัตรเครดิตไม่ดีในแง่ สร้างนิสัยฟุ่มเฟือย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมา คือ เสียค่าธรรมเนียมโดยไม่มีเหตุผล จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และอัตราค้างชำระเสียค่าบริการแพง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0

แผนภูมิที่ 4.8
จำนวนร้อยละของทัศนคติที่ไม่ดีในเรื่องต่าง ๆ



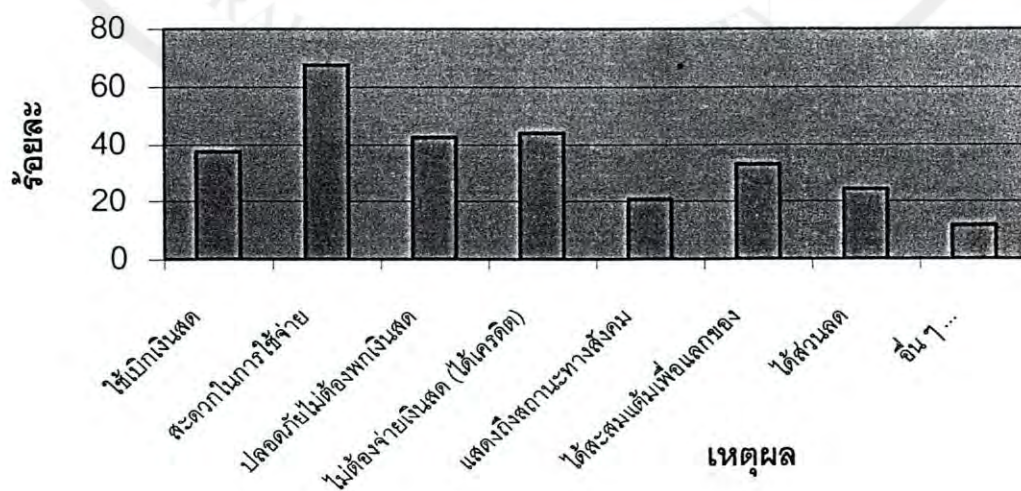
ตารางที่ 4.9
จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตในปัจจุบัน

เหตุผลในการใช้บัตร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ใช้เบิกเงินสด	75	37.5
สะดวกในการใช้จ่าย	135	67.5
ปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสด	85	42.5
ไม่ต้องจ่ายเงินสด (ได้เครดิต)	88	44.0
แสดงถึงสถานะทางสังคม	41	20.5
ได้สะสมแต้มเพื่อแลกของ	66	33.0
ได้ส่วนลด	48	24.1
อื่น ๆ ...	23	11.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.9 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 พบว่า เหตุผลหลักที่ใช้บัตรเครดิตในปัจจุบัน คือ สะดวกในการใช้จ่าย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมา คือ การได้เครดิต จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 และปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

แผนภูมิที่ 4.9
จำนวนร้อยละของเหตุผลที่ใช้บัตร



ตารางที่ 4.10

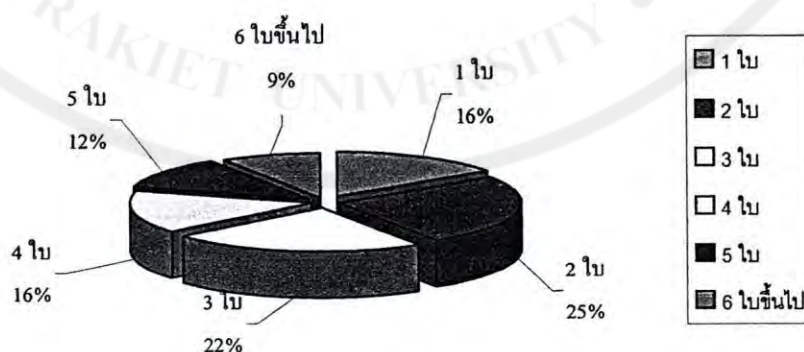
จำนวนและร้อยละของจำนวนบัตรที่ถืออยู่ในปัจจุบัน (รวม NonBank)

จำนวนบัตร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1 ใบ	31	15.5
2 ใบ	51	25.5
3 ใบ	46	23.0
4 ใบ	31	15.5
5 ใบ	23	11.5
6 ใบขึ้นไป	18	9.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.10 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิต 2 ใบ มากที่สุดจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมา ถือบัตรเครดิต 3 ใบ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และถือบัตรเครดิต 1 ใบ และ 4 ใบ ในจำนวนที่เท่ากันคือ 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

แผนภูมิที่ 4.10

จำนวนร้อยละของจำนวนบัตรที่ถืออยู่



ตารางที่ 4.11
จำนวนและร้อยละของบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันต่าง ๆ

สถาบันที่ออกบัตร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ธ.เอเชียฯ	138	69.0
ธ.กรุงเทพฯ	62	31.0
ธ.กสิกรไทยฯ	65	32.5
ธ.ไทยพาณิชย์ฯ	41	20.5
ธ.ทหารไทยฯ	29	14.5
ธ.กรุงศรีอยุธยาฯ	36	18.0
ธ.นครหลวงไทยฯ	26	13.0
ธ.ไทยธนาคารฯ	16	8.0
ธ.ยูโอบีฯ	27	13.5
ธ.ดีบีเอสฯ	21	10.5
ธ.สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด	36	18.0
ธ. CITI BANK	60	30.0
ธ. HSBC	49	24.5
ธ. DINER CLUB	13	6.5
ธ. AMERICAN EXPRESS	28	14.0
ห้างสรรพสินค้า Central	29	14.5
ห้างสรรพสินค้า Robinson	16	8.0
บัตร AEON	38	19.0
บัตร QUIK CASH	13	6.5
ธ.กรุงไทยฯ	11	5.5

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

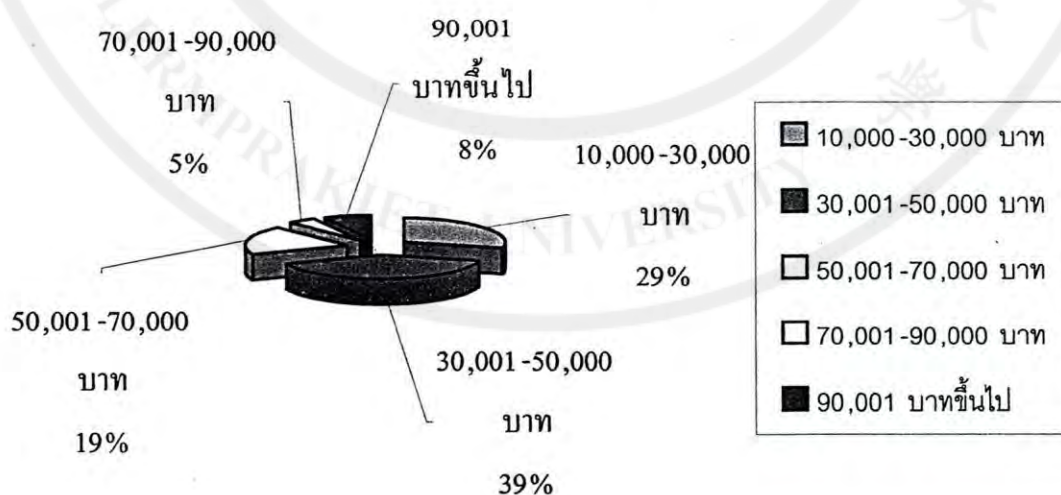
จากตารางที่ 4.11 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน พบว่า ถือบัตรที่ออกโดย ธนาคารเอเชียฯ มากที่สุด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมา คือ บัตรเครดิตที่ออกโดย ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และบัตรที่ออกโดยธนาคารกรุงเทพ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0

ตารางที่ 4.12
จำนวนและร้อยละของวงเงินที่ได้รับสูงสุด ต่อบัตรที่ได้รับ

วงเงินที่ได้รับสูงสุดต่อบัตร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
10,000-30,000 บาท	58	29.0
30,001-50,000 บาท	80	40.0
50,001-70,000 บาท	38	19.0
70,001-90,000 บาท	9	4.5
90,001 บาทขึ้นไป	15	7.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.12 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน พบว่า วงเงินที่ได้รับสูงสุดต่อบัตรที่มากที่สุด อยู่ในช่วงระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา คือ ระหว่าง 10,000-30,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และระหว่าง 50,001-70,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

แผนภูมิที่ 4.11
จำนวนร้อยละของวงเงินที่ได้รับสูงสุดต่อใบ



ตารางที่ 4.13

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้ความสำคัญต่อบัจจัย
ในการเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิต

ลำดับ	รายละเอียด	\bar{X}	S. D	ระดับความสำคัญ	อันดับ
1	ได้รับการชักชวนจากธนาคาร	2.76	1.82	ปานกลาง	9
2	เพื่อนแนะนำ	2.62	1.68	ปานกลาง	12
3	ประทับใจชื่อเสียงของบัตรเครดิต	2.53	1.56	น้อย	13
4	เงื่อนไขจูงใจ	2.87	1.62	ปานกลาง	7
5	วงเงินที่ได้รับอนุมัติสูง	2.96	1.58	ปานกลาง	5
6	ค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดต่ำ	2.83	1.53	ปานกลาง	8
7	มีร้านค้ายอมรับบัตรมาก	3.23	1.52	ปานกลาง	1
8	โฆษณาประทับใจ	2.70	1.35	ปานกลาง	11
9	ได้รับของสมนาคุณตอนสมัคร	3.20	1.53	ปานกลาง	2
10	ได้รับส่วนลดจากร้านค้าเวลาใช้บัตร	3.17	1.44	ปานกลาง	4
11	อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้ถูก	3.18	1.42	ปานกลาง	3
12	มีรายการสินค้าสั่งซื้อของไปรษณีย์	2.76	1.32	ปานกลาง	9
13	สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ	2.90	1.36	ปานกลาง	6
	รวม	2.9	0.23		

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

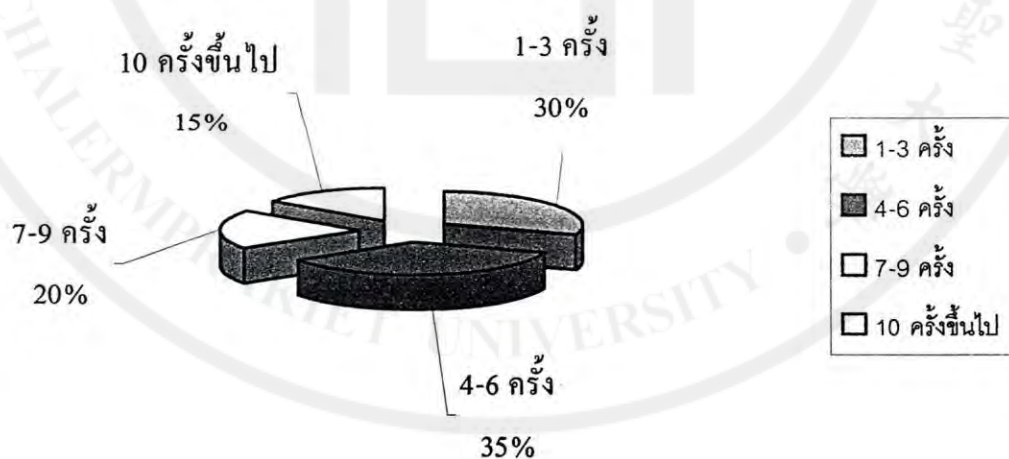
จากตารางที่ 4.13 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน พบว่า บัจจัยที่ค้ำนึ่งถึงในการเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิต อันดับแรกขึ้นอยู่กับการที่มีร้านค้ายอมรับบัตรมาก ($\bar{X} = 3.23$) อันดับสองขึ้นอยู่กับการได้รับของสมนาคุณตอนสมัคร ($\bar{X} = 3.20$) อันดับสามขึ้นอยู่กับการอัตราค่าธรรมเนียมในการใช้ถูก ($\bar{X} = 3.18$) อันดับสี่ขึ้นอยู่กับการได้รับส่วนลดจากร้านค้าเวลาใช้บัตร ($\bar{X} = 3.17$) อันดับห้าขึ้นอยู่กับการวงเงินที่ได้รับอนุมัติสูง ($\bar{X} = 2.96$) และในภาพรวมจะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่ค้ำนึ่งถึงในการเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิต อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.9$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D = 0.23)

ตารางที่ 4.14
จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน

จำนวนครั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1-3 ครั้ง	60	30.0
4-6 ครั้ง	71	35.5
7-9 ครั้ง	39	19.5
10 ครั้งขึ้นไป	30	15.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.14 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 4-6 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา คือ 1-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ 7-9 ครั้งต่อเดือน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5

แผนภูมิที่ 4.12
จำนวนร้อยละของจำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน



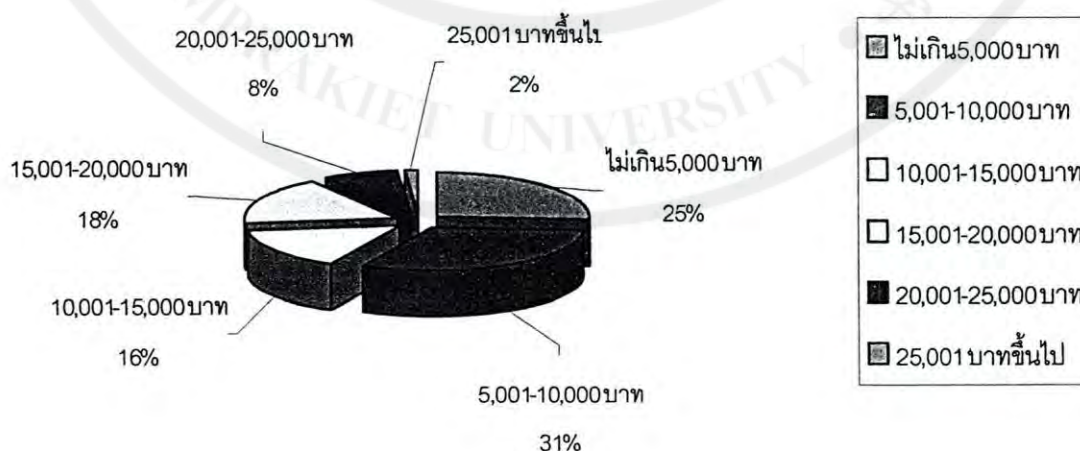
ตารางที่ 4.15
จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่เกิน 5,000 บาท	52	26.0
5,001-10,000 บาท	63	31.5
10,001-15,000 บาท	31	15.5
15,001-20,000 บาท	35	17.5
20,001-25,000 บาท	16	8.0
25,001 บาทขึ้นไป	3	1.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.15 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน พบว่า มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมา คือ ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และ 15,001-20,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5

แผนภูมิที่ 4.13

จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน



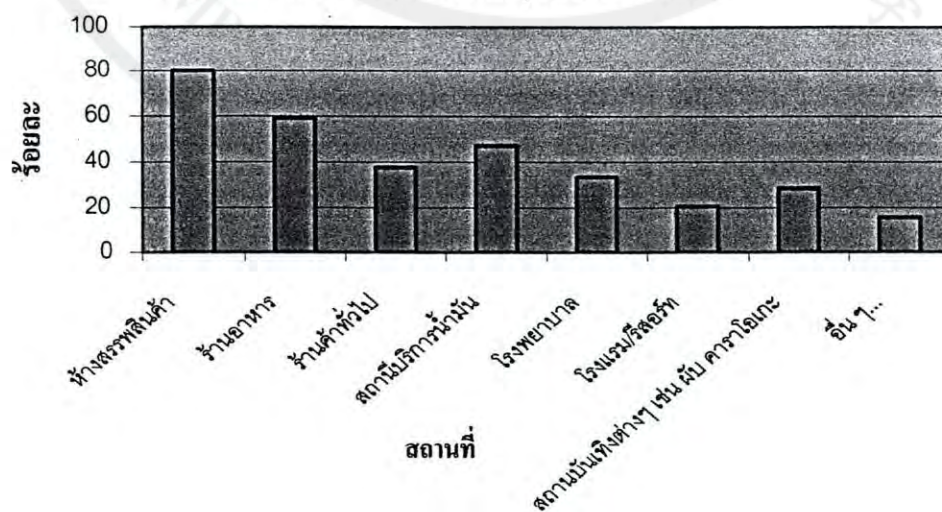
ตารางที่ 4.16
จำนวนและร้อยละของสถานที่ที่นิยมใช้บัตรเครดิต

สถานที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ห้างสรรพสินค้า	160	80.0
ร้านอาหาร	118	59.0
ร้านค้าทั่วไป	75	37.5
สถานีบริการน้ำมัน	94	47.0
โรงพยาบาล	67	33.5
โรงแรม/รีสอร์ท	41	20.5
สถานบันเทิงต่างๆ เช่น ผับ คาราโอเกะ	57	28.5
อื่น ๆ...	31	15.5

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.16 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่นิยมใช้จ่ายที่ห้างสรรพสินค้า จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมา คือ ร้านอาหาร 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 และสถานีบริการน้ำมัน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0

แผนภูมิที่ 4.14
จำนวนร้อยละของสถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้



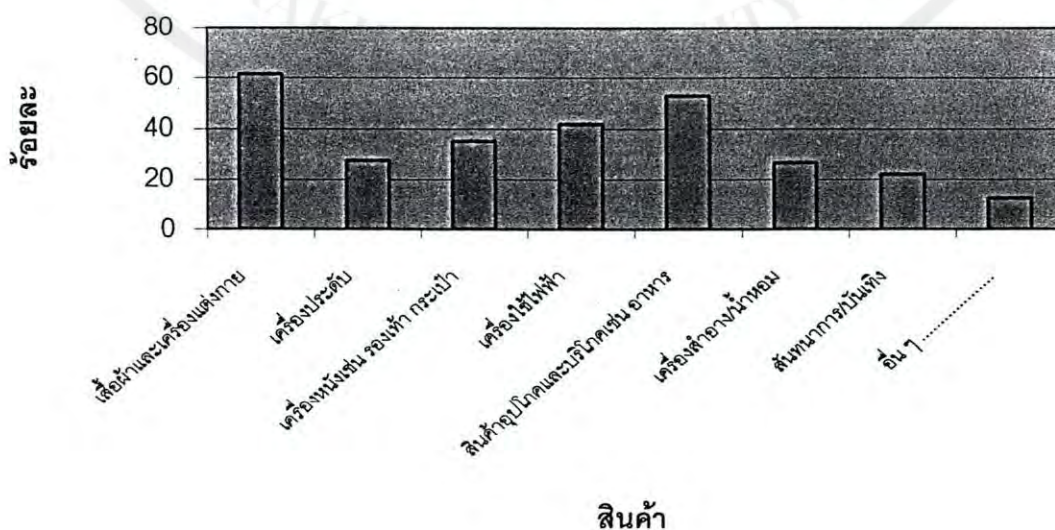
ตารางที่ 4.17
จำนวนและร้อยละของสินค้าที่นิยมจ่ายผ่านบัตรเครดิต

สินค้าที่นิยมใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย	123	61.5
เครื่องประดับ	55	27.5
เครื่องหนังเช่น รองเท้า กระเป๋า	70	35.0
เครื่องใช้ไฟฟ้า	84	42.0
สินค้าอุปโภคและบริโภคเช่น อาหาร	106	53.0
เครื่องสำอาง/น้ำหอม	53	26.5
สินทางการ/บันเทิง	44	22.0
อื่น ๆ	25	12.5

หมายเหตุ :ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.17 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน พบว่า สินค้าที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมจ่ายผ่านบัตรเครดิต คือ เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมา คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค เช่น อาหาร จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 และเครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0

แผนภูมิที่ 4.15
จำนวนและร้อยละของสินค้าที่นิยมจ่ายผ่านบัตรเครดิต



ตารางที่ 4.18
ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ค้ำึงถึง
ในการยกเลิกการเป็นสมาชิกบัตรที่ถืออยู่

ลำดับ	รายละเอียด	\bar{X}	S.D	ระดับ ความ สำคัญ	อันดับ
1	ไม่มีความจำเป็นต้องใช้บัตรเครดิต	2.98	1.83	ปานกลาง	4
2	เกรงว่าจะเกิดการทุจริต บัตรสูญหาย	2.70	1.73	ปานกลาง	10
3	ผลประโยชน์ที่ได้รับไม่คุ้มกับค่าธรรมเนียมที่เสียไป	2.78	1.61	ปานกลาง	9
4	ร้านค้าที่รับบัตรเครดิต คิดราคาสูงกว่าการจ่ายเงินสด	2.82	1.64	ปานกลาง	8
5	ค่าธรรมเนียมสมาชิกสูงเกินไป	3.07	1.66	ปานกลาง	2
6	ร้านค้าที่ใช้ประจำไม่รับบัตรเครดิต	2.90	1.55	ปานกลาง	7
7	ร้านค้ารับบัตรเครดิตน้อย	3.01	1.47	ปานกลาง	3
8	วงเงินต่ำ	2.96	1.44	ปานกลาง	5
9	ติดต่อธนาคารไม่สะดวก	3.13	1.41	ปานกลาง	1
10	ย้ายธนาคาร	2.95	1.40	ปานกลาง	6
	รวม	2.93	0.13		

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.18 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน พบว่า ปัจจัยที่ค้ำึงถึงในการยกเลิกการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตที่ถืออยู่อันดับแรก คือ ความไม่สะดวกในการติดต่อกับธนาคาร ($\bar{X} = 3.13$) อันดับสอง คือ ค่าธรรมเนียมสมาชิกสูงเกินไป ($\bar{X} = 3.07$) อันดับสาม คือ การมีร้านค้าที่รับบัตรเครดิตน้อย ($\bar{X} = 3.01$) อันดับสี่ คือ การที่ไม่มีความจำเป็นต้องบัตร ($\bar{X} = 2.98$) อันดับห้า คือ การที่ได้รับอนุมัติวงเงินน้อย ($\bar{X} = 2.96$) และในภาพรวมจะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบัจจัยในการยกเลิกบัตรเครดิตที่ถืออยู่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.93$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D = 0.13)

ตารางที่ 4.19

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ค้ำึงถึงในการทำบัตรใหม่ในอนาคต

ลำดับ	รายละเอียด	\bar{X}	S.D	ระดับความสำคัญ	อันดับ
1	มีร้านค้ายอมรับบัตรมาก	3.55	1.40	มาก	4
2	ให้วงเงินเครดิตสูง	3.61	1.33	มาก	3
3	ได้รับส่วนลดจากร้านค้า	3.42	1.29	มาก	6
4	ได้รับของสมนาคุณเวลาสมัคร	3.45	1.28	มาก	5
5	ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้า/รายปี	3.73	1.27	มาก	1
6	ติดต่อได้สะดวก	3.65	1.20	มาก	2
7	รูปแบบเล็กกระทัดรัด	3.33	1.25	ปานกลาง	7
8	ใช้ได้ทั่วโลก	3.23	1.32	ปานกลาง	8
	รวม	3.49	0.17		

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.19 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน พบว่า ปัจจัยที่ค้ำึงถึงในการทำบัตรใหม่ในอนาคต อันดับแรก ขึ้นอยู่กับการไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้า /รายปี ($\bar{X} = 3.73$) อันดับสอง ขึ้นอยู่กับการติดต่อได้สะดวก ($\bar{X} = 3.65$) อันดับสาม ขึ้นอยู่กับวงเงินเครดิตที่ได้รับอนุมัติ ($\bar{X} = 3.61$) อันดับสี่ ขึ้นอยู่กับการที่มีร้านค้ายอมรับมาก ($\bar{X} = 3.55$) อันดับห้า ขึ้นอยู่กับการที่ได้รับของสมนาคุณเวลาสมัคร ($\bar{X} = 3.45$) และในภาพรวมจะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบัญชีในการทำบัตรใหม่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.49$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D = 0.17)

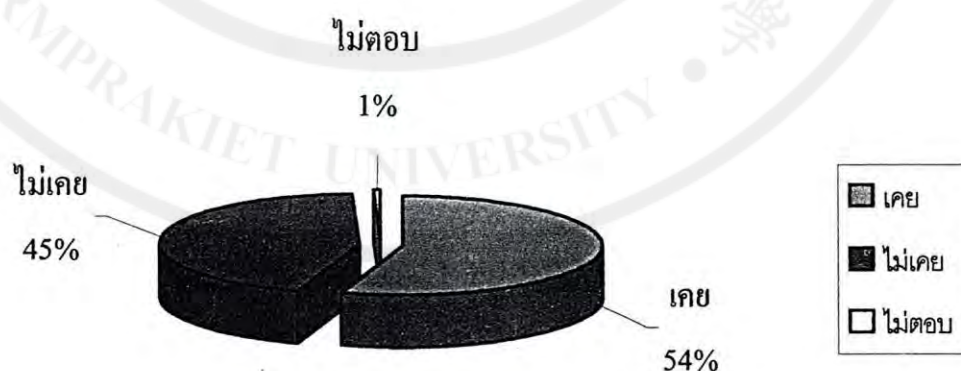
4.2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 4.20
ความถี่และร้อยละของปัญหาที่เกิดขึ้น

เคยประสบปัญหาหรือไม่	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เคย	110	55.3
ไม่เคย	89	44.7
ไม่ตอบ	1	-
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.20 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 199 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เคยประสบปัญหาในการใช้บัตรเครดิต จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3

แผนภูมิที่ 4.16
จำนวนร้อยละของปัญหาบัตรเครดิต



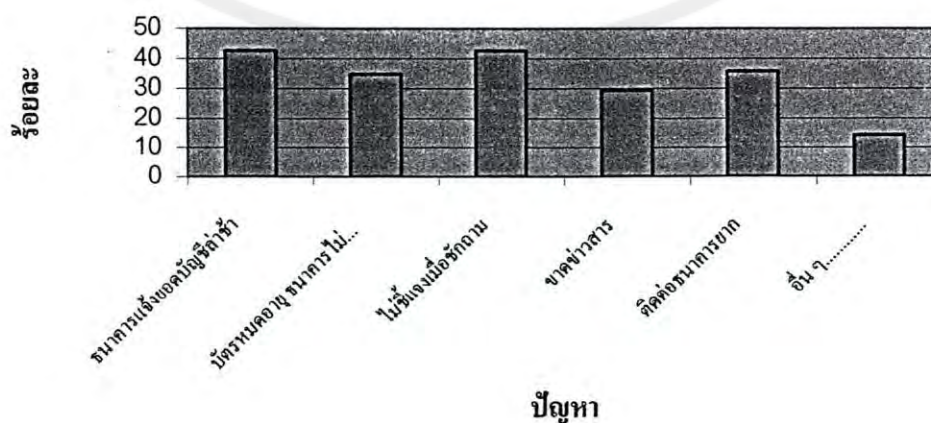
ตารางที่ 4.21
ความถี่และร้อยละของปัญหาด้านบริการ

ปัญหาด้านบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ธนาคารแจ้งยอดบัญชีล่าช้า	48	42.8
บัตรหมดอายุ ธนาคารไม่ต่อให้/นำส่งล่าช้า	39	34.8
ไม่ชี้แจงเมื่อซักถาม	48	42.8
ขาดข่าวสาร	33	29.4
ติดต่อธนาคารยาก	40	35.7
อื่น ๆ.....	16	14.1

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.21 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 คน ที่เคยประสบปัญหาในการใช้บัตรเครดิต พบว่า ปัญหาด้านบริการที่กลุ่มตัวอย่างประสบมากที่สุด คือ เรื่องธนาคารแจ้งยอดบัญชีล่าช้า จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ซึ่งเท่ากับการไม่ได้รับคำชี้แจงเมื่อซักถาม รองลงมา คือ ติดต่อธนาคารยาก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 และบัตรหมดอายุ ธนาคารไม่ต่อให้ / นำส่งล่าช้า จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8

แผนภูมิที่ 4.17
จำนวนร้อยละของปัญหาด้านธนาคาร



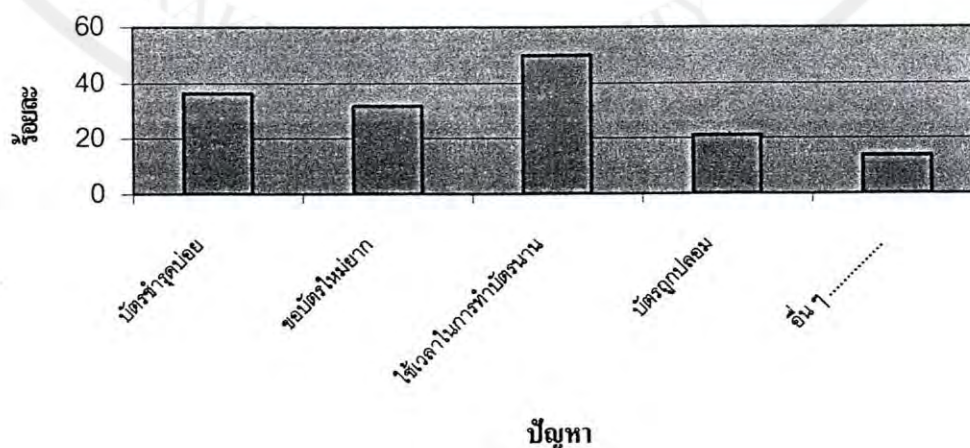
ตารางที่ 4.22
ความถี่และร้อยละของปัญหาด้านบัตร

ปัญหาด้านบัตร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
บัตรชำรุดบ่อย	40	36.4
ขอบัตรใหม่ยาก	35	31.8
ใช้เวลาในการทำบัตรนาน	55	50.0
บัตรถูกปลอม	23	20.9
อื่น ๆ	15	13.6

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.22 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ที่เคยประสบปัญหาในการใช้บัตรเครดิต พบว่า ปัญหาด้านบัตรที่กลุ่มตัวอย่าง พบมากที่สุด คือ ธนาคารใช้เวลาในการทำบัตรนาน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา คือ บัตรชำรุดบ่อย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 และขอบัตรใหม่ยาก จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8

แผนภูมิที่ 4.18
จำนวนร้อยละของปัญหาด้านบัตร



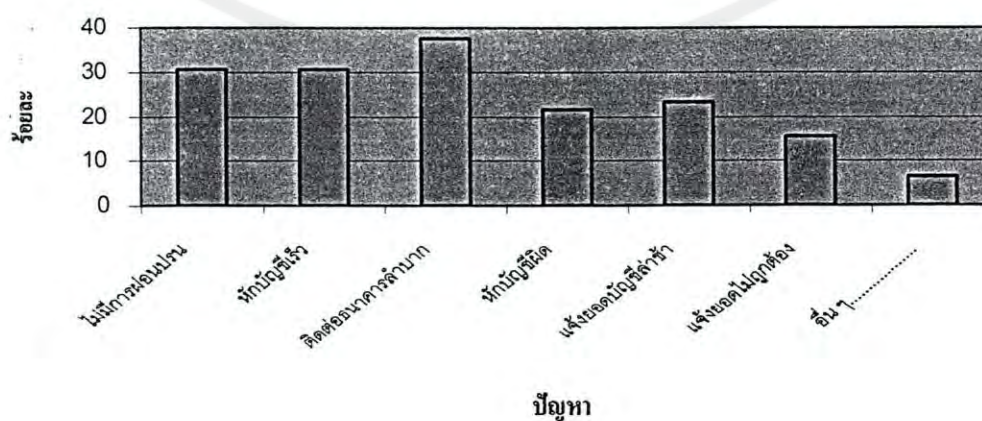
ตารางที่ 4.23
ความถี่และร้อยละของปัญหาด้านธนาคาร

ปัญหาด้านธนาคาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่มีการผ่อนปรน	34	30.6
หักบัญชีเร็ว	34	30.6
ติดต่อธนาคารลำบาก	42	37.5
หักบัญชีผิด	24	21.6
แจ้งยอดบัญชีล่าช้า	26	23.4
แจ้งยอดไม่ถูกต้อง	17	15.5
อื่น ๆ.....	7	6.4

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.23 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 คน ที่เคยประสบปัญหาในการใช้บัตรเครดิต พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ คือ การที่ติดต่อธนาคารลำบาก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา คือ ไม่มีการผ่อนปรน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับการที่ธนาคารหักบัญชีเร็ว

แผนภูมิที่ 4.19
จำนวนร้อยละของปัญหาด้านธนาคาร



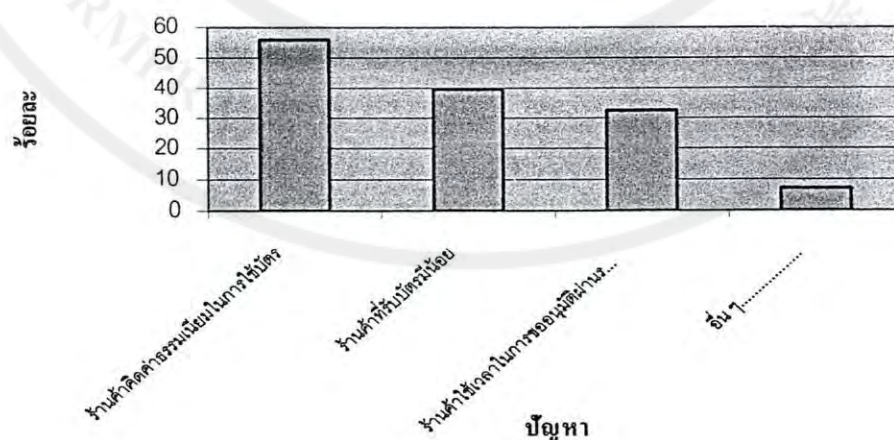
ตารางที่ 4.24
ความถี่และร้อยละของปัญหาด้านร้านค้า

ปัญหาด้านร้านค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร	62	55.9
ร้านค้าที่รับบัตรมีน้อย	44	39.6
ร้านค้าใช้เวลาในการขออนุมัติผ่านรายการนาน	36	32.4
อื่น ๆ.....	8	7.1

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.24 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ที่เคยประสบปัญหาในการใช้บัตรเครดิต พบว่า ปัญหาด้านร้านค้าส่วนใหญ่เกิดจากการที่ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมา คือ มีร้านค้าที่รับบัตรมีน้อย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 และร้านค้าใช้เวลาในการขออนุมัติผ่านรายการนาน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4

แผนภูมิที่ 4.20
จำนวนร้อยละของปัญหาด้านร้านค้า



4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับทัศนคติการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 1

Ho : ทัศนคติที่ดีในเรื่องความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ทัศนคติที่ดีในเรื่องความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.004(b)	1	.952
N of Valid Cases	200		

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 26.19.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 0.004 df เท่ากับ 1 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.952 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน ทัศนคติที่ดีในเรื่องความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ว่าไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 2

Ho : ทักษะคดีที่ดีในเรื่อง การใช้แทนเงินสดในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ทักษะคดีที่ดีในเรื่องการใช้แทนเงินสดในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.681(b)	1	.017
N of Valid Cases	200		

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 32.98.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 5.681 df เท่ากับ 1 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.017 เปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน ทักษะคดีที่ดีในเรื่องการใช้แทนเงินสดในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 3

Ho : ทศนคติที่ดีในเรื่องการได้เครดิตในการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ทศนคติที่ดีในเรื่องการได้เครดิตในการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.002(b)	1	.963
N of Valid Cases	200		

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 43.17.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 0.002 df เท่ากับ 1 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.963 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน ทศนคติที่ดีในเรื่องการได้เครดิตในการซื้อสินค้า ผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 4

Ho : ทักษะคติที่ไม่ดีในเรื่องการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เป็นการสร้างนิสัยฟุ่มเฟือย ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ทักษะคติที่ไม่ดีในเรื่อง การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นการสร้างนิสัยฟุ่มเฟือย ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.364(b)	1	.546
N of Valid Cases	200		

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 32.98.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 0.364 df เท่ากับ 1 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.546 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน เรื่อง การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นการสร้างนิสัยฟุ่มเฟือย ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 5

Ho : ทักษะคิดที่ไม่ดีในเรื่อง การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นการเสียค่าธรรมเนียมโดยไม่มีเหตุผล ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ทักษะคิดที่ไม่ดีในเรื่อง การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นการเสียค่าธรรมเนียมโดยไม่มีเหตุผล ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.063(b)	1	.802
N of Valid Cases	200		

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 36.86.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 0.063 df เท่ากับ 1 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.802 เปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน เรื่อง การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นการเสียค่าธรรมเนียมโดยไม่มีเหตุผล ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 6

Ho :ทัศนคติที่ไม่ดีในเรื่อง อัตราค้างชำระเสี่ยค่าปรับแพง ของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 :ทัศนคติที่ไม่ดีในเรื่อง อัตราค้างชำระเสี่ยค่าปรับแพง ของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.003(b)	1	.025
N of Valid Cases	200		

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 34.44.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 5.003 df เท่ากับ 1 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.025 เปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน เรื่อง อัตราค้างชำระเสี่ยค่าปรับแพง ของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่างเมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

4.3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของ พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยทำการวิเคราะห์พฤติกรรม แยกตามสถานภาพ ในเรื่องต่อไปนี้ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานที่ 7

Ho : จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ในปัจจุบัน ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ในปัจจุบัน ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.964(a)	5	.854
N of Valid Cases	200		

a 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.73.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 1.964 df เท่ากับ 5 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.854 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ในปัจจุบัน ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 8

Ho : วงเงินเครดิตสูงสุดต่อบัตร ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามอายุ

H1 : วงเงินเครดิตสูงสุดต่อบัตร ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามอายุ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	57.409(a)	20	.000
N of Valid Cases	200		

a 16 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .45.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 57.409 df เท่ากับ 20 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.000 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน วงเงินเครดิตสูงสุดต่อบัตร ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามอายุ

สมมติฐานที่ 9

Ho : จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18.612(a)	12	.098
N of Valid Cases	200		

a 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.50.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 18.612 df เท่ากับ 12 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.098 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 10

Ho : ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	28.191(a)	20	.105
N of Valid Cases	200		

a 17 cells (56.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .15.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 28.191 df เท่ากับ 20 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.105 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 11

Ho : เหตุผลเรื่อง ความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : เหตุผลเรื่อง ความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.204(a)	4	.056
N of Valid Cases	200		

a 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.25.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 9.204 df เท่ากับ 4 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.056 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานเหตุผลเรื่อง ความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 12

Ho : เหตุผลเรื่อง ได้เครดิตในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : เหตุผลเรื่อง ได้เครดิตในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.965(a)	4	.138
N of Valid Cases	200		

a 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.40.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 6.965 df เท่ากับ 4 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.138 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานเหตุผลเรื่อง ได้เครดิตในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 13

Ho : เหตุผลเรื่องปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสดในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : เหตุผลเรื่อง ปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสดในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.691(a)	4	.321
N of Valid Cases	200		

a 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.25.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 4.691 df เท่ากับ 4 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.321 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานเหตุผลเรื่อง ปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสดในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 14

Ho : ไม่มีความแตกต่างในเรื่องสถานที่ใช้บัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ.ห้างสรรพสินค้า เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : มีความแตกต่างในเรื่องสถานที่ใช้บัตรเครดิต ของพนักงาน ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ.ห้างสรรพสินค้า เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.761(a)	4	.101
N of Valid Cases	200		

a 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.00.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 7.761 df เท่ากับ 4 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.101 เปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน ไม่มีความแตกต่างในเรื่องสถานที่ใช้บัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ.ห้างสรรพสินค้า เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 15

Ho : ไม่มีความแตกต่างในเรื่องสถานที่ใช้บัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ ร้านอาหาร เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : มีความแตกต่างในเรื่องสถานที่ใช้บัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ ร้านอาหาร เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.888(a)	4	.299
N of Valid Cases	200		

a 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.10.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 4.888 df เท่ากับ 4 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.299 เปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน ไม่มีความแตกต่างในเรื่องสถานที่ใช้บัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ ร้านอาหาร เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 16

Ho : ไม่มีความแตกต่างในเรื่องสถานที่ใช้บัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ สถานที่บริการน้ำมัน เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : มีความแตกต่างในเรื่องสถานที่ใช้บัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ สถานที่บริการน้ำมัน เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.824(a)	4	.306
N of Valid Cases	200		

a 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.70.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 4.824 df เท่ากับ 4 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.306 เปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน ไม่มีความแตกต่างในเรื่องสถานที่ใช้บัตรเครดิต ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ สถานที่บริการน้ำมัน เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 17

Ho : การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้า เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย ของพนักงาน ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตาม สถานภาพ

H1 : การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้า เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย ของพนักงาน ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.228(a)	4	.124
N of Valid Cases	200		

a 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.85.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 7.228 df เท่ากับ 4 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.124 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้า เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย ของพนักงาน ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 18

Ho : การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้า สินค้าอุปโภคและบริโภค เช่น อาหาร ของพนักงาน ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้า สินค้าอุปโภคและบริโภค เช่น อาหาร ของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.307(a)	4	.177
N of Valid Cases	200		

a 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.70.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 6.307 df เท่ากับ 4 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.177 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อ สินค้า อุปโภคและบริโภค เช่น อาหาร ของพนักงาน ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

สมมติฐานที่ 19

Ho : การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

H1 : การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.268(a)	4	.514
N of Valid Cases	200		

a 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.20.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 3.268 df เท่ากับ 4 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.514 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อ สินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า ของพนักงาน ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่างเมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ

4.3.3 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัญหา การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของพนักงานธนาคาร เอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยทำการวิเคราะห์ปัญหาแยกตามเพศ ในเรื่องต่อไปนี้ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานที่ 20

Ho : ปัญหาด้านบริการ เรื่อง ธนาคารแจ้งยอดบัญชีล่าช้า ของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ปัญหาด้านบริการ เรื่อง ธนาคารแจ้งยอดบัญชีล่าช้า ของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.914(a)	2	.141
N of Valid Cases	112		

a 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.00.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 3.914 df เท่ากับ 4 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.141 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน ปัญหาด้านบริการ เรื่อง ธนาคาร แจ้งยอดบัญชีล่าช้า ของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 21

Ho : ปัญหาด้านบัตรเรื่อง ธนาคารใช้เวลาในการทำบัตรนาน ของพนักงานธนาคาร เอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ปัญหาด้านบัตรเรื่อง ธนาคารใช้เวลาในการทำบัตรนาน ของพนักงานธนาคาร เอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.202(a)	2	.548
N of Valid Cases	110		

a 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 1.202 df เท่ากับ 2 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.548 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน ปัญหาด้านบัตร เรื่อง ธนาคารใช้เวลาในการทำบัตรนาน ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 22

Ho : ปัญหาด้านธนาคาร เรื่อง ติดต่อธนาคารลำบาก ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ปัญหาด้านธนาคาร เรื่อง ติดต่อธนาคารลำบาก ของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.060(a)	2	.971
N of Valid Cases	112		

a 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .98.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 0.60 df เท่ากับ 2 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.971 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน ปัญหาด้านธนาคารเรื่อง ติดต่อธนาคารลำบากของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

สมมติฐานที่ 23

Ho : ปัญหาร้านค้า เรื่อง ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

H1 : ปัญหาร้านค้า เรื่อง ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.821(a)	2	.033
N of Valid Cases	111		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .97.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Chi-Square เท่ากับ 6.821 df เท่ากับ 2 Asymp.Sig. เท่ากับ 0.033 เปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน ปัญหาด้านร้านค้าเรื่อง ร้านค้าคิด ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาจากการกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ชุด ใช้แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ การเลือกประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 วิธี คือ เลือกแบบตามจุดหมายหรือแบบจงใจ (Purposive Sampling) และเลือกแบบ ให้ความสะดวก (Convenience sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามชนิดปลายปิด และคำถามชนิดปลายเปิด ชนิดให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ชนิดให้เลือกหลายคำตอบ และคำถามที่แสดงระดับความชอบมากขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความถี่ (Frequent) ค่าร้อยละ (%) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ลักษณะข้อมูลส่วนตัว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา มีสถานภาพสมรสแต่ยังไม่มีบุตร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และ สถานภาพสมรสมีบุตร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมา ระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 25 คน คิดเป็น

ร้อยละ 12.5 และการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมารายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

5.1.2 ลักษณะทัศนคติและพฤติกรรมในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 200 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ถือครองบัตรเครดิตอยู่ระหว่าง 1–3 ปี มากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 ส่วนใหญ่เห็นว่าบัตรเครดิตดีในด้าน สะดวกในการใช้จ่าย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 และเห็นว่าบัตรเครดิตไม่ดีในด้าน สร้างนิสัยฟุ่มเฟือย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0

เหตุผลหลักที่ใช้บัตรเครดิตในปัจจุบัน คือ สะดวกในการใช้จ่าย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 กลุ่มตัวอย่างถือบัตรเครดิต 2 ใบ มากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ส่วนใหญ่ถือบัตรที่ออกโดยธนาคารเอเซียฯ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 วงเงินที่ได้รับสูงสุดต่อบัตรที่มากที่สุด อยู่ในช่วงระหว่าง 30001-50000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

ปัจจัยที่คำนึงถึงในการเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิต อันดับแรก ขึ้นอยู่กับการที่มีร้านค้ายอมรับบัตรมาก ($\bar{X} = 3.23$) อันดับสองขึ้นอยู่กับการได้รับของสมนาคุณตอนสมัคร ($\bar{X} = 3.20$) อันดับสาม ขึ้นอยู่กับอัตราค่าธรรมเนียมในการใช้ ($\bar{X} = 3.18$) และในภาพรวมจะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่คำนึงถึงในการเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิต อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 2.9 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.23

กลุ่มตัวอย่างใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 4-6 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 โดยส่วนใหญ่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5

ห้างสรรพสินค้าเป็นสถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมา คือ ร้านอาหาร 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 และสถานบริการน้ำมัน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0

สินค้าที่นิยมจ่ายผ่านบัตรเครดิต คือ เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาคือ สินค้าอุปโภคและบริโภค เช่นอาหาร จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 และเครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0

ปัจจัยที่คำนึงถึงในการเลือกยกเลิกการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตที่ถืออยู่ อันดับแรกขึ้นอยู่กับความไม่สะดวกในการติดต่อกับธนาคาร ($\bar{X} = 3.13$) อันดับสองขึ้นอยู่กับค่าธรรมเนียมสมาชิกสูงเกินไป ($\bar{X} = 3.07$) อันดับสามขึ้นอยู่กับราคาที่ร้านค้าที่รับบัตรเครดิตมีอยู่น้อย ($\bar{X} = 3.01$) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ในการยกเลิกบัตรเครดิตที่ถืออยู่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 2.93 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.13

ปัจจัยที่คำนึงถึงในการทำบัตรใหม่ในอนาคต อันดับแรก ขึ้นอยู่กับการไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้า/รายปี ($\bar{X} = 3.73$) อันดับสอง ขึ้นอยู่กับการติดต่อได้สะดวก ($\bar{X} = 3.65$) อันดับสาม ขึ้นอยู่กับวงเงินเครดิตที่ได้รับอนุมัติ ($\bar{X} = 3.61$) ในภาพรวมจะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ในการทำบัตรใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.49$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D = 0.17)

5.1.3 ปัญหาในการใช้บัตรเครดิต

ด้านปัญหาในการใช้บัตร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยประสบปัญหาในการใช้บัตรเครดิตจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 โดย ปัญหาด้านบริการที่กลุ่มตัวอย่างประสบมากที่สุด คือ เรื่องธนาคารแจ้งยอดบัญชีล่าช้า จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ซึ่งเท่ากับการไม่ได้รับคำชี้แจงเมื่อซักถาม ปัญหาด้านบัตรที่พบมากที่สุด คือ ธนาคารใช้เวลาในการทำบัตรนาน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ปัญหาด้านธนาคารส่วนใหญ่ คือ การที่ติดต่อบริการลำบาก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ปัญหาด้านร้านค้าส่วนใหญ่เกิดจากการที่ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9

5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

1. ทักษะที่ดีในเรื่องความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและการได้เครดิตในการซื้อสินค้า ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ แต่เรื่องการใช้แทนเงินสด มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ
2. ทักษะที่ไม่ดีในเรื่อง การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นการสร้างนิสัยฟุ่มเฟือย เป็นการเสียค่าธรรมเนียมโดยไม่มีเหตุผล และอัตราค้างชำระเสียค่าปรับแพง ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ
3. จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ในปัจจุบัน ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

4. วงเงินเครดิตสูงสุดต่อบัตร มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามอายุ
5. จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ
6. ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ
7. เหตุผลเรื่อง ความสะดวกในการใช้จ่าย การได้เครดิต และปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสด ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ
8. ไม่มีความแตกต่างในเรื่องสถานที่ใช้บัตรเครดิต ณ.ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร และสถานบริการน้ำมันเมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ
9. การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้า เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย เพื่อซื้อสินค้า สินค้าอุปโภคและบริโภค เช่นอาหาร และเพื่อซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า ไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพ
10. ปัญหา เรื่อง ธนาคารแจ้งยอดบัญชีล่าช้า ธนาคารใช้เวลาในการทำบัตรนาน ติดต่อบริการลำบาก และร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรไม่มีความแตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ

5.3 อภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน มีสัดส่วนเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ถือครองบัตรเครดิตอยู่ระหว่าง 1 – 3 ปี มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าบัตรเครดิตดีในแง่ สะดวกในการใช้จ่าย บัตรเครดิตไม่ดีในแง่ สร้างนิสัยฟุ่มเฟือย เหตุผลหลักที่ใช้บัตรเครดิตในปัจจุบันคือ สะดวกในการใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่างถือบัตรเครดิต 2 ใบ มากที่สุดและส่วนใหญ่ถือบัตรที่ออกโดยธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) วงเงินที่ได้รับสูงสุดต่อบัตรที่มากที่สุด อยู่ระหว่าง 30,001-50,000 บาท ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 4-6 ครั้งต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท

ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร และสถานบริการน้ำมัน เป็นสถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากที่สุด สินค้าที่นิยมจ่ายผ่านบัตรเครดิต คือเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย สินค้าอุปโภคและบริโภค เช่น อาหาร และเครื่องใช้ไฟฟ้า

การที่มีร้านค้ายอมรับบัตรมากเป็นปัจจัยที่ค้ำึงถึงในการเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด และ ความไม่สะดวกในการติดต่อกับธนาคาร ค่าธรรมเนียมสมาชิกสูงเกินไป มีร้านค้าที่รับบัตรเครดิตมีอยู่น้อย เป็นปัจจัยในการยกเลิกบัตรเครดิตที่ถืออยู่ ส่วนการไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้า /รายปี การติดต่อได้สะดวก วงเงินเครดิตที่ได้รับอนุมัติ เป็นปัจจัยสำคัญในการทำบัตรใหม่

ด้านปัญหาในการใช้บัตร คือเรื่องธนาคารแจ้งยอดบัญชีล่าช้า การไม่ได้รับคำชี้แจงเมื่อซักถาม ธนาคารใช้เวลาในการทำบัตรนาน การที่ติดต่อธนาคารลำบาก การที่ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมในการใช้

โดยสรุป หากสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตต้องการพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) เป็นลูกค้า ควรจะขยายฐานจำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิตให้มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ณ ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร และสถานีบริการน้ำมัน โดยเน้นที่สินค้าประเภท เสื้อผ้า และเครื่องแต่งกาย สินค้าอุปโภคและบริโภค เช่นอาหาร และ เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นหลัก ไม่ควรมีการกำหนดค่าธรรมเนียมแรกเข้า /รายปี นอกจากนี้ ต้องหาวิธีที่ให้ผู้รับบัตรสามารถติดต่อกับผู้ออกบัตรได้สะดวก และลดระยะเวลาในการอนุมัติบัตรเครดิตลง

5.4 ข้อจำกัดในการทำการสำรวจ

เนื่องจากการทำวิจัยในครั้งนี้ มีข้อจำกัดทางด้านเวลาและงบประมาณ ทำให้

1. สามารถทำการสำรวจได้เพียง 200 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 72.20 ของกลุ่มตัวอย่าง ที่ควรจะเป็นจากการคำนวณ
2. สามารถทำการสำรวจได้เพียงเฉพาะพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ถือครองบัตรเครดิตเท่านั้น และไม่สามารถ สํารวจแยกตามแผนก และระดับชั้น (ตำแหน่ง) ของพนักงานได้

5.5 ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด โดยให้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแยกตามโครงสร้างการบริหาร และระดับชั้น (ตำแหน่ง) เพื่อที่จะได้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงรูปแบบบัตรเครดิตให้เหมาะสมกับกลุ่มพนักงาน ซึ่งอาจจะกำหนดออกมาเป็นบัตรเครดิตเฉพาะกลุ่มพนักงาน และทราบปริมาณความถี่ จำนวนค่าใช้จ่ายในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตด้วย

เพื่อป้องกันการเป็นหนี้สินจนเกิดเงินเดือนของพนักงานในตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งถ้ามีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากเกินไปที่ได้รับอาจก่อให้เกิดการทุจริตต่อหน้าที่ได้



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์ปัญญา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธรรมสารจำกัด.
- กฤติมา ไผตพฤษ. (2539). คนไทยกับบัตรเครดิต ความสะดวกสบายหรือความฟุ่มเฟือย : กรณีศึกษาเฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จงกล ยอดคำ. (2539). โครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิต. ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฐาปนีย์ กันตามระ. (2537). การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ. ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฐิติพงษ์ เนตรรุ่งวัฒนา. (2534). ผลกระทบของการมีบัตรเครดิตต่อพฤติกรรมการบริโภค. ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนวรรณ พลวิชัย และเสาวนีย์ ไทยรุ่งโรจน์. (2547). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2545). ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะฉัตร รัตนวิบูลย์. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิต : กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ. วิทยานิพนธ์. วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต. เศรษฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วชรินทร์ ภูวพิทยานนท์. (2536). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วุดมิ เมฆประมวล. (2544). พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดไทยพาณิชย์ ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุขุม เฉลยทรัพย์. (2546). บัตรเครดิตกับการใช้จ่าย. ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุวรรณณี เนตรรัตน์สกุล. (2533). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตศึกษาเฉพาะกรณีบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย. ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนัย เลหาวิวัฒน์. (2539). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต : กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุเมธ รงค์ วิไลดี, วิศิษฐ์ วรยศโกวิท, ปรีชา เพิ่มวัฒนชัย (2539). การพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ใน การสมัครและใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภค. ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนุพงษ์ ภูริพัฒนานนท์. (2542). ทัศนคติต่อการใช้บัตรเครดิต บมจ.ธนาคารกสิกรไทยของ ประชาชนในเขต จตุจักร. ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โอภาส ฉัตรสถานนท์. (2540). ทัศนคติของผู้มีบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลนครเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

<http://www.bankasia4u.com>

<http://budcredit.com>

<http://www.bot.or.th>

<http://www.ktc.co.th>





เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

โครงการศึกษา

ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

- วัตถุประสงค์**
1. ศึกษาทัศนคติการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
 2. ศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
 3. ศึกษาปัญหาการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง ขอได้โปรดตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อตามความเป็นจริงคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่าน ผลการวิจัยจะเสนอในลักษณะรวม ขอให้ท่านตอบด้วยความสบายใจ

ดิฉันขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

นส.ศรีศรี สุภากิจ

แบบสอบถาม

โครงการศึกษา เรื่อง **ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต**

กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

- วัตถุประสงค์**
1. ศึกษาทัศนคติการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
 2. ศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
 3. ศึกษาปัญหาการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 1. รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง [] หรือเติมข้อความในช่องว่างให้ตรงความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. [] ชาย 2. [] หญิง

2. อายุ

1. [] 20 - 25 ปี 2. [] 26 - 30 ปี 3. [] 31 - 35 ปี
4. [] 36 - 40 ปี 5. [] 41 - 45 ปี 6. [] 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. [] โสด 2. [] สมรสแต่ยังไม่มีบุตร 3. [] สมรสและมีบุตร
4. [] หม้าย 5. [] หย่า 6. [] อื่น.....

4. ระดับการศึกษา

1. [] ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย 2. [] มัธยมตอนปลาย / ปวช.
3. [] ปวส. /อนุปริญญา 4. [] ปริญญาตรี
5. [] ปริญญาโท 6. [] ปริญญาเอก

5. รายได้ต่อเดือน (ไม่รวมโบนัส)

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 10,001 - 20,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 20,001 - 30,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 30,001 - 40,000 บาท |
| 5. <input type="checkbox"/> 40,001 - 50,000 บาท | 6. <input type="checkbox"/> 50,001 - 60,000 บาท |
| 7. <input type="checkbox"/> 60,001 บาทขึ้นไป | |

ส่วนที่ 2. ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

6. ท่านใช้บัตรเครดิตมาแล้วกี่ปี

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 1-3 ปี |
| 3. <input type="checkbox"/> 3-5 ปี | 4. <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปี |

7. ท่านคิดว่าบัตรเครดิตดีอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> สะดวกในการใช้จ่าย | 2. <input type="checkbox"/> ใช้แทนเงินสด |
| 3. <input type="checkbox"/> ได้เครดิตในการซื้อสินค้า | 4. <input type="checkbox"/> สร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่ตัวเอง |
| 5. <input type="checkbox"/> ปลอดภัย | 6. <input type="checkbox"/> อื่น..... |

8. ท่านคิดว่าบัตรเครดิตไม่ดีอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> เป็นการสร้างนิสัยฟุ่มเฟือย | 2. <input type="checkbox"/> เสียค่าธรรมเนียมโดยไม่มีเหตุผล |
| 3. <input type="checkbox"/> อัตราค้างชำระเสียค่าปรับแพง | 4. <input type="checkbox"/> อัตราค้างชำระเสียดอกเบี้ยแพง |
| 5. <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... | |

9. เหตุผลสำคัญที่ท่านต้องการใช้บัตรเครดิต ในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ใช้เบิกเงินสด | 2. <input type="checkbox"/> สะดวกในการใช้จ่าย |
| 3. <input type="checkbox"/> ปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสด | 4. <input type="checkbox"/> ไม่ต้องจ่ายเงินสด (ได้เครดิต) |
| 5. <input type="checkbox"/> แสดงถึงสถานะทางสังคม | 6. <input type="checkbox"/> ได้สะสมแต้มเพื่อแลกของ |
| 7. <input type="checkbox"/> ได้ส่วนลด | 8. <input type="checkbox"/> อื่นๆ |

10. จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ในปัจจุบัน (รวม Non Bank)

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. <input type="checkbox"/> 1 ใบ | 2. <input type="checkbox"/> 2 ใบ |
| 3. <input type="checkbox"/> 3 ใบ | 4. <input type="checkbox"/> 4 ใบ |
| 5. <input type="checkbox"/> 5 ใบ | 6. <input type="checkbox"/> 6 ใบขึ้นไป |

11. บัตรเครดิตที่ถืออยู่เป็นของสถาบันใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ธนาคารเอเชียจำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด(มหาชน)
5. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
6. ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด(มหาชน)
7. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
8. ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน)
9. ธนาคารยูโอบีรัตนสิน จำกัด (มหาชน)
10. ธนาคารดีบีเอสไทยท努จำกัด (มหาชน)
11. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดอร์นครธน จำกัด (มหาชน)
12. CITY BANK
13. HSBC
14. DINER CLUB
15. AMERICAN EXPRESS
16. ห้างสรรพสินค้า Central
17. ห้างสรรพสินค้า Robinson
18. บัตร AEON
19. บัตร QUIK CASH
20. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

12. วงเงินเครดิตสูงสุด ต่อบัตร ที่ได้รับ

1. 10,000 - 30,000 บาท
2. 30,001 - 50,000 บาท
3. 50,001 - 70,000 บาท
4. 70,001 - 90,000 บาท
5. 90,001 บาทขึ้นไป

13. ท่านให้ความสำคัญมากน้อย เพียงใด ต่อปัจจัยเหล่านี้ ในการการเลือกเป็นสมาชิก บัตรที่ท่านถืออยู่

ลำดับ	รายละเอียด	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1	ได้รับการชักชวนจากธนาคาร					
2	เพื่อนแนะนำ					
3	ประทับใจชื่อเสียงของบัตรเครดิต					
4	เงื่อนไขจูงใจ					
5	วงเงินที่ได้รับอนุมัติสูง					
6	ค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดต่ำ					
7	มีร้านค้ายอมรับบัตรมาก					
8	โฆษณาประทับใจ					
9	ได้รับของสมนาคุณตอนสมัคร					
10	ได้รับส่วนลดจากร้านค้าเวลาใช้บัตร					
11	อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้ถูก					
12	มีรายการสินค้าสั่งซื้อทางไปรษณีย์					
13	สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ					

14. จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เฉลี่ยต่อเดือน

1. 1 - 3 ครั้ง
2. 4 - 6 ครั้ง
3. 7 - 9 ครั้ง
4. 10 ครั้งขึ้นไป

15. ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 5,000 บาท
2. 5,001 - 10,000 บาท
3. 10,001 - 15,000 บาท
4. 15,001 - 20,000 บาท
5. 20,001 - 25,000 บาท
6. 25,001 บาทขึ้นไป

16. สถานที่ที่ท่านนิยมใช้บัตรเครดิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ห้างสรรพสินค้า | 2. <input type="checkbox"/> ร้านอาหาร |
| 3. <input type="checkbox"/> ร้านค้าทั่วไป | 4. <input type="checkbox"/> สถานีบริการน้ำมัน |
| 5. <input type="checkbox"/> โรงพยาบาล | 6. <input type="checkbox"/> โรงแรม / รีสอร์ท |
| 7. <input type="checkbox"/> สถาบันเงินต่างๆ เช่น ผับ คาราโอเกะ ฯลฯ | |
| 8. <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... | |

17. ประเภทสินค้าที่ท่านนิยมจ่ายผ่านบัตรเครดิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย | 2. <input type="checkbox"/> เครื่องประดับ |
| 3. <input type="checkbox"/> เครื่องหนัง เช่น รองเท้า กระเป๋า | 4. <input type="checkbox"/> เครื่องใช้ไฟฟ้า |
| 5. <input type="checkbox"/> สินค้าอุปโภคและบริโภค เช่น อาหาร | 6. <input type="checkbox"/> เครื่องสำอาง / น้ำหอม |
| 7. <input type="checkbox"/> สันทนาการ/บันเทิง | 8. <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |

18. ท่านให้ความสำคัญมากน้อย เพียงใด ต่อปัจจัยเหล่านี้ ในการยกเลิกสมาชิกบัตรที่ท่านถืออยู่

ลำดับ	รายละเอียด	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1	ไม่มีความจำเป็นต้องใช้บัตรเครดิต					
2	เกรงว่าจะเกิดการทุจริต บัตรสูญหาย					
3	ผลประโยชน์ที่ได้รับไม่คุ้มกับค่าธรรมเนียมที่เสียไป					
4	ร้านค้าที่รับบัตรเครดิต คิดราคาสูงกว่าการจ่ายเงินสด					
5	ค่าธรรมเนียมสมาชิกสูงเกินไป					
6	ร้านค้าที่ใช้ประจำไม่รับบัตรเครดิต					
7	ร้านค้ารับบัตรเครดิตน้อย					
8	วงเงินต่ำ					
9	ติดต่อธนาคารไม่สะดวก					
10	ย้ายธนาคาร					

23. ปัญหาด้านธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| 1. [] ไม่มีการผ่อนปรน | 2. [] หักบัญชีเร็ว |
| 3. [] ติดต่อธนาคารลำบาก | 4. [] หักบัญชีผิด |
| 5. [] แจ้งยอดบัญชีล่าช้า | 6. [] แจ้งยอดไม่ถูกต้อง |
| 7. [] อื่นๆ..... | |

24. ปัญหาร้านค้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. [] ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร
2. [] ร้านค้าที่รับบัตรมีน้อย
3. [] ร้านค้าใช้เวลาในการขออนุมัติผ่านรายการนาน
4. [] อื่นๆ

25. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงบริการของผู้ออกบัตรเครดิต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณ ***

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวศรีศรี สุภากิจ
วัน เดือน ปีเกิด	13 พฤษภาคม 2517
ที่อยู่	1000 / 64 ถนนสุขุมวิท 103 แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏ พิบูลสงคราม พิษณุโลก
พ.ศ. 2545	เข้าศึกษาต่อระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2543 - 2546	เจ้าหน้าที่ บัญชีและการเงิน บริษัท เอเชียทรีพียู จำกัด
พ.ศ. 2546 - ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ สายงานประเมินหลักทรัพย์และนิติกรรม ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่