



พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์  
: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

CONSUMER BEHAVIOR OF CREDIT CARD HOLDERS OF  
COMMERCIAL BANKS : A CASE STUDY OF MUANG  
DISTRICT, NAKHONRATCHASIMA PROVINCE

วิทยานิพนธ์

ของ

ทิพาพร วิรุณสิทธิเลิศ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป

กันยายน 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

<b>ชื่อเรื่อง</b>	พฤติกรรมกรรมการบริโภครองผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา		
<b>ผู้วิจัย</b>	ทิพาพร วิรุณสิทธิเลิศ		
<b>กรรมการที่ปรึกษา</b>	รองศาสตราจารย์ ดร.จุรีพร จันทร์พาณิชย์	ประธานกรรมการ	
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาลัย จันทร์พาณิชย์	กรรมการ	
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพัตรา รักการศิลป์	กรรมการ	
<b>ปริญญา</b>	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	สาขา	การจัดการทั่วไป
<b>สถานศึกษา</b>	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์	2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการบริโภครองผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ และเพื่อศึกษาปัญหาในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า Independent Samples t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับน้อย หมวดที่มีการใช้จ่ายมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ หมวดพาหนะและการสื่อสาร หมวดอาหารและเครื่องดื่ม และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม หมวดที่มีการใช้จ่ายบัตรเครดิตน้อยที่สุด คือ หมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล

2. การเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการบริโภครองผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ปัญหาในการใช้บัตรเครดิต ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบมากที่สุดคือ ปัญหาจากร้านค้าที่ให้บริการ รองลงมา คือ ปัญหาที่เกิดจากผู้ถือบัตรและปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ปัญหาจากธนาคาร เมื่อพิจารณาปัญหาในการใช้บัตรเครดิตในแต่ละด้าน พบว่า

3.1 ปัญหาจากร้านค้าที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เมื่อชำระเงินด้วยบัตรเครดิตทำให้ไม่ได้รับส่วนลด รองลงมาคือ ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มกรณีชำระด้วยบัตรเครดิต และปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ ร้านค้ามักแจ้งว่าการสื่อสารชัดเจนน้อย

3.2 ปัญหาที่เกิดจากผู้ถือบัตร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ มีการใช้จ่าข่มเพื่อทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด รองลงมาคือ ไม่สามารถแจ้งเบอร์โทรศัพท์ธนาคารได้ ทำให้มีอุปสรรคในการติดต่อเมื่อบัตรเครดิตมีปัญหา และปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ วงเงินบัตรเครดิตไม่เพียงพอ

3.3 ปัญหาจากธนาคาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบปัญหาอยู่ในระดับน้อย ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ความสะดวกสบายในการชำระค่าใช้จ่าข่ม รองลงมาคือ การติดต่อกับศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ไม่สะดวก และปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ ข้อมูลบนแถบแม่เหล็กเสียหรือชำรุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
Buriram Rajabhat University

**TITLE:** Consumer Behavior of Credit Card Holders of Commercial Banks  
: a Case Study of Muang District, Nakhonratchasima Province

**AUTHOR:** Tipaporn Virunsittilert

**THESIS ADVISORS:**

Associate Professor Dr.Chureeporn Chantarapanich Advisor  
Assistant Professor Dr. Alai Chantarapanich Co - advisor  
Assistant Professor Supatra Rakkarnsin Co – advisor

**DEGREE:** Master of Business Administration **MAJOR:** General Management

**SCHOOL:** Buriram Rajabhat University **YEAR:** 2008

## ABSTRACT

The present research investigated and compared the consumer behavior and the problems of using credit card of 400 credit card holders of commercial banks in Muang District, Nakhonratchasima Province. The data was collected by questionnaire and was analyzed by percentage, mean, standard deviation, t- test and One- Way ANOVA. The research were results indicated as follows:

1. Most of the samples showed that they seldom used credit cards. The three most uses were transport and communication , food and beverages and clothing ; and the fewest spending was on health and hospital bills.
2. The comparison of the consumer behavior of credit card holders of commercial banks in Muang District, Nakhonratchasima Province , classified into gender, age, marital status, education level, occupation, income level and number of credit cards revealed a statistical significant difference at the level of .05.
3. The major problems that the samples encountered were from the service providers and the card holder, and the problems least found were from the banks. Each problem was laborated below.

3.1 Problems from service providers, most samples found average problems from them. The problems ranked from most to least were the service providers did not give discounts, the providers charge 3% for service charge, and the providers often told them that the card machine was malfunction.

3.2 Problems from the card holders, most samples found average problems. The three most problems were they spent lavishly and could not pay the bank on time, they were not able to remember the bank's telephone number so they could not call the bank when they had problems about cards, and their credit limit was not enough to cover the cost they spent.

3.3 Problems from the banks, most samples faced the least level problems. Those problems were inconvenience in paying, connecting with the Call Center, and the magnetic data was broken.

## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้โดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.จूरีพร จันทรพาณิชย์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาลัย จันทรพาณิชย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพัตรา รักการศิลป์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันทา วีรกุลเทวัญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวมินทร์ ประชานันท์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย และขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้อำนวยความสะดวกในการประสานงานจัดทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน คือ อาจารย์ธิดาภรณ์ เวียงวิเศษ อาจารย์ประจำภาควิชาวัดผลประเมินผล คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ คุณวรินทร์ จิตตะเสน หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการนิทรรศการและนิทรรศการงาน ธนาकरกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์และคุณขจรศักดิ์ นามบัวน้อย ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ และแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขอขอบคุณผู้จัดการทั่วไป เทสโก้โลตัส สาขานครราชสีมา ผู้จัดการทั่วไป ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขานครราชสีมา ผู้จัดการทั่วไปเดอะมอลล์ สาขาเดอะมอลล์นครราชสีมาและผู้จัดการธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขานครราชสีมา ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเข้าถึงข้อมูลในพื้นที่ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

ประโยชน์และคุณค่าที่เกิดขึ้นจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณแค้มป์ดา มารดา ผู้ให้กำเนิดชีวิต บูรพาจารย์ คณะอาจารย์ที่ได้อบรมสั่งสอนให้เป็นผู้มีศีล สมาธิ ปัญญา และให้การศึกษาแก่ผู้วิจัยมาตลอด

ทิพาพร วิรุณสิทธิเลิศ

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของงานวิจัย.....	2
สมมติฐานในงานวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวความคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงิน.....	5
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบัตรเครดิต.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
งานวิจัยในประเทศ.....	30
งานวิจัยต่างประเทศ.....	34
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	99
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	99
สมมติฐานการวิจัย.....	99
วิธีดำเนินการวิจัย.....	99
สรุปผลการวิจัย.....	100
อภิปรายผล.....	103
ข้อเสนอแนะ.....	107
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....	107
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป.....	107
บรรณานุกรม.....	108
ภาคผนวก.....	112
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม เครื่องมือวิจัย.....	113
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม.....	117
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	122
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	130
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	133



## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
2 จำนวนและร้อยละสถานที่ซื้อสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
3 จำนวนและร้อยละการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครอง บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ โดยรวม .....	46
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของ ผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์.....	48
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครอง บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามเพศ.....	51
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครอง บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอายุ.....	52
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครอง บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามสถานภาพ.....	54
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครอง บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครอง บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอาชีพ.....	58
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครอง บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	60
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครอง บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง.....	62
13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิ ตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามเพศ.....	64

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอายุ.....	68
15 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ ในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	69
16 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ ในหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	70
17 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามสถานภาพ.....	71
18 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่.....	72
19 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ ในหมวดพาหนะและการสื่อสาร จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	73
20 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ ในหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	74
21 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	75
22 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ ในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	76
23 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ ในหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	77
24 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ ในหมวดพาหนะและการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	78

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ ในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	79
26 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ ในหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	80
27 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอาชีพ.....	81
28 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ ในหมวดอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....	82
29 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่.....	83
30 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้.....	84
31 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ในหมวดอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	85
32 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	86
33 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคาร พาณิชย์ในหมวดพาหนะและการสื่อสาร จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	87
34 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่.....	88

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ในหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	89
36 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง.....	90
37 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ ในหมวดอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง เป็นรายคู่.....	91
38 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ ในหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิต ที่ถือครองเป็นรายคู่.....	92
39 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ ในหมวดพาหนะและการสื่อสาร จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง เป็นรายคู่.....	93
40 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ ในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองเป็นรายคู่.....	94
41 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ในหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิต ที่ถือครองเป็นรายคู่.....	95
42 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต โดยรวม.....	96

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	23
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	35

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยในปัจจุบันทำให้การซื้อขายสินค้าและบริการของผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงไปจากการชำระด้วยเงินสดเปลี่ยนเป็นชำระด้วยบัตรเครดิตซึ่งสามารถใช้แทนเงินสดได้ เพราะผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องถือเงินสดเป็นจำนวนมาก การมีบัตรเครดิตเพียงใบเดียวสามารถซื้อสินค้าและบริการได้ บัตรเครดิตยังช่วยขยายขีดความสามารถในการซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคทั้งจำนวนเงินและสถานที่ โดยที่ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าและบริการได้ในวงเงินที่สูงกว่าที่เคยชำระด้วยเงินสด และผู้บริโภคยังสามารถยืดระยะเวลาในการชำระเงินออกไปได้อีกระยะหนึ่ง นอกจากนี้ผู้บริโภคยังสามารถเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าผ่านบัตรเครดิตได้อีกด้วย เมื่อผู้บริโภคให้ความสนใจในการใช้บัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้นทำให้กลุ่มธนาคารพาณิชย์และกลุ่มสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non Bank) ทำการส่งเสริมการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตและกระตุ้นการใช้จ่ายของผู้บริโภค เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี การแลกของรางวัลหลังได้รับอนุมัติและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตามที่กำหนด ด้วยเหตุนี้แนวโน้มปริมาณบัตรเครดิตจึงเพิ่มสูงขึ้น

จากข้อมูลธุรกิจบัตรเครดิตเดือนตุลาคม 2549 ของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าประชาชนยังคงใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต โดยมีปริมาณการใช้จ่ายบัตรเครดิตที่ออกโดยผู้ประกอบการทุกประเภทจำนวน 65,464 ล้านบาท ซึ่งแยกเป็นการใช้จ่ายผ่านบัตรที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทยในประเทศจำนวน 32,049 ล้านบาท ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรที่ออกโดยสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ จำนวน 7,609 ล้านบาท ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรที่ออกโดยกลุ่มสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non Bank) จำนวน 19,622 ล้านบาท (ทีมเศรษฐกิจ, 2549, 18) เป็นการใช้จ่ายในต่างประเทศ 2,485.14 ล้านบาท ขณะที่การใช้จ่ายในประเทศยังมีอัตราเติบโตสูงต่อเนื่องอยู่ที่ 47,215.14 ล้านบาท ส่วนการเบิกเงินสดล่วงหน้าอยู่ที่ 15,764.42 ล้านบาท จากปริมาณบัตรรวม 10,720,532 ใบ (กองบรรณาธิการ, 2549, 7)

จากข้อมูลภาวะเศรษฐกิจและสังคมครัวเรือน พ.ศ. 2549 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2549, 11 - 20) พบว่า จังหวัดนครราชสีมาเป็นเมืองหน้าด่านสู่ภาคอีสาน มีประชากรมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศ และมีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา มีการใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคเพิ่มมากขึ้น ครัวเรือนในจังหวัดนครราชสีมา

มีรายได้เฉลี่ย 13,320 บาท มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 10,154 บาท ส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคเฉลี่ยเดือนละ 8,955 บาท เป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม การเดินทางและการสื่อสาร และที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

จากความหลากหลายของร้านค้าและห้างสรรพสินค้าภายในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาและการให้บริการชำระเงินหลากหลายวิธีการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภค ส่งผลให้พฤติกรรมการบริโภคของผู้บริโภคเปลี่ยนไป ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้าและบริการที่ห้างสรรพสินค้าเพิ่มมากขึ้น และมักจะชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตกันมากขึ้น การซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิตเป็นการนำเงินในอนาคตมาใช้ หากผู้บริโภคไม่มีความระมัดระวัง อาจทำให้เกิดการสะสมวงเงินที่สูงและกระทบกระเทือนต่อความสามารถในการผ่อนชำระ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต รวมทั้งปัญหาในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เพื่อนำเสนอแนวทางในการวางแผนการใช้จ่ายของผู้บริโภคและแนวทางในการวางแผนควบคุมพฤติกรรมการบริโภคและการออมของประชาชน

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคหลังการถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ตามลักษณะประชากร
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

### ความสำคัญของงานวิจัย

เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการบริโภคและปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการใช้จ่ายของผู้บริโภค และเสนอแนวทางในการวางแผนควบคุมพฤติกรรมการบริโภคและการออมของประชาชน

### สมมติฐานในงานวิจัย

ลักษณะประชากรที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### พื้นที่ที่ศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

### ประชากร

ประชาชนที่อาศัยหรือทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยหรือธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่มีสาขาอยู่ในประเทศไทย

### กลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่อาศัยหรือทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยหรือธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่มีสาขาอยู่ในประเทศไทย จำนวน 400 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการบริโภคของผู้บริโภคในด้านการใช้จ่าย 6 หมวด คือ 1) หมวดอาหารและเครื่องดื่ม 2) หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน 3) หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม 4) หมวดพาหนะและการสื่อสาร 5) หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว 6) หมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บัตรเครดิต หมายถึง บัตรที่ใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการแทนเงินสด มีระยะเวลาหนึ่งหลังการใช้บัตร โดยไม่เสียดอกเบี้ย ถ้าชำระเงินคืนภายในวันที่ที่กำหนดไว้ ที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทยหรือธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่มีสาขาอยู่ในประเทศไทย
2. พฤติกรรมการบริโภค หมายถึง การกระทำกิจกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ โดยผ่านการชำระสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตแทนการชำระด้วยเงินสดหรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสด ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการใช้จ่าย 6 หมวด คือ 1) หมวดอาหารและเครื่องดื่ม 2) หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน 3) หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม 4) หมวดพาหนะและการสื่อสาร 5) หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว 6) หมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล



3. พฤติกรรมการบริโภคหลังถือครอง หมายถึง การซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค หลังมีบัตรเครดิต ในการใช้จ่าย 6 หมวด คือ 1) หมวดอาหารและเครื่องดื่ม 2) หมวดที่อยู่อาศัย และเครื่องใช้ในบ้าน 3) หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม 4) หมวดพาหนะและการสื่อสาร 5) หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว 6) หมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล

4. หมวดอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง สินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน อาหารบริโภคนอกบ้าน เครื่องดื่มที่มีและไม่มีแอลกอฮอล์

5. หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์บำรุงรักษาน้ำบ้าน เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องใช้ในการประกอบอาหารและเครื่องแต่งบ้าน

6. หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม หมายถึง เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ เครื่องสำอาง

7. หมวดพาหนะและการสื่อสาร หมายถึง บำรุงรักษารถยนต์ ใช้จ่ายในการเดินทาง ใช้จ่ายเกี่ยวกับการสื่อสาร

8. หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว หมายถึง สินค้าและบริการเพื่อความบันเทิง การท่องเที่ยวและการพักผ่อน สถานบันเทิง สินค้าเพื่อความรู้และการศึกษา

9. หมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล หมายถึง รักษาพยาบาลและการตรวจสุขภาพ และค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ

10. ผู้บริโภค หมายถึง ประชาชนที่อาศัยหรือทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา ที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยหรือธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่มีสาขาในประเทศไทย

11. บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทย หมายถึง บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทย ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารไทยธนาคาร ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารยูโอบี ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด

12. บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่มีสาขาในประเทศไทย หมายถึง บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่มีสาขาอยู่ในประเทศไทย ได้แก่ ธนาคารซิตี้แบงก์ เอ็นเอ หรือบัตรเครดิตซิตี้แบงก์ ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงก์กิงคอร์ดโปเรชั่น หรือบัตรเครดิต HSBC

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริโคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงิน
2. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบัตรเครดิต
3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวความคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงิน

สถาบันการเงินเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญของระบบการชำระเงิน เป็นองค์การทางการเงินที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการอำนวยความสะดวกในเรื่องการเคลื่อนย้ายของเงิน สถาบันการเงินเป็นผู้ทำหน้าที่ในการรับฝากจากหน่วยเงินคุด การให้กู้ยืมแก่หน่วยขาดดุล การรวบรวมเงินออมจากผู้ออมไปยังผู้ลงทุน การซื้อขายหลักทรัพย์และหน้าที่อื่นๆ

#### บทบาทการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

ประพันธ์ เสวदनันท์และไพศาล เล็กอุทัย (2546, 196 - 198) ได้กล่าวถึงธนาคารพาณิชย์และบทบาทการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ว่า เป็นสถาบันการเงิน ที่ทำหน้าที่ระดมเงินฝากจากประชาชนและให้บุคคลหรือหน่วยธุรกิจกู้ยืม นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ยังให้บริการต่างๆ ซึ่งอำนวยความสะดวกให้กับธุรกิจ การค้าและประชาชนทั่วไป หน้าที่หลักของธนาคารพาณิชย์มีดังต่อไปนี้

1. รับฝากเงิน ธนาคารพาณิชย์จะรับฝากเงิน 3 ประเภท คือเงินฝากกระแสรายวัน ซึ่งธนาคารจะไม่จ่ายดอกเบี้ยให้ แต่ผู้ฝากจะได้รับความสะดวกจากการสั่งจ่ายโดยใช้เช็ค เงินฝากประจำเป็นการฝากเงินระยะเวลายาวนาน เงินฝากออมทรัพย์ เป็นการฝากเงินสะสม ซึ่งผู้ฝากเงินจะได้รับดอกเบี้ยตอบแทนสำหรับการฝากเงิน 2 ประเภทหลัง
2. ให้กู้ยืม ธนาคารพาณิชย์แสวงหาผลประโยชน์ จากเงินฝากของลูกค้าโดยการนำออกให้ยืมและคิดดอกเบี้ยจากผู้กู้ยืม ธนาคารพาณิชย์ให้กู้ยืมหรือให้สินเชื่อแก่กิจกรรมต่างๆ ซึ่งส่วน

ใหญ่จะเป็นกิจกรรมทางธุรกิจ การให้กู้ยืมนั้นอาจทำได้หลายลักษณะ เช่น การให้กู้ยืมโดยตรง การให้กู้ยืมโดยอนุญาตให้ผู้กู้สามารถเบิกเงินเกินบัญชีได้ หรือให้กู้โดยรับซื้อตราสารพาณิชย์ที่ยังไม่ครบกำหนดได้ก่อน

3. โอนเงิน ธนาคารพาณิชย์สามารถโอนเงินภายในประเทศและระหว่างประเทศได้อย่างรวดเร็ว สะดวก ปลอดภัย และคิดค่าธรรมเนียมการโอนในอัตราต่ำมาก การโอนอาจจะใช้วิธีโทรเลข เช็ค หรือกราฟต์

4. การเรียกเก็บเงินแทนลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ทำหน้าที่แทนลูกค้าในการเรียกเก็บเงินตามเช็ค กราฟต์ หรือตราสารพาณิชย์ที่ครบกำหนด ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางของลูกค้า

5. ให้เช่าตู้നിรัย ธนาคารพาณิชย์บริการตู้നിรัยให้ลูกค้าเช่าเพื่อเก็บรักษาทรัพย์สินที่มีค่าและเอกสารสำคัญๆ โดยคิดค่าเช่าเป็นรายปีในอัตราค่อนข้างต่ำ

6. บริการที่สนับสนุนธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เช่น การออกหนังสือค้ำประกันการซื้อ ขาย หนังสือรับรองของธนาคาร การรับประกันการชำระเงินคืนหรืออาร์ล การรับรองแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น

7. บริการพิเศษ การแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ในประเทศทำให้แต่ละธนาคารพยายามให้บริการพิเศษ เพื่อจูงใจประชาชนให้มาใช้บริการของคนหรือเป็นลูกค้าของคนเช่น บริการซื้อขายหุ้นค่อ และชำระค่าทะเบียนพาหนะ ชำระค่าน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ เป็นต้น

ธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งระดมเงินออมและให้กู้ยืมหรือปล่อยสินเชื่อสูงที่สุดและยังเป็นสถาบันการเงินที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้นริ โลกมากที่สุด เพราะเป็นสถาบันการเงินที่ผู้นริ โลกให้ความสนใจและนิยมใช้บริการมาก เช่น การฝากเงิน การกู้ยืมเงิน การโอนเงิน การเช่าตู้നിรัย การชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เป็นต้น

#### ระบบการชำระเงินในประเทศไทย

ระบบการชำระเงินมีความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนมาตั้งแต่เริ่มมีการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้า มีวิวัฒนาการที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อเศรษฐกิจขยายตัวขึ้นและเทคโนโลยีก้าวหน้ามากขึ้น ธนาคารแห่งประเทศไทย (2542, 26-65) ได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีระบบการชำระเงินทั้งสิ้น 13 ระบบ ซึ่งประกอบด้วย

1. ระบบโอนเงินรายใหญ่ (BATHNET) เครือข่ายทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อรับ-ส่งคำสั่งโอนเงินและข้อความทางการเงินระหว่างสถาบันที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารแห่งประเทศไทย

2. ระบบการโอนเงินรายย่อย (Media Clearing) ระบบการเรียกเก็บหรือระบบเงินรายย่อยระหว่างลูกค้าที่มีบัญชีอยู่ต่างธนาคาร โดยมีข้อตกลงล่วงหน้า มีวงการค้าเงินที่แน่นอน และมีปริมาณรายการมาก ดำเนินการบันทึกข้อมูลคำสั่งโอนเงินในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น แถบแม่เหล็ก แผ่นจานแม่เหล็ก ลูกค้าสามารถได้รับเงินทันที เมื่อธนาคารผู้รับและผู้จ่ายเงินได้โอนเงินและชำระดุลระหว่างกัน

3. ระบบบัตรเครดิต (Credit Card) บัตรที่ผู้ถือบัตรได้รับวงเงินสินเชื่อจำนวนหนึ่งจากธนาคารผู้ออกบัตร เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ หรือถอนเงินสด โดยธนาคารจะหักเงินหรือให้ชำระเงินสินเชื่อดังกล่าว ณ สิ้นคาบเวลาที่กำหนดไว้ ยอดเงินค้างชำระจะถูกคิดดอกเบี้ย

4. ระบบแสดงใบเรียกเก็บเงินและชำระเงิน (Electronic Bill Presentment and Payment - EBPP) เป็นรูปแบบของการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการแก่กลุ่มบริษัทขนาดใหญ่ที่มีตัวแทนจำหน่ายและผู้ส่งใบเสร็จ (Biller) อยู่ทั่วประเทศ ซึ่งจะมีการชำระเงินไปมาระหว่างกันอยู่เสมอ

5. ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Cheque Clearing System - ECS) ระบบการหักบัญชีเช็คระหว่างธนาคาร โดยการใช้เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ในการอ่านข้อมูลเช็คส่งข้อมูลไปยังศูนย์หักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ การคำนวณดุลและการชำระดุล

6. ระบบชำระเงินในธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) การทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การซื้อขายสินค้าและบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะมีความสมบูรณ์ได้คือการชำระเงินซึ่งมี 3 รูปแบบได้แก่ (1) การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (2) การใช้วิธีการชำระเงินที่เป็นตราสาร เช่น เช็คหรือการโอนเงินผ่านธนาคาร (3) การชำระเงินด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของข้อมูลดิจิทัลที่เก็บอยู่ในบัตรสมาร์ทการ์ดหรือฮาร์ดดิสก์ในเครื่องคอมพิวเตอร์

7. ระบบธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) การใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ต เชื่อมโยงกับเครือข่ายของธนาคาร ก่อให้เกิดบริการใหม่ๆทางอิเล็กทรอนิกส์ได้หลายอย่าง โดยมีการให้บริการพื้นฐานดังนี้ บริการด้านบัญชีเงินฝาก บริการ โอนเงิน บริการด้านเช็ค บริการด้านการชำระค่าสินค้าและบริการอื่นๆ และมีการพัฒนารูปแบบต่างๆเพิ่มมากขึ้น

8. ระบบการโอนเงินระหว่างบัญชีตามคำสั่งล่วงหน้า (Direct Debit / Direct Credit) เป็นบริการ โอนเงินเดือนหรือค่าจ้างจากบัญชีองค์กร บริษัทห้างร้านเข้าบัญชีของพนักงานที่เปิดบัญชีไว้ในธนาคารเดียวกัน เรียกว่า บริการ Direct Debit ส่วน Direct Credit คือการหักเงินจากบัญชีเพื่อชำระค่าใช้จ่ายรายเดือนที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกเดือน ได้แก่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าสินค้า

และบริการจากการใช้บัตรเครดิต โดยบริการทั้งสองประเภทนี้เป็นบริการการโอนเงินเฉพาะภายในธนาคารพาณิชย์เดียวกัน ไม่สามารถทำรายการโอนเงินระหว่างบัญชีต่างธนาคารได้

9. ระบบโอนเงิน EDI (Electronic Data Interchange) การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางธุรกิจ โดยมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงระหว่างสมาชิกซึ่งเป็นระบบปิด ในประเทศไทยมีการใช้มาตรฐานข้อมูล EDI ในกลุ่มการพาณิชย์ การขนส่ง การนำเข้าส่งออก การชำระภาษีและการประกันภัย เป็นต้น

10. ระบบการโอนเงินรายย่อยแบบออนไลน์ (On-line Retail Funds Transfer - ORFT) เป็นการพัฒนาเพิ่มเติมจากระบบเอทีเอ็ม โดยเป็นการบริการโอนเงินข้ามธนาคารที่เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติหรือเครื่องเอทีเอ็มซึ่งผู้โอนเงินจะถูกตัดเงินในบัญชีทันทีและผู้รับโอนจะได้รับเงินเข้าบัญชีในเวลาเดียวกัน

11. ระบบบัตรเดบิต (Debit Card) เป็นบัตรพลาสติกประเภทจ่ายเงินทันทีเมื่อซื้อสินค้าและบริการ โดยบัตรประเภทนี้ใช้กับบัญชีเงินฝากของผู้ถือบัตร อาจจะเป็นบัญชีออมทรัพย์หรือกระแสรายวัน โดยส่วนใหญ่ธนาคารผู้ออกบัตรจะพัฒนาบัตรเอทีเอ็มของตนมาเป็นบัตรเดบิต

12. ระบบโอนเงินระหว่างประเทศแบบ SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) เป็นระบบการโอนเงินระหว่างประเทศผ่านอินเตอร์เฟซซอฟต์แวร์ผ่านเครือข่ายเทเล็กซ์ โดยเป็นระบบการโอนเงินระหว่างธนาคาร สถาบันการเงิน บริษัท หลักทรัพย์ต่างๆ

13. ระบบโอนเงินระหว่างประเทศแบบเวสเทิร์นยูเนียน (Western Union) เป็นระบบการโอนเงินระหว่างประเทศผ่านทางสายโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และตัวแทนแต่งตั้ง เป็นการให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อยทั่วไป

เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์และการสื่อสารได้พัฒนาขึ้น ธนาคารพาณิชย์ต่างๆจึงให้บริการแก่ลูกค้าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น เช่น การฝากถอนต่างสาขา การฝากถอนเงินผ่านเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การให้บริการบัตรเครดิตต่างๆ เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิต และได้มีการเปิดให้บริการใหม่ๆ ตามเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น เช่น การชำระเงินในธุรกรรมการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

#### ระบบการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

การใช้บัตรเครดิตเป็นระบบการชำระเงินรูปแบบหนึ่งที่ธนาคารพาณิชย์ไทยได้นำมาใช้ในการรับชำระเงิน นพดล อินนา (2549, 296 - 297) ได้กล่าวถึงระบบการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตว่า เป็นสื่อการชำระเงินในลักษณะซื้อก่อนจ่ายทีหลัง โดยผู้ออกบัตรจะกำหนดคุณสมบัติและวงเงินการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรไว้ล่วงหน้า ผู้ถือบัตรได้รับประโยชน์จากการนำบัตร

ไปซื้อสินค้าหรือบริการโดยได้รับช่วงปลอดการชำระเงิน ภายในระยะเวลาหนึ่งตามที่ผู้ออกบัตรจะกำหนด โดยในระหว่างนั้นผู้ออกบัตรจะเป็นผู้รับภาระในการชำระเงินให้แก่ร้านค้าผู้รับบัตรไปก่อน ผู้ออกบัตรจะส่งใบเรียกเก็บเงินเพื่อให้ผู้ถือบัตรชำระในระยะเวลาที่กำหนดเดือนละครั้ง ผู้ออกบัตรอาจยอมให้ผู้ถือบัตรชำระเงินบางส่วน โดยคิดดอกเบี้ยตามเงื่อนไขกรม่อนชำระที่ผู้ออกบัตรกำหนดไว้ เช่น ชำระร้อยละ 10 ของยอดที่เรียกเก็บ โดยมีอัตราชำระขั้นต่ำ 2,000 บาท เป็นต้น

#### ระบบการชำระเงินที่เป็นมาตรฐานสากล

ในปัจจุบันสถาบันการเงินต่างๆ ได้เปิดให้บริการรับชำระเงินในหลายรูปแบบด้วยกัน ซึ่งระบบการชำระเงินแต่ละรูปแบบต่างก็มีจุดเด่นจุดด้อยที่แตกต่างกันไป ด้วยเหตุนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้นำหลักการสำหรับระบบการชำระเงินที่สำคัญตามที่ธนาคารเพื่อการชำระหนี้ระหว่างประเทศ (Bank for International Settlements - BIS) ระบุไว้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2548) มีดังนี้

1. ระบบการชำระเงิน ควรมีกรอบโครงสร้างกฎหมายรองรับ และ โครงสร้างสถาบันที่เอื้อต่อการจัดการและบริหารระบบการชำระเงินของประเทศได้อย่างเหมาะสม
2. ควรมีกฎเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติ ที่ชัดเจนสำหรับผู้มีส่วนร่วม และให้ทราบถึงผลกระทบ ความเสี่ยงทางการเงินที่ทุกฝ่ายต้องร่วมรับภาระ
3. ระบบการชำระเงินควรมีวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนในการบริหารความเสี่ยงจากการไม่ได้รับชำระเงินและความเสี่ยงจากการขาดสภาพคล่อง ซึ่งควรระบุความรับผิดชอบของผู้มีส่วนร่วมแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน และให้มีแรงจูงใจที่จะควบคุมความเสี่ยงเหล่านั้น
4. ระบบการจัดการชำระหนี้ให้เสร็จสิ้น โดยเร็วที่สุดหรืออย่างช้าภายในวันทำการนั้น
5. ระบบซึ่งมีการชำระหนี้แบบหักบัญชีหลายฝ่าย อย่างน้อยที่สุดระบบต้องสามารถให้ความมั่นใจว่าการชำระหนี้จะเสร็จสมบูรณ์ได้ทันภายในวันนั้น หากมีสมาชิกรายหนึ่งที่มียอดขาดดุลสุทธิสูง ไม่สามารถชำระหนี้ได้
6. สินทรัพย์ที่ใช้สำหรับชำระหนี้ควรเป็นเงินฝากในบัญชีที่ธนาคารกลาง หากเป็นสินทรัพย์อื่นควรมีความเสี่ยงจากการไม่ได้รับชำระเงินน้อยหรือไม่มีความเสี่ยงเลย
7. ระบบการชำระเงินจะต้องมีความปลอดภัยสูง มีการปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้และควรมีแผนฉุกเฉิน ให้การชำระหนี้ประจำวันเสร็จสมบูรณ์ตามเวลา
8. ระบบควรจะมีสื่อการชำระเงินที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้ และมีประสิทธิภาพสำหรับเศรษฐกิจโดยรวม
9. มีหลักเกณฑ์ชัดเจนเปิดเผยโดยทั่วไปสำหรับผู้เข้าร่วมเป็นสมาชิกในระบบ
10. ระบบควรมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้และ โปร่งใส

## ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบัตรเครดิต

บัตรเครดิตเป็นระบบการชำระเงินชนิดหนึ่งซึ่งช่วยเพิ่มการจับจ่ายใช้สอยของผู้บริโภค บัตรเครดิตถูกแนะนำให้ผู้บริโภครู้จักโดยสถาบันต่าง ๆ เช่น บริษัทค้าน้ำมันขนาดใหญ่ ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ บริษัทท่องเที่ยวและการบันเทิง เป็นต้น ในประเทศไทยบัตรเครดิตได้มีการแนะนำบริการเครดิตแก่ประชาชน โดยโรงแรมขนาดใหญ่และธนาคารบางแห่ง เช่น โรงแรมดุสิตธานี ธนาคารกสิกรไทย จำกัด จำกัด เป็นต้น เมื่อบัตรเครดิตเป็นที่รู้จักของผู้บริโภคโดยทั่วไปแล้ว จึงทำให้บัตรเครดิตเป็นที่ยอมรับและใช้กันอย่างแพร่หลายเป็นอย่างมากในปัจจุบันนี้

### ความหมายของบัตรเครดิต

สุรเชษฐ ชีรวินิจ (2541, 1) ได้ให้ความหมายของบัตรเครดิตว่า บัตรเครดิต หมายถึง เครื่องมือในการชำระค่าสินค้าที่ทำให้ผู้ถือบัตรสามารถได้สินค้าหรือบริการจากร้านค้า อันเนื่องมาจากการเตรียมการของผู้ออกบัตร ซึ่งตกลงรับชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้า โดยผู้ถือบัตรมีหน้าที่ในการชำระเงินแก่ผู้ออกบัตรตามเงื่อนไขที่ตกลงกันได้ และบางกรณีบัตรเครดิตสามารถนำไปเบิกเงินสดได้อีกด้วย

สิรินุช อินละคร (2548, 50) ได้ให้ความหมายของบัตรเครดิตว่า บัตรเครดิต หมายถึง บัตรที่ผู้ออกบัตรเครดิตออกให้แก่ผู้บริโภค เพื่อใช้สำหรับซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ แทนเงินสด โดยผู้ถือบัตรเครดิตสามารถใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าหรือบริการได้ในร้านที่มีเครื่องหมายแสดงว่ารับบัตรเครดิตนั้นและเมื่อครบรอบบัญชีในแต่ละเดือนผู้ออกบัตรเครดิตจะส่งใบแจ้งยอดการซื้อสินค้าหรือบริการที่ใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้เครดิตในรอบระยะเวลาที่ผ่านมา เพื่อให้ผู้ใช้บัตรเครดิตไปชำระเงินตามใบแจ้งยอดดังกล่าว

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า บัตรเครดิต หมายถึง บัตรที่ผู้ออกบัตรเครดิตออกให้แก่ผู้บริโภค เพื่อใช้สำหรับซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ แทนเงินสด เมื่อครบรอบบัญชีในแต่ละเดือนผู้ออกบัตรเครดิตจะส่งใบแจ้งยอดการซื้อสินค้าหรือบริการที่ใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้เครดิตในรอบระยะเวลาที่ผ่านมา เพื่อให้ผู้ใช้บัตรเครดิตไปชำระเงินตามใบแจ้งยอดดังกล่าว และบางกรณีบัตรเครดิตสามารถนำไปเบิกเงินสดได้อีกด้วย

### ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต

#### 1. จุดกำเนิดของบัตรเครดิต

สุรเชษฐ ชีรวินิจ (2541, 6 - 8) ได้อธิบายถึงประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิตไว้ว่า จุดกำเนิดของบัตรเครดิตในยุคที่ยังไม่มีการใช้เงิน การได้มาซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสิ่งยังชีพนั้น ต้องกระทำโดยผ่านการแลกเปลี่ยน ซึ่งถือเป็นระบบแรกที่มีมนุษยชาตินำมาใช้ ต่อมามีการพัฒนามาเป็นระบบซื้อขาย โดยมีการพยายามคิดหาสื่อกลางที่จะนำมาใช้ในการซื้อขาย ในที่สุดจึงตกลงให้

เงินตรา เข้ามามีหน้าที่ดังกล่าว ต่อมาเงินตราเหล่านี้ได้มีการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ เพื่อความสะดวกและความปลอดภัย ในการพกพาหรือติดตัวไปยังสถานที่ต่างๆ อย่างไรก็ตามเงินตราที่ใช้กันในทุกวันนี้ก็ยังไม่สะดวกหรือปลอดภัยที่สุด จนในที่สุดมีการค้นพบว่าสื่อที่ดีกว่า เงินตรา คือ วัตถุประสงค์มีผลบางอย่างที่มีผลหลายสวยงาม กระดาษ พกพาง่าย มีขีด ปลอดภัย และที่สำคัญคือ ตัวมันเองมีค่าไม่จำกัด ซึ่งขึ้นอยู่กับตัวผู้ถือว่าจะมีความน่าเชื่อถือแค่ไหน นั่นก็คือ บัตรเครดิต (Credit Card )

ประเทศที่คิดค้นและนำบัตรเครดิตมาใช้เป็นประเทศแรก คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ.1914 โดยบริษัทเชนเนอรัลปิโตรเลียมคอร์ปอเรชัน ออฟแคลิฟอร์เนีย (ปัจจุบันคือบริษัทโมบิลออยล์) ได้ออกบัตรเครดิตแก่พนักงานของบริษัทและลูกค้าของตนบางรายที่ได้เลือกสรรแล้ว ให้ใช้บัตรดังกล่าวแทนเงินสดได้ โดยสามารถนำไปใช้ชำระค่าน้ำมันเชื้อเพลิง แต่ใช้ได้เฉพาะในกลุ่มของตนเองเท่านั้น นำไปใช้กับบุคคลอื่นไม่ได้ และบัตรเครดิตฉบับแรกนี้มีลักษณะเป็นเหรียญโลหะ ต่อมาในปี ค.ศ.1920 บริษัทจำหน่ายน้ำมัน ได้ออกบัตรในทำนองนี้ให้แก่ลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวก แต่ก็ปรากฏว่าเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือในวงจำกัดแค่บริษัทที่จำหน่ายน้ำมันเท่านั้นและยังคงจำกัดอยู่ในท้องถิ่นนั้นด้วย หลังจากนั้นมีการตกลงกันระหว่างบริษัทว่าจะมีการยอมรับและให้ความเชื่อถือบัตรที่ออกโดยบริษัทที่เป็นคู่สัญญากัน จากข้อตกลงนี้ทำให้ลูกค้าสามารถใช้สินค้าและบริการตามหน่วยบริการน้ำมันได้กว้างขวางขึ้น แต่ยังคงจำกัดเฉพาะตามหน่วยบริการน้ำมันของบริษัทคู่สัญญาเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม เกิดปัญหาเนื่องจากบริษัทจำหน่ายน้ำมันมีจำนวนมาก ลูกค้าต้องพกบัตรติดตัวเป็นจำนวนมากขึ้นเช่นกัน ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการใช้บริการ จึงทำให้เกิดความคิดที่ต้องจัดตั้งหน่วยงานกลางขึ้นมา เพื่อเป็นตัวแทนในการติดตามเก็บเงินจากลูกค้าให้กับบริษัทน้ำมันทุกบริษัท และให้เป็นผู้ออกบัตรที่จะใช้ในธุรกิจการจำหน่ายน้ำมัน

ต่อมาในปี ค.ศ.1950 นายแฟรงค์ แมคนามารา (Frank McNamara) นักธุรกิจชาวนิวเจอร์ค ได้ไปรับประทานอาหารเย็นที่ภัตตาคารแห่งหนึ่ง แล้วลืมพกกระเป๋าเงินติดตัวไป จึงไม่มีเงินชำระค่าอาหาร ต้องโทรศัพท์ให้ภรรยาโอนเงินไปให้ จากเหตุการณ์นี้เองทำให้เขาคิดว่าน่าจะมีบัตรพิเศษใช้แทนเงินได้ เขาจึงนำความคิดนี้ไปหารือกับนายราล์ฟ ชไนเดอร์ (Ralph Schneider) ทนายความที่ปรึกษาของเขาว่าวิธีการดังกล่าวจะเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด และในที่สุดทั้งสองจึงได้จัดตั้งบริษัทไดเนอร์สคลับ (Diners Club) ออกบัตรเครดิต Diners Club เพื่อใช้ในการซื้อสินค้าและบริการ แทนการชำระเงิน ด้วย ซึ่งคำว่า Diners นั้นก็มาจากคำว่า Dinner ที่แปลว่าอาหารเย็นนั่นเอง



บัตร Diners นี้ได้แพร่หลายไปทั่ว ผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้กับโรงแรมและภัตตาคารในนิวยอร์กได้ ในระยะแรกเริ่มนั้นมีภัตตาคารเพียง 40 แห่งที่ยอมรับและให้ความเชื่อถือบัตรไดเนอร์สคลับ แต่ในปัจจุบันการใช้และการยอมรับบัตรนี้ได้แพร่หลายไปทั่วโลก และนับเป็นบัตรเครดิตบัตรแรกที่แตกต่างไปจากบัตรเครดิตของบริษัทโมบิลออยล์ เพราะบริษัทไดเนอร์สคลับไม่ได้เป็นผู้จำหน่ายสินค้าเอง เพียงแต่มีข้อตกลงกับสมาชิกหรือผู้ถือบัตรว่าบริษัทไดเนอร์สคลับจะเป็นผู้ชำระเงินให้ เมื่อผู้ถือบัตรหรือสมาชิกได้ใช้บัตรนั้นซื้อสินค้าหรือบริการ จากนั้นจึงเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร ทุกวันนี้ปรากฏว่าบัตรดังกล่าวได้รับความแพร่หลายเป็นที่รู้จักกันในรูปของ บัตรเครดิตอเนกประสงค์ (All Purposes Credit Card)

ปี ค.ศ.1951 ธนาคารแฟรงก์ลิน เนชั่นแนล (Franklin National Bank) ซึ่งถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกได้เข้ามาดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต แต่ต้องประสบกับปัญหาถูกปลอมบัตรเครดิต ทำให้ธนาคารได้รับความเสียหายอย่างมาก

ต่อมาในปี ค.ศ.1958 บริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (American Express) ได้ออกบัตรเครดิต เพื่อการเดินทางและรับรองโดยใช้ชื่อว่า บัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรส มีการเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ถือบัตรเป็นรายปีและเก็บค่าธรรมเนียมในการเป็นร้านค้ารับบัตรเครดิตในอัตราส่วนตามราคาสินค้าและบริการ บัตรนี้ได้มีวิวัฒนาการขึ้นเรื่อยๆ จนปัจจุบันแพร่หลายไปยังยุโรป เอเชีย ตะวันออกกลาง และแอฟริกา

ในปี ค.ศ.1969 ธนาคารหลายแห่งได้ร่วมกันทำธุรกิจบัตร โดยใช้ชื่อว่า มาสเตอร์ชาร์จ (Master Charge) ซึ่งต่อมาในปี ค.ศ.1983 เปลี่ยนชื่อเรียกเป็น มาสเตอร์การ์ด (Master Card) และได้ใช้ชื่อนี้มาจนถึงปัจจุบัน

## 2. ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิตในประเทศไทย

นพดล อินนา (2549, 304 - 305) ได้กล่าวถึงประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิตในประเทศไทยว่า เริ่มมีการใช้บัตรเครดิตครั้งแรก เมื่อ พ.ศ. 2512 ผู้ออกบัตร คือ บริษัทไดเนอร์สคลับ (ประเทศไทย) จำกัด แต่ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร เพราะผู้ถือบัตรส่วนใหญ่อยู่ในวงจำกัดเฉพาะผู้บริหารระดับสูงไม่กี่คน ปี พ.ศ. 2513 ธนาคารแห่งอเมริกา (Bank of America) ได้นำบัตรเครดิตต่างประเทศ ที่เรียกว่า Bank Americard หรือที่รู้จักกันในขณะนี้ว่า วิซ่า (Visa) เข้ามาใช้ในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2515 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้ร่วมกับธนาคารศรีนคร จำกัด ออกบัตรชื่อ บัตรเครดิตอเนกประสงค์ ซึ่งถือว่าเป็นบัตรเครดิตบัตรแรกที่เป็นของคนไทย โดยธนาคารของไทยเป็นผู้ออก ปี พ.ศ. 2517 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้รับสิทธิให้เป็นตัวแทน (Franchisee) ในการออกบัตรมาสเตอร์การ์ด (Master Card) ซึ่งเป็นบัตรเครดิตต่างประเทศที่เผยแพร่ในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2521 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้ออกบัตรเครดิตของตนเอง

เรียกชื่อว่า บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย และในขณะเดียวกัน ธนาคารศรีนคร จำกัด ก็ได้ออกบัตรเครดิตที่มีชื่อเรียกว่า บัตรอเนกประสงค์ ธนาคารศรีนคร ซึ่งถือว่าเป็นการเริ่มต้นแข่งขันการทำธุรกิจบัตรเครดิตขึ้นในประเทศไทย

ปี พ.ศ. 2522 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้เข้าเป็นสมาชิกของ วิชาอินเตอร์เนชันแนล (Visa International) และเป็นผู้ได้รับสิทธิในการเป็นตัวแทน (Franchisee) ออกบัตรเครดิตวิซ่า (Visa) ในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2524 บริษัท ซี ทัวร์ จำกัด (Sea Tour Co., Ltd.) ตกลงร่วมกับบริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส จำกัด โดยมีธนาคารกรุงเทพ จำกัด ร่วมทุนกันตั้ง บริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (American Express (Thailand) Co., Ltd.) ออกบัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรส ปรากฏว่า บัตรเครดิต ได้รับความนิยมนำไปใช้กันอย่างกว้างขวาง ในปัจจุบันมีผู้ถือบัตรเครดิตทั้งบัตรในประเทศและบัตรเครดิตระหว่างประเทศหลายล้านใบ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า แล้วบัตรเครดิตชนิดแรกที่เข้ามาในประเทศไทยคือ บัตรเครดิตโคเนอร์สคลับซึ่งเป็นบัตรเครดิตใบแรกของโลกเช่นกัน และธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารแรกที่จะออกบัตรเครดิตในประเทศไทย

#### บทบาทของบัตรเครดิต

ภาณุรัตน์ รัตนวราหะ (2540 : 27 - 29) ได้กล่าวถึงบทบาทของบัตรเครดิตไว้ ดังนี้ บัตรเครดิต (Credit Card) จัดเป็นสื่อ (Media) ในการติดต่อเพื่อการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการระหว่างบุคคลที่เรียกว่าผู้ถือบัตรเครดิตกับผู้ขายสินค้าและบริการ โดยที่ผู้ซื้อสินค้าและบริการไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันที บัตรเครดิตนอกจากจะทำหน้าที่เป็นสื่อและช่องทางของการแลกเปลี่ยน ขณะเดียวกันก็ยังมีคุณสมบัติในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บัตรได้อีกด้วย เพราะสามารถทราบข้อมูลของผู้ถือบัตรได้จากเครื่องรูดบัตรเครดิต (Imprinter) ซึ่งจะทำหน้าที่บันทึกข้อมูลการซื้อสินค้าและบริการของผู้ซื้อเก็บไว้เป็นหลักฐาน ในประเทศที่เจริญแล้ว เช่น ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา หรือกลุ่มประเทศในแถบยุโรป นอกเหนือจากเครดิตที่เกิดจากการใช้เช็คในการจ่ายชำระหนี้ต่างๆแล้ว บัตรเครดิตได้รับยกย่องให้เป็นใบเบิกทางสำคัญใบหนึ่งในการแสดงให้เห็นถึงความมีเครดิตทางการเงินไม่ว่าจะใช้ในการขอสมัครงาน การขอกู้เงินจากสถาบันการเงินหรือการใช้บริการทางด้านอื่นๆ เช่น สามารถใช้ชำระค่าโดยสาร ค่าโรงแรม ค่าลงทะเบียนของนักศึกษา เป็นต้น

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางถึงบทบาทของบัตรเครดิตที่ได้มีส่วนผูกพันกับชีวิตประจำวันของสังคมไทยและบทบาทของบัตรเครดิตเริ่มขยายตัวไปสู่กลุ่มบุคคลต่างๆ จากกลุ่มนักธุรกิจระดับสูง ผู้บริหารทั่วไป พนักงานของหน่วยงานต่างๆจนถึงนิสิต นักศึกษาวามสถาบันต่างๆ การเติบโตของระบบเศรษฐกิจถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อการขยายตัวของความนิยมการใช้บัตรเครดิต โดยเฉพาะในระบบเศรษฐกิจการค้า ในปัจจุบันนี้แล้วย่อมไม่อาจละเลยหรือ

ปฏิเสธบทบาทของบัตรเครดิตได้ อีกทั้งหากพิจารณาให้ละเอียดแล้วจะพบว่าบัตรเครดิตมิได้เป็นเพียงสิ่งที่ใช้แทนเงินสดในการซื้อสินค้าและบริการเท่านั้น แต่ยังหมายถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆที่จะได้รับจากการใช้บัตรเครดิตอีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาการชำระหนี้คืนที่นานถึง 45 วัน ส่วนลดและของรางวัลต่างๆ เป็นต้น ในด้านของผู้ออกบัตรเองก็ได้รับประโยชน์จากการที่ผู้มาใช้บริการบัตรเครดิตของตนจากค่าธรรมเนียมต่างๆ คือ

1. ค่าธรรมเนียมแรกเข้า (Member Fee) คือ ค่าธรรมเนียมที่ได้เรียกเก็บจากผู้ใช้บัตรเครดิตในทันทีที่ผู้ใช้บัตรเครดิตได้รับบัตรเครดิต หรือในกรณีที่อยู่ในช่วงส่งเสริมการขายอาจมีการยกเว้นค่าธรรมเนียมดังกล่าวเพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ค่าธรรมเนียมรายปี (Annual Fee) คือ ค่าธรรมเนียมที่ได้เรียกเก็บจากผู้ใช้บัตรเครดิตภายหลังจากที่ผู้ใช้บัตรเครดิตได้ใช้บริการมาครบ 1 ปี และจะเรียกเก็บตลอดทุกๆปีจนกว่าจะมีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดบอกเลิกการใช้บัตรเครดิตนั้น

3. อัตราดอกเบี้ยค้างชำระต่อปี (Interest Rate) โดยคิดอัตราดอกเบี้ยจากยอดหนี้ที่ค้างชำระหลังจากที่ได้แจ้งยอดหนี้ให้กับผู้ใช้บัตรเครดิตไปแล้ว แต่ผู้ใช้บัตรเครดิตไม่สามารถนำเงินเข้าชำระหนี้ได้ตามเวลาที่กำหนดหรือไม่ครบตามจำนวนที่ได้แจ้งไว้

4. ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสด (Cash Advance) จากเครื่อง ATM หรือเบิกจากเคาน์เตอร์ของธนาคารพาณิชย์ เป็นค่าธรรมเนียมที่ได้คิดต้นทุนต่างๆ เช่น ดอกเบี้ย ค่าบริการแต่ละครั้ง เป็นต้น ไว้แล้ว ดังนั้นหากผู้ใช้บัตรเครดิตเบิกเงินสดออกไปจะเสียค่าธรรมเนียมส่วนนี้เท่านั้น เช่น ถ้ากำหนดค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดไว้ในอัตรา 120 บาทต่อการเบิกเงินสดจำนวน 3,000 บาท ดังนั้นเวลาที่ผู้ใช้บัตรเครดิตไปเบิกเงินสดจำนวน 3,000 บาท ในใบแจ้งยอดชำระหนี้จะปรากฏยอดจำนวนเงิน 3,120 บาท เป็นต้น

นอกจากค่าธรรมเนียมดังกล่าวแล้ว ผู้ออกบัตรเครดิตยังจะได้รับส่วนลดจากร้านค้าที่นำใบบันทึกการรายการขายมาเข้าบัญชีอีกด้วย ในขณะนี้เองทำให้สถาบันการเงินต่างๆ มุ่งขยายตลาดของกลุ่มลูกค้าตนเองในลักษณะวงกว้างออกไปเรื่อย ๆ แต่ทั้งนี้ก็ยังให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพบัตรเครดิตและผู้ให้บริการควบคู่กันไป ทำให้แนวโน้มการแข่งขันด้านการให้ประโยชน์ของบัตรเครดิตจะเพิ่มสูงขึ้นซึ่งหมายถึงผลประโยชน์ที่ผู้ถือบัตรจะได้รับจากการใช้บริการนั่นเอง

## ประเภทของบัตรเครดิต

ภาณุรัตน์ รัตนวราหะ (2540, 29 - 32) ได้กล่าวถึงประเภทของบัตรเครดิตไว้ว่า สามารถแบ่งประเภทของบัตรเครดิตตามลักษณะต่างๆ ได้ 5 ประเภท ดังนี้

### 1. ประเภทของบัตรเครดิตแบ่งตามอาณาเขตการใช้บัตร ได้แก่

1.1 บัตรเครดิตในประเทศ (Local Credit Card) เป็นบัตรเครดิตที่ผู้ออกบัตรให้ ผู้ถือบัตรเพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการในประเทศกล่าวคือ บัตรเครดิตประเภทนี้สามารถใช้ได้เฉพาะในประเทศเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ในต่างประเทศได้ เช่น บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย เป็นต้น

1.2 บัตรเครดิตต่างประเทศ (International Credit Card) เป็นบัตรเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเป็นตัวแทนออกบัตรให้กับลูกค้า เช่น บัตรวีซ่า มาสเตอร์การ์ด เป็นต้น หรือบริษัทเจ้าของบัตรจะเป็นผู้ออกบัตรโดยตรง เช่น บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และบัตรโคเนอร์สคลับ เป็นต้น สามารถนำไปใช้ได้ทั้งในประเทศและประเทศต่างๆ ทั่วโลก

### 2. ประเภทของบัตรเครดิตแบ่งตามกลุ่มผู้ออกบัตร ได้แก่

2.1 บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารหรือสถาบันการเงินของประเทศ เช่น บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย เป็นต้น

2.2 บัตรเครดิตของธนาคารหรือสถาบันการเงินในต่างประเทศแต่ธนาคารไทยเป็นผู้ร่วมออกบัตร กล่าวคือ เป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่เกิดจากการรวมกลุ่มธนาคาร โดยจะเปิดโอกาสให้ธนาคารหรือสถาบันการเงินของต่างประเทศเข้าร่วมดำเนินการออกบัตรเครดิตด้วย เช่น บัตรวีซ่า มาสเตอร์การ์ด และบัตรเครดิตซีทีแบงก์ เป็นต้น

2.3 บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทบัตรเครดิตที่มาตั้งบริษัทในเครือ หรือสาขา ในประเทศ เช่น บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และบัตรโคเนอร์สคลับ เป็นต้น

2.4 บัตรร่วม (Affinity Card) เป็นความร่วมมือของธนาคารหรือสถาบันการเงินกับหน่วยธุรกิจต่างๆ เพื่อออกบัตรเครดิตร่วมกัน ทั้งนี้นอกจากลูกค้าจะได้รับสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขการให้บริการของหน่วยธุรกิจนั้นๆ แล้ว ยังสามารถชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆจากร้านค้าที่รับบัตรเครดิตของธนาคารผู้ออกบัตรนั้นด้วย เช่น บัตรเครดิตที่ธนาคารกสิกรไทยออกร่วมกับห้างสรรพสินค้าโรบินสัน บัตรเครดิตที่ธนาคารกรุงไทยออกร่วมกับห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ เป็นต้น

2.5 บัตรที่ออกโดยร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้าซึ่งสามารถใช้ได้เพียงในร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล เป็นต้น

### 3. ประเภทของบัตรเครดิตแบ่งตามประโยชน์ใช้สอย ได้แก่

3.1 Charge - it หรือ Charge Card คือบัตรเครดิตที่ใช้จ่ายเงินสดเมื่อซื้อสินค้าหรือบริการ และจะมีการเรียกเก็บเงินภายหลังตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันได้ โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ประโยชน์ที่ผู้ออกบัตรจะได้รับคือ ส่วนลดจากร้านค้าและค่าธรรมเนียมต่างๆจากผู้ให้บริการ

3.2 Cash Card คือบัตรเครดิตที่สามารถเบิกเงินสดได้ ซึ่งอาจจะเบิกผ่านเครื่อง ATM หรือเคาน์เตอร์ของธนาคารพาณิชย์โดยไม่จำเป็นต้องมีเงินฝากในบัญชี ถือเป็น การเบิกเงินสดล่วงหน้า (Over Draft) ผู้ออกบัตรจะเรียกเก็บเงินที่เบิกล่วงหน้าในภายหลังพร้อมดอกเบี้ยตามอัตราที่กำหนดไว้

### 4. ประเภทของบัตรเครดิตแบ่งตามวัตถุประสงค์ในการใช้ ได้แก่

4.1 บัตรเครดิตอเนกประสงค์ (Limited - purpose Credit Card) เป็นบัตรเครดิตสำหรับใช้ซื้อสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง หรือจำกัดประเภทสินค้าและบริการที่ใช้ หรืออาจจะใช้ซื้อสินค้าหรือบริการจากบริษัทแห่งเดียวหรือกลุ่มเดียวเท่านั้น เช่น บัตรเครดิตที่ออกโดยห้างสรรพสินค้าหรือร้านอาหาร เป็นต้น

4.2 บัตรเครดิตอเนกประสงค์ (Multi - purpose of Universal Credit Card) ซึ่งแบ่งเป็น

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

4.2.2 Bank Card หรือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ เช่น บัตรวีซ่า บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ เป็นต้น Bank Card ของต่างประเทศมี 2 ลักษณะ คือ การให้วงเงิน (Credit Line) เพื่อผ่อนชำระและให้ความสะดวก แต่ Bank Card ของประเทศไทยนั้นการชำระหนี้จะถูกหักออกไปจากบัญชีผู้ออกบัตรเครดิตทันทีหลังจากครบกำหนดระยะเวลาการปลอดหนี้ที่ได้ตกลงกันได้ ระยะเวลาการปลอดชำระหนี้ที่ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยถือว่าเป็นการให้สินเชื่อ (Credit) แก่ผู้ออกบัตร จึงเรียกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารว่า Credit Card

5. ประเภทของบัตรเครดิตแบ่งตามรูปแบบของสัญญาบัตรเครดิต โดยขึ้นอยู่กับจำนวนคู่สัญญาที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ได้แก่

5.1 บัตรเครดิตที่มีคู่สัญญา 2 ฝ่าย เช่น บัตรเครดิตที่ใช้เฉพาะร้านค้าที่เป็นผู้ออกบัตรหรือสาขาร้านค้าที่ออกบัตรเท่านั้น คู่สัญญาทั้ง 2 ฝ่ายในระบบบัตรเครดิตจะมีลักษณะเป็นสัญญาซื้อขายเงินเชื่อ ซึ่งเป็นสัญญาที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้าในการที่จะชำระค่าสินค้าในภายหลัง

ได้ โดยสิทธิและหน้าที่ของผู้สัญญาจะอยู่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายลักษณะซื้อขายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

5.2 บัตรเครดิตที่มีคู่สัญญา 3 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ออกบัตร (Issuer) ซึ่งปกติแล้วจะ ได้แก่ ธนาคารหรือบริษัทเอกชนต่างๆ ผู้ถือบัตร (Cardholder) และร้านค้าที่ยอมรับบัตรเครดิต (Creditor or Merchant) เช่น บัตรมาสเตอร์การ์ด บัตรวีซ่า บัตรโคเนอ์สคลับ เป็นต้น

5.3 บัตรเครดิตที่มีคู่สัญญา 4 ฝ่าย คือ นอกจากจะประกอบด้วยผู้ออกบัตร ผู้ถือบัตรและร้านค้าเช่นเดียวกับบัตรเครดิตที่มีคู่สัญญา 3 ฝ่ายแล้ว ยังมีบุคคลที่ 4 ซึ่งปกติจะ ได้แก่ ธนาคาร โดยทำหน้าที่เสมือนเป็นตัวแทนของผู้ออกบัตรในการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรและชำระเงินแก่ร้านค้า รายได้ของบุคคลที่ 4 ได้แก่ ค่าธรรมเนียมที่ผู้ออกบัตรจ่ายให้ตามปริมาณหลักฐานในซื้อขาย (Sales Slip) และตามจำนวนเงิน

ประเภทของบัตรเครดิตตามลักษณะต่างๆ ทั้ง 5 ประเภทนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ประเภทของบัตรเครดิตแบบ แบ่งตามกลุ่มผู้ออกบัตร คือ บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารหรือสถาบันการเงินของประเทศและบัตรเครดิตของธนาคารหรือสถาบันการเงินในต่างประเทศ ในการศึกษานี้

#### ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิต

ทศวรรษ เจียทอง (2546, 49 - 51) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิต มีขั้นตอนสำคัญ ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

1. การรับสมัครผู้ถือบัตรเครดิต ซึ่งในปัจจุบันธนาคารผู้ออกบัตรเปิดรับสมัครผู้ถือบัตรเครดิตผ่าน 3 ช่องทางได้แก่ 1) รับสมัครผ่านทางพนักงานของธนาคารเอง ซึ่งในส่วนนี้ทางธนาคารจะกำหนดค่าตอบแทนให้แก่พนักงานและสาขาที่สามารถหาลูกค้าใหม่ผ่านการอนุมัติ 2) รับสมัครผ่านการจ้างหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก หรือที่รู้จักกันว่า เซลล์ขายบัตรเครดิต ซึ่งในส่วนนี้ทางธนาคารจะกำหนดค่าตอบแทนให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกที่สามารถหาลูกค้าใหม่ผ่านการอนุมัติในลักษณะเดียวกับช่องทางแรกและ 3) ช่องทางอื่นๆ เช่น การตั้งบูธรับสมัครโดยตรง หรือการรับสมัครผ่านทางร้านค้าหรือหน่วยงานที่ร่วมออกบัตร

2. การอนุมัติวงเงินบัตรเครดิต ในลำดับแรกธนาคารจะทำการคัดแยกบุคคลที่มีคุณสมบัติไม่ตรงตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ ออก เพื่อบันทึกข้อมูลในระบบและปฏิเสธการอนุมัติบัตร ส่วนบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์จะนำข้อมูลไปตรวจสอบประวัติทางการเงินกับธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ เมื่อผ่านการอนุมัติแล้วจึงพิจารณาวงเงินของลูกค้านั้นราย ซึ่งจะพิจารณาจากรายได้ ความสามารถในการชำระคืน และประวัติการชำระเงินของผู้สมัคร โดยตรวจสอบกับบริษัท ข้อมูลเครดิตไทย จำกัด (Credit Bureau) พร้อมกับ

ตรวจสอบรายชื่อกับธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตรอื่นๆ จากนั้นจึงพิจารณาวงเงินในอัตราเดียวกันกับผู้ถือบัตรที่มีประวัติใกล้เคียงกัน ซึ่งแต่เดิมธนาคารส่วนใหญ่จะใช้พนักงานเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการในชั้นตอนนี้ แต่ปัจจุบันนี้ได้มีการนำเอาระบบสารสนเทศหรือ Credit Scoring มาใช้ในการให้คะแนนผู้สมัครบัตรเครดิตติดตามคะแนนที่กำหนดไว้โดยอัตโนมัติ ซึ่งช่วยให้การอนุมัติเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบ ข้อมูลของผู้สมัครที่ผ่านการอนุมัติจะถูกส่งไปบันทึกลงในแถบแม่เหล็กบนบัตรเครดิตและจัดส่งต่อไปให้ผู้สมัครต่อไป

3. การอนุมัติการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เมื่อผู้ถือบัตรนำบัตรเครดิตไปใช้ชำระค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าต่างๆ ทางร้านค้าจะติดต่อกับมายังธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติการใช้จ่ายและแจ้งผลกลับไปยังร้านค้า เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติทางธนาคารจึงได้นำระบบการอนุมัติอัตโนมัติมาใช้ ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ประเภท โดยประเภทแรกเป็นเครื่องรูดบัตรในระบบ Electronic Data Capture - EDC ซึ่งเป็นระบบที่เชื่อมร้านค้ากับธนาคารผ่านสายโทรศัพท์ (Lease Line) ซึ่งระบบสามารถอนุมัติการใช้จ่ายได้ทันที ส่วนประเภทที่สอง เป็นเครื่องรูดบัตรระบบ Imprinter หรือ Zip Zap ซึ่งเป็นระบบที่ไม่ได้มีการเชื่อมต่อกับระบบใดโดยตรง แต่ธนาคารผู้ออกบัตรจะกำหนดวงเงินสูงสุดที่ร้านค้าแต่ละร้านจะสามารถอนุมัติการใช้จ่ายเองได้โดยไม่ต้องผ่านการอนุมัติจากธนาคาร

4. การชำระหนี้บัตรเครดิต ธนาคารผู้ออกบัตรจะจัดส่งใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตไปยังผู้ถือบัตรตามที่อยู่ที่ได้แจ้งไว้ ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถเลือกชำระได้หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการตัดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระการชำระเงินสดผ่านสาขาของธนาคารผู้ออกบัตร การชำระที่จุดรับชำระหรือจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส การชำระด้วยเช็ค การโอนชำระเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม การโอนชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง เป็นต้น ในกรณีที่ผู้ถือบัตรมีข้อสงสัยหรือประสงค์ที่จะปฏิเสธรายการใช้จ่ายบางรายการ จะต้องดำเนินการภายใน 48 - 180 วัน ตามข้อกำหนดของแต่ละธนาคาร

5. การติดตามหนี้ โดยส่วนใหญ่ธนาคารจะแยกประเภทของการติดตามหนี้ออกเป็น 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นหนี้ค้างชำระไม่เกิน 179 วัน ซึ่งมี 3 กลุ่มย่อยด้วยกัน คือ กลุ่มที่ค้างชำระไม่เกิน 30 วัน กลุ่มที่ค้างชำระไม่เกิน 90 วัน และกลุ่มที่ค้างชำระเกินกว่า 90 วัน ในประเภทแรกนี้จะใช้การโทรติดต่อให้มาชำระหนี้ และประเภทที่สองเป็นหนี้ค้างชำระเกินกว่า 180 วัน ในประเภทนี้ธนาคารจะดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมาย ซึ่งโดยมากจะว่าจ้างให้สำนักงานความเป็นผู้ดำเนินการติดตาม

6. การควบคุมการกระทำทุจริตเกี่ยวกับผู้ถือบัตร เนื่องจากบัตรเครดิตเป็นระบบการชำระเงินที่มีจุดอ่อนในด้านป้องกันข้อมูลภายในบัตร ทำให้ธนาคารผู้ออกบัตรจำเป็นต้องหา

มาตรการป้องกัน ซึ่งกลายเป็นที่มาของการพัฒนาระบบควบคุมปัญหาการกระทำทุจริตขึ้น เพื่อตรวจสอบการใช้บัตรเครดิตในทางทุจริต ซึ่งเป็นความร่วมมือกันจากหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็น ธนาคารผู้ออกบัตร ชมรมธุรกิจบัตรเครดิตและผู้ประกอบการบัตรเครดิตต่างชาติ อย่างวีซ่าและ มาสเตอร์การ์ด

#### ผลกระทบจากการใช้บัตรเครดิต

บัตรเครดิตช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการ ถ้าหากผู้บริโภคไม่มีการวางแผนการใช้จ่ายที่ดี อาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในเรื่องของภาระ ดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น ถ้าผู้บริโภคไม่สามารถชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตได้ สุพรรณมา ตั้งใหม่ (2546, 23 - 24) ได้กล่าวถึงผลกระทบจากการใช้บัตรเครดิต ดังนี้

1. เป็นการสร้างนิสัยที่ไม่ประหยัด การมีบัตรเครดิตเป็นการเพิ่มเครดิตหรือความ เชื่อถือในตัวผู้บริโภคที่ถือบัตร ทำให้สามารถใช้จ่ายใช้สอย โดยการใช้จ่ายบัตรเครดิตซื้อสินค้าและ รับบริการต่างๆ ได้โดยไม่ต้องใช้เงินสดทันทีเป็นการก่อนิสัยการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยโดยไม่รู้ตัว เพราะเป็นเพียงการสะสมยอดตัวเลขตามค่าใช้จ่ายจริง แต่มิได้มีการควักกระเป๋าจ่ายเงินจริง ในขณะที่ แม้ไม่มีเงินอยู่ในมือก็ยังสามารถใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ได้ ทำให้ผู้บริโภคที่ ถือบัตรอาจไม่มีความยับยั้งชั่งใจในการใช้จ่ายเป็นเหตุให้มีการใช้จ่ายเงินเกินตัวได้ง่าย นอกจากนี้ ยังต้องสิ้นเปลืองเงินในการชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีของบัตรเครดิตแต่ละ แห่งด้วย
2. เนื่องจากบัตรเครดิตให้สิทธิแก่ผู้ถือบัตร สามารถเบิกเงินสดได้โดยไม่ต้องมีเงินฝาก ในบัญชี เบิกได้ในวงเงินมากน้อยตามแต่จะกำหนด และไม่จำเป็นต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการ เบิกไปใช้ ดังนั้นอาจมีผู้บริโภคที่ถือบัตรเครดิตบางรายถือ โอกาสนี้ใช้วงเงินจากบัตรเครดิตไปเพื่อ วัตถุประสงค์ต่างๆ เช่น เพื่อการลงทุนในตลาดหุ้น นำเงินไปปล่อยกู้ในระบบ ใช้จ่ายในการเล่น การพนันและการบันเทิงรูปแบบต่างๆ การใช้จ่ายอย่างคล่องมือมักจะทำให้ผู้บริโภคที่ถือบัตร เกิดความประมาทไม่คิดถึงการเก็บออมเงินไว้ในอนาคตยามเกิดความขัดสนขึ้นมา
3. ภาระดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิตเบิกเงินสดล่วงหน้า นับเป็นอัตรา ดอกเบี้ยที่สูงมาก แม้จะเป็นการคิดดอกเบี้ยภายใต้เพดานดอกเบี้ยที่ทางการกำหนดก็ตาม แต่เป็น การคิดดอกเบี้ยแบบทบต้น ยอดสะสมของดอกเบี้ยจริงจึงสูงกว่าที่ระบุไว้ และยังไปกว่านั้นบัตร เครดิตบางประเภท ที่เรียกว่าเก็บเงินค่าบริการจากการเบิกเงินเกินบัญชี เช่น 3,000 บาทต่อครั้ง จะคิดค่าธรรมเนียม 120 บาท โดยให้เครดิต 45 วัน เมื่อเทียบเป็นอัตราดอกเบี้ยจะตกประมาณ ร้อยละ 4 ต่อเวลา 45 วัน เมื่อเทียบเป็นอัตราต่อปี คิดเป็นดอกเบี้ยสูงมากประมาณกว่าร้อยละ 30



4. ผู้บริโภคควรระมัดระวังให้มากในการใช้บัตรเครดิตเพื่อดำเนินธุรกิจเพราะเกิดการปลอมแปลงบัตรเครดิตระดับในที่แตกต่างกัน ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมากแก่ผู้ถือบัตรที่ถูกผู้นำบัตรเครดิตปลอมไปใช้หรือมีละเมิดความเสียหายที่เกิดขึ้นก็อาจจะตกอยู่กับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต บริษัทและร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิตปลอม ไม่ว่าจะปลอมแปลงการใช้บัตรเครดิตจะเกิดขึ้นในลักษณะใด ผู้บริโภคที่เป็นผู้สุจริตยอมตกเป็นผู้เสียประโยชน์ทั้งสิ้น จะเห็นได้ว่า ถึงแม้ว่าบัตรเครดิตจะมีใช้สิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต แต่ในขณะที่สภาพเศรษฐกิจได้เจริญเติบโตและพัฒนาก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้งเช่นนี้ ทำให้บัตรเครดิตกลายเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวัน ดังนั้นทุกคนจึงควรตระหนักใคร่ครวญให้รอบคอบถึงการใช้บัตรเครดิตให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ออกบัตร และใช้ให้เหมาะสมตามอัตราของผูบริโภคเอง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นธรรม และประหยัดในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้บริโภคโดยตรง

การมีบัตรเครดิตเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการซื้อสินค้าและบริการ ผู้บริโภคควรมีความระมัดระวังในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ถ้าหากไม่มีความยับยั้งชั่งใจในการใช้จ่ายอาจเป็นเหตุให้มีการใช้จ่ายเงินเกินตัวได้และอาจทำให้เกิดปัญหาหนี้สินตามมาอีกด้วย

#### ข้อดีและข้อเสียของบัตรเครดิต

คนทั่วไปมักคิดว่าการใช้บัตรเครดิตจะมีประโยชน์ขณะเมื่อบุคคลมีปัญหาเงินขาดมือเท่านั้น แต่ในความเป็นจริงแล้วการใช้บัตรเครดิตยังเป็นการช่วยเสริมสร้างความคล่องตัวทางการเงินของบุคคล เพราะเขาจะมีแหล่งเงินสำรองที่แน่นอน ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องรอให้เกิดปัญหาเงินขาดมือเสียก่อน สิรินุส อิศระกร (2548, 53 - 54) ได้กล่าวถึงข้อดีและข้อเสียของบัตรเครดิต ดังนี้

#### 1. ข้อดีของการใช้บัตรเครดิต

1.1. มีความสะดวกสบายและปลอดภัยในการซื้อสินค้าหรือบริการ การใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าหรือบริการทำได้ด้วยวิธีง่ายๆ และสามารถใช้ได้ทั้งในร้านค้าที่รับบัตรเครดิตนั้นซึ่งมีอยู่แพร่หลายทั่วไป และบัตรเครดิตบางใบยังสามารถนำไปใช้ต่างประเทศได้อีกด้วย นอกจากนี้การใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าหรือบริการยังมีความปลอดภัยกว่าการซื้อด้วยเงินสด เพราะการใช้บัตรเครดิตช่วยให้บุคคลไม่ต้องถือเงินสดจำนวนมากไปซื้อสินค้าซึ่งเสี่ยงต่อการสูญหายหรือถูกโจรกรรม

1.2. มีแหล่งเงินทุนไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน การใช้บัตรเครดิตมีบริการเบิกเงินสดล่วงหน้าสำหรับผู้บัตรเครดิตสามารถเบิกเงินสดมาใช้ได้ โดยบริการเบิกเงินสดล่วงหน้านั้นจะช่วยให้

บุคคลมีแหล่งเงินทุนไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน เช่น กรณีที่เกิดเจ็บป่วยต้องเข้าทำการรักษาที่โรงพยาบาล และต้องเสียค่ารักษาพยาบาลจำนวนมาก เป็นต้น

1.3. เป็นแหล่งเงินทุนที่ไม่มีดอกเบี้ย การใช้บัตรเครดิตจะกำหนดระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยไว้ หากผู้ใช้บัตรเครดิตชำระยอดค้างชำระในแต่ละงวดครบตามกำหนด และชำระภายในระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยแล้วผู้ใช้บัตรเครดิตก็ไม่ต้องเสียดอกเบี้ยแต่อย่างใด

1.4. สะดวกในการควบคุมค่าใช้จ่าย เนื่องจากผู้ใช้บัตรเครดิตสามารถทราบรายการและยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของตนในแต่ละเดือนได้ โดยดูจากใบแจ้งยอดการซื้อสินค้าหรือบริการที่บัตรเครดิตในรอบบัญชีที่ผ่านมา ซึ่งจะสรุปยอดซื้อสินค้าและบริการในแต่ละเดือนให้ทราบ

1.5. มีสิทธิพิเศษ นอกจากผู้ใช้บัตรเครดิตจะใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าหรือบริการได้แล้ว บัตรเครดิตบางใบมีการเสนอสิทธิพิเศษต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บัตรเครดิตด้วย เช่น หากผู้ใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าหรือบริการแล้ว จะได้รับคะแนนสะสมตามจำนวนเงินที่ซื้อและเมื่อสะสมคะแนนได้ตามที่กำหนดจะได้รับของรางวัล หรือหากผู้ใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าหรือบริการในร้านค้าต่างๆ ที่กำหนดไว้จะได้รับส่วนลด

## 2. ข้อเสียของการใช้บัตรเครดิต

2.1. การใช้จ่ายเกินตัว เนื่องจากการใช้บัตรเครดิตทำให้บุคคลสามารถซื้อสินค้าหรือบริการได้อย่างสะดวกสบายด้วยวิธีง่ายๆ จึงทำให้บุคคลใช้จ่ายเงินเกินตัวโดยขาดการวางแผนได้ง่าย ในปัจจุบันมีบุคคลจำนวนไม่น้อยที่ใช้บัตรเครดิตจนเกิดปัญหาไม่มีเงินมาชำระหนี้

2.2. ต้นทุนสูง บัตรเครดิตเป็นเครดิตเพื่อการบริโภคประเภทหนึ่งที่มีต้นทุนค่อนข้างสูง เนื่องจากมีต้นทุนที่เป็นดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ นั่นคือ ในกรณีที่ผู้ใช้บัตรเครดิตไม่สามารถชำระยอดค้างชำระได้ภายในระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยแล้ว จะต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูงมาก นอกจากนั้นการมีบัตรเครดิตไม่ว่าบุคคลนั้นจะใช้เครดิตหรือไม่ก็ตาม ผู้ถือบัตรเครดิตต้องจ่ายค่าธรรมเนียมรายปีตลอดเวลาที่ถือบัตรเครดิต และหากผู้ใช้บัตรเครดิตทำการเบิกเงินสดล่วงหน้าก็ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดล่วงหน้า เช่น ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้าของบัตรเครดิตของซีทีแบงก์ไทยแลนด์เท่ากับร้อยละ 3 ของจำนวนเงินสดที่เบิกถอน รวมทั้งผู้ออกบัตรเครดิตจะทำการคิดดอกเบี้ยจากยอดเงินสดที่เบิกตั้งแต่วันที่ทำการเบิกเงินสดล่วงหน้าอีกด้วย

บัตรเครดิตมีข้อดีคือ มีความสะดวกสบายและปลอดภัยในการซื้อสินค้าและบริการ เป็นแหล่งเงินทุนที่ไม่มีดอกเบี้ยและเป็นแหล่งเงินทุนไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน แต่บัตรเครดิตก็มีข้อเสีย ถ้าหากผู้บริโภคไม่มีความระมัดระวังในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตคือ อาจทำให้เกิดการใช้จ่ายเงินเกิน

ตัวและบัตรเครดิตยังเป็นเครดิตเพื่อการบริโภคที่มีต้นทุนสูง ดังนั้นผู้บริโภคควรมีการควบคุมการใช้จ่ายและควรมีการวางแผนการใช้จ่ายที่ดีเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาหนี้สินตามมาในอนาคต

## แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

### ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคไว้ ดังนี้  
 ศิววรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, 124) ได้กล่าวถึงความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขา หรือหมายถึง การศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า นักการตลาดจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคด้วย

ศุกร เสรีรัตน์ (2542, 35) ได้กล่าวถึงความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าและบริการ โดยผ่านการแลกเปลี่ยนที่บุคคลต้องมีการตัดสินใจทั้งก่อนและหลังการกระทำดังกล่าว โดยบุคคลที่จะถือว่าเป็นผู้บริโภคในที่นี้คือ บุคคลซึ่งมีสิทธิในการได้มาและใช้ไป ซึ่งสินค้าและบริการที่ได้มามีการเสนอขายโดยสถาบันทางการตลาด

ปริญ ถิ่นนิทานนท์ (2544, 54) ได้กล่าวถึงความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาและการใช้ผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจซึ่งเกิดขึ้นก่อนและมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำ

ธงชัย สันติวงษ์ (2546, 27) ได้กล่าวถึงความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายรวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาก่อนอยู่แล้วและซึ่งมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ทำการค้นหา กระบวนการตัดสินใจในการซื้อและใช้ สินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของบุคคลนั้นๆ

### ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

ผู้บริโภคเป็นบุคคลที่ขาดต่อการคาดคะเนและหาเหตุผลประกอบ อันเนื่องจากถึงแวดล้อมทางการเมือง วัฒนธรรม เศรษฐกิจ ความเจริญก้าวหน้าด้านการผลิตและอื่นๆ

สิ่งแวดล้อมเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจของผู้บริโภค นักจิตวิทยาได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์

### 1. ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Theory)

อับราฮัม เอช. มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ได้พัฒนารูปแบบลำดับความต้องการในเรื่องความต้องการของบุคคลเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory) มี 5 ระดับด้วยกัน ซึ่งเสรี วงษ์มณฑา (2542, 49 - 53) ได้ให้รายละเอียดดังนี้

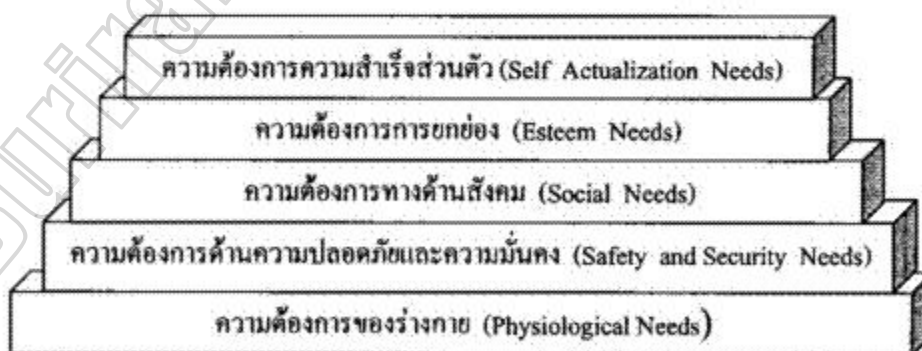
1.1 ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น

1.2 ความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) คือความต้องการการปกป้องคุ้มครองต้องการความมั่นคงของชีวิต ต้องการระเบียบวินัยในชีวิต ต้องการพ้นจากอันตรายหรือต้องการสุขภาพที่แข็งแรง ต้องการอนามย์ที่ดี

1.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) การที่คนเราต้องการรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นความต้องการการยอมรับจากผู้อื่น เป็นความต้องการที่อยากให้คนอื่นมาชื่นชม

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการเกิดจากการได้ทำในสิ่งที่ปรารถนาสำเร็จ ความต้องการที่เกิดจากความสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ



ภาพประกอบ 1 ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์

ที่มา : (เสรี วงษ์มณฑา, 2542 : 49)

## 2. ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก

เฟรเดอริก เฮร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้สร้างทฤษฎีแรงจูงใจแบบสองปัจจัย ซึ่งแยกเป็นปัจจัยที่สร้างความไม่พอใจ (ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ) และสิ่งที่สร้างความพอใจ (ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ) เช่น คอมพิวเตอร์ที่ไม่มีการรับประกันอาจทำให้ผู้บริโภคไม่พอใจ และถึงแม้ว่าสินค้านั้นมีการรับประกันก็อาจจะทำให้ผู้บริโภคไม่พอใจได้เช่นกัน ความพอใจนั้นอาจขึ้นอยู่กับสิ่งอื่นก็เป็นได้ ซึ่งชงยุทธ พงษ์ศิริพันธ์และคนอื่นๆ (2547, 267) ได้ให้รายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory) มีสิ่งที่เกี่ยวข้องกัน 2 ประการ คือ ประการแรกผู้ชายควรทำให้ดีที่สุด เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พอใจ เช่น ทุ่มมือการใช้ที่ไม่สมบูรณ์หรือนโยบายทางด้านบริการที่ไม่ดี ถึงแม้สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์แต่มันก็อาจจะขายยาก ประการที่สอง ผู้ผลิตควรจะจำแนกความพอใจหลักหรือแรงจูงใจในการซื้อของตลาดเพื่อที่ผู้ผลิตจะได้ตอบสนองได้อย่างถูกต้อง ความพอใจนี้จะสร้างความแตกต่างอย่างเด่นชัดในตราสินค้าที่ผู้บริโภคจะซื้อ

## 3. ทฤษฎี อี. อาร์. จี. ของ อัลเดอร์เฟอร์

เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีซึ่งมีลักษณะขยายทฤษฎีของมาสโลว์และเฮร์ซเบิร์ก มีสาระสำคัญในเรื่องการจัดกลุ่มต่างๆ ของความต้องการซึ่งมีความแตกต่างกันเป็นลำดับชั้น จากระดับต่ำไปจนถึงระดับสูง ซึ่งสร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545, 104 - 105) ได้ให้รายละเอียดดังนี้

2.1 ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่รอด ดังนั้นจึงเป็นความต้องการในการเป็นที่ดีทางกายภาพ

2.2 ความต้องการในสัมพันธภาพ เป็นความต้องการที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสัมพันธภาพอื่นๆในทางสังคม

2.3 ความต้องการที่จะเจริญเติบโต เป็นความต้องการภายในของบุคคลอันทำให้เขามีการพัฒนาตนเอง

## 4. ทฤษฎีการจูงใจของ فروยด์

ซิกมันด์ فروยด์ (Sigmund Freud) พบว่า อิทธิพลด้านจิตวิทยาสามารถกำหนดพฤติกรรมมนุษย์และบุคลิกภาพ ส่วนใหญ่เป็นจิตใต้สำนึกซึ่งเป็นส่วนกำหนดบุคลิกภาพของมนุษย์ แต่ละคนอันประกอบไปด้วย อิด อีโก้ ซุปเปอร์อีโก้ ทฤษฎีนี้ได้นำไปใช้ในการกำหนดบุคลิกภาพของผู้บริโภคด้วย ซึ่งศุภร เสรีรัตน์ (2545, 229 - 230) ได้ให้รายละเอียดดังนี้ บุคลิกภาพและพฤติกรรมของมนุษย์จะถูกควบคุมโดยความนึกคิดพื้นฐาน 3 ระดับ คือ

4.1 อิด (Id) เป็นส่วนที่ไม่รู้สึกตัวของจิตที่เกิดจากสัญชาตญาณและความต้องการที่จะสนองความต้องการดั้งเดิมที่เกิดขึ้น ความต้องการของอิดไม่จำกัด เช่น พฤติกรรมการก้าวร้าว ความต้องการแสวงหาความพอใจ ความพอใจตามที่ต้องการด้านต่างๆ

4.2 อีโก้ (Ego) เกิดจากการที่อิดได้เข้าไปสัมผัสกับความเป็นจริง เป็นส่วนของจิตที่รู้สึกตัวที่ถูกบังคับโดยเหตุผลและเป็นสื่อนำความต้องการที่ไม่จำกัดของอิดให้เหมาะสมกับความ เป็นจริงในแต่ละวันที่เกิดขึ้น

4.3 ซุปเปอร์อีโก้ (Superego) เป็นส่วนของจิตที่ส่วนใหญ่ไม่รู้สึกตัว บางส่วนก็ รู้สึกตัวเป็นส่วนที่วาดด้วยหลักศีลธรรมของบุคคล ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางกำหนดทิศทางของ พฤติกรรมและทำให้บุคคลอยู่ในกรอบของสังคม

#### 5. ทฤษฎีการหุงใจของแม็กเคลลแลนด

เดวิด ซี. แม็กเคลลแลนด (David C. McClelland) ผู้สร้างทฤษฎีการหุงใจของแม็กเคลลแลนด (McClelland's Theory) ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับบุคคลมีความต้องการแตกต่างกันและ เป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ไม่ใช่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม ซึ่งดารา ทีปะปาล (2542, 81 - 82) ได้ให้ รายละเอียดดังนี้ แม็กเคลลแลนดได้แบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประการ คือ

5.1. ความต้องการประสบความสำเร็จ เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุ เป้าหมายที่พึงปรารถนา

5.2. บุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูง เป็นความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดี กับผู้อื่น

5.3. บุคคลที่มีความต้องการอำนาจบารมีสูง เป็นความปรารถนาอยากได้อำนาจ บารมีเพื่อนำไปใช้ควบคุมกำกับผู้อื่น

สรุป ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของมาสโลว์ เป็นลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการทางสรีระ ความต้องการ ความปลอดภัย ความต้องการทางด้านความรัก ความต้องการด้านความภาคภูมิใจ และความ ต้องการความสำเร็จส่วนตัว ทฤษฎี อี. อาร์. จี. ของ อัลเดอร์เฟอร์ ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการ ไว้ 3 ประเภท ได้แก่ ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ ความต้องการในสัมพันธภาพ และความ ต้องการที่จะเจริญเติบโต และทฤษฎีการหุงใจของแม็กเคลลแลนด โดยแบ่งความต้องการเป็น 3 ประการ ได้แก่ ความต้องการประสบความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูง และ บุคคลที่มีความต้องการอำนาจบารมีสูง ทั้งสามทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการของ ผู้บริโภค คือ ความต้องการของแต่ละบุคคลในด้านต่างๆ จะแตกต่างกัน แต่สิ่งที่เหมือนกันคือ เมื่อเกิดความต้องการแล้วจะทำการแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล

ส่วนทฤษฎีการจูงใจของฟรอยด์ เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยแรงผลักดันภายในจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลประกอบด้วย อิด อีโก้ และซูปเปอร์อีโก้ ทฤษฎีนี้ได้นำไปใช้ในการกำหนดบุคลิกภาพของผู้บริโภคและทฤษฎีของเซอร์ชเบอร์ก เป็นทฤษฎีแรงจูงใจแบบสองปัจจัย คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ ทฤษฎีนี้นำไปใช้เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพอใจสูงสุดในตัวสินค้าและบริการ

#### การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

สิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ (2541, 78 - 80) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ดังนี้ การวิจัยหรือค้นหาเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อหรือการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคโดยใช้คำถาม 7 คำถาม (6Ws และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 (7 Os) คำตอบที่ได้จะนำไปใช้ในการกำหนดส่วนประสมทางการตลาด เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม คำถาม 7 คำถาม

1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?) เป็นคำถามเพื่อให้ทราบถึงลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย (Occupants)
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?) เป็นคำถามเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ตลาดต้องการ (Objects)
3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?) เป็นคำถามเพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives)
4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?) เป็นคำถามเพื่อให้ทราบถึงบทบาทขององค์กรต่างๆ ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ (Organizations)
5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?) เป็นคำถามเพื่อให้ทราบถึงโอกาสในการซื้อ (Occasions)
6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?) เป็นคำถามเพื่อให้ทราบถึงช่องทางที่ผู้บริโภคไปซื้อ (Outlets)
7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?) เป็นคำถามเพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations or Buying process)

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคโดยใช้คำถาม 7 คำถาม (6Ws และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 (7 Os) ทำให้ทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

## ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการณ์ของผู้บริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ (2543, 66 - 84) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการณ์ของผู้บริโภค ดังนี้ ผู้บริโภคแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ ซึ่งมีผลมาจากความแตกต่างกันของลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ทำให้การตัดสินใจซื้อของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการณ์ของผู้บริโภค ออกเป็น 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

1. ปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นอยู่ภายในตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งจะมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมการณ์ของผู้บริโภค ปัจจัยภายในของบุคคล ได้แก่ การสนใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพอธิบายตามรายละเอียดดังนี้

1.1 การสนใจ คือ การกระตุ้นให้กระทำหรือดำเนินการให้ได้มาซึ่งเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการสนใจจะเกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นปัจจัยภายในตัวแรกที่มีผลต่อพฤติกรรมการณ์ของผู้บริโภค เพราะพฤติกรรมการณ์ของผู้บริโภคทั้งหมดเป็นพฤติกรรมการณ์ที่ต้องได้รับการกระตุ้นเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการณ์บุคคล เพื่อแสวงหาความพอใจและเกิดการตอบสนองที่พอใจ

1.2 การรับรู้ เป็นกระบวนการที่เปิดรับข้อมูลของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการ อารมณ์ และขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอก เช่น สิ่งกระตุ้นทางการตลาด

1.3 การเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการณ์ของบุคคลซึ่งเกิดจากการสังเกตและประสบการณ์ที่ผ่านมา หลังจากบุคคลได้รับการกระตุ้นโดยการรับรู้ถึงตัวกระตุ้นนั้น นั่นคือบุคคลนั้นได้เข้าไปสู่การเรียนรู้แล้ว

1.4 ทักษะ คือความรู้สึกรีกคิดของบุคคลทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อสิ่งของ บุคคล ความคิด หรือผลิตภัณฑ์ ทักษะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อ ในขณะที่ความเชื่อก็มีอิทธิพลต่อทักษะ นอกจากนี้ทักษะยังสามารถบิดเบือนการรับรู้ข่าวสารและส่งผลกระทบต่อระดับความทรงจำของบุคคลได้

1.5 บุคลิกภาพ เป็นลักษณะด้านจิตวิทยาที่เด่นชัด ซึ่งนำไปสู่การตอบสนองของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมในลักษณะที่เหมือนเดิมและสอดคล้องกัน หรือหมายถึง รูปแบบลักษณะของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองด้านพฤติกรรม

2. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ อิทธิพลของกลุ่มหรือสังคม พิจารณาจากวงกว้างสุดไปสู่ส่วนที่ใกล้ที่สุด ดังนี้ วัฒนธรรม ชั้นทางสังคม กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว โดยอธิบายตามลำดับดังนี้

2.1 วัฒนธรรม หมายถึง สัญลักษณ์และสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นโดยสังคมและถูกถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่ง เพื่อใช้เป็นกฎเกณฑ์และข้อกำหนดพฤติกรรม วัฒนธรรมเป็น



อิทธิพลทางสังคมที่ใหญ่ที่สุด และมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมการซื้อของบุคคลเพราะแทรกซึมอยู่ในการดำเนินชีวิตในแต่ละวัน วัฒนธรรมของบุคคลจะเป็นตัวพิจารณาถึงการบริโภคและใช้สินค้าต่างๆตลอดจนการตอบสนองความพอใจของบุคคล

2.2 ชั้นทางสังคม หมายถึง การจัดลำดับชั้นสมาชิกภายในสังคมออกเป็นกลุ่มโดยถือเกณฑ์การศึกษา รายได้ ทรัพย์สินหรืออาชีพ ชั้นทางสังคมเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยการซื้อของผู้บริโภค แต่ละชั้นทางสังคมจะมีลักษณะค่านิยมและพฤติกรรมการบริโภคเฉพาะอย่าง

2.3 กลุ่มอ้างอิง เป็นกลุ่มที่บุคคลมีการเกี่ยวข้องกับกลุ่มนี้จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความคิดเห็นและค่านิยมของบุคคลในกลุ่มอ้างอิง กลุ่มอ้างอิงแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนสนิท และกลุ่มทุติยภูมิ ได้แก่ กลุ่มบุคคลชั้นนำในสังคม เพื่อนร่วมอาชีพ และเพื่อนร่วมสถาบันบุคคลกลุ่มต่างๆ ในสังคม

2.4 ครอบครัว บุคคลในครอบครัวถือว่ามีอิทธิพลมากที่สุดต่อทัศนคติ ความคิดเห็นและค่านิยมของบุคคล สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ ลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกันจึงมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน ครอบครัวเป็นปัจจัยภายนอกส่วนที่เล็กที่สุดแต่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคมากที่สุด

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค คือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมการซื้อบุคคล ปัจจัยภายใน ได้แก่ การสนใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ทัศนคติ และบุคลิกภาพ นอกจากนี้พฤติกรรมผู้บริโภคยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ วัฒนธรรม ชั้นทางสังคม กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว ซึ่งปัจจัยภายนอกเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อปัจจัยภายในทั้งหมดของบุคคลด้วย

#### การใช้จ่ายเพื่อการบริโภค

การบริโภคเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เป็นพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลทุกคน และเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นมากน้อยขึ้นอยู่กับระดับรายได้เป็นสำคัญ การบริโภคจะเกิดขึ้นได้ต้องมีค่าใช้จ่ายซึ่ง จีพรธรรณ ชีรานนท์ (2540, 357 - 358) ได้กล่าวไว้ว่าสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้แบ่งประเภทของค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคออกเป็น 2 หมวดใหญ่ ๆ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค และค่าใช้จ่ายที่ไม่เกี่ยวกับการอุปโภคบริโภค

1. ค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค หมายถึง รายจ่ายของครอบครัวในด้านต่าง ๆ โดยแยกเป็น 11 รายการย่อย ได้แก่

- 1.1 หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่ อาหารที่ปรุงที่บ้าน เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ รวมถึงอาหารสำเร็จรูป และการรับประทานอาหารนอกบ้าน
- 1.2 หมวดเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ทั้งดื่มที่บ้านและนอกบ้าน
- 1.3 หมวดยาสูบ เป็นค่าใช้จ่ายในการซื้อบุหรี่ ซิการ์ ยานัตถ์
- 1.4 หมวดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เครื่องแต่งบ้านและเครื่องใช้ต่าง ๆ ได้แก่ ค่าบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน เครื่องแต่งบ้านและบริภัณฑ์อื่นๆ สิ่งทอสำหรับใช้ในบ้าน เครื่องใช้สอยเบ็ดเตล็ดในบ้าน ค่าใช้จ่ายในการทำความสะอาด ตลอดจนค่าเชื้อเพลิงและแสงสว่าง
- 1.5 หมวดเครื่องนุ่งห่มและรองเท้า ได้แก่ เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย รองเท้า
- 1.6 หมวดค่าใช้จ่ายส่วนบุคคล ได้แก่ ของใช้ส่วนบุคคล เช่น แปรงสีฟัน ยาสีฟัน เครื่องสำอาง ฯลฯ บริการส่วนบุคคล ได้แก่ ค่าตัดผม ตัดผม ฯลฯ
- 1.7 หมวดเวชภัณฑ์และค่าตรวจรักษาพยาบาล ได้แก่ ยาและเวชภัณฑ์ ค่ารักษาพยาบาล
- 1.8 หมวดการเดินทางและการสื่อสาร ได้แก่ ค่าซื้อยานพาหนะ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับยานพาหนะ ค่าซ่อมแซม บำรุงรักษา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางตามปกติ ค่าใช้จ่ายการเดินทางในโอกาสพิเศษและท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ
- 1.9 หมวดการศึกษา ได้แก่ ค่าเล่าเรียน ค่าบำรุงการศึกษา ค่าหนังสือและอุปกรณ์ในการเรียน ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการศึกษา
- 1.10 หมวดการบันเทิง การอ่านและกิจกรรมทางศาสนา ได้แก่ ค่าอุปกรณ์การบันเทิงและกีฬา ค่าเครื่องเล่น สัตว์เลี้ยง ไม้ประดับและการบันเทิง ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการอ่าน การศาสนาและลัทธิความเชื่อ
- 1.11 หมวดการจัดงานพิธีในโอกาสพิเศษ

2. ค่าใช้จ่ายที่ไม่เกี่ยวกับการอุปโภคบริโภค เป็นค่าใช้จ่ายอื่นนอกเหนือจากการซื้อสินค้าและบริการประเภทอุปโภคบริโภค ได้แก่ ภาษี ของขวัญ และเงินบริจาค ฯลฯ

ประเภทของค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคทั้ง 2 ประเภทนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ประเภทของค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค โดยแบ่งออกเป็น 6 หมวด คือ 1) หมวดอาหารและเครื่องดื่ม 2) หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน 3) หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม 4) หมวดพาหนะและการสื่อสาร 5) หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว 6) หมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาล ในการศึกษาครั้งนี้

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องพฤติกรรมกรรมการบริโภครของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์สามารถนำมาสนับสนุนแนวความคิดในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ได้ดังนี้

คุณิรัตน์ แวมณีวรรณ (2539, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมในการบริโภค และการออมของผู้ถือบัตรเครดิต:กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการบริโภคเพิ่มขึ้นและมีพฤติกรรมในการออมลดลงเมื่อมีบัตรเครดิต และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเมื่อมีบัตรเครดิตที่ระดับความเชื่อมั่น 90% คืออายุและรายได้ส่วนปัจจัยที่กำหนดการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต คือ รายได้และปริมาณดอกเบี้ยที่จ่ายคืนสถาบันการเงิน โดยปัจจัยทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กับการบริโภคในทิศทางเดียวกัน มีค่าความโน้มเอียงเฉลี่ยในการบริโภคเท่ากับ 0.77 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นอย่างค่อนข้างชัดเจนว่า ผู้ถือบัตรเครดิตมีพฤติกรรมในการบริโภคเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริโภคในลักษณะค่อนข้างฟุ่มเฟือย และมีพฤติกรรมในการออมลดลง ดังนั้น องค์กรต่างๆรวมทั้งภาครัฐบาลควรจะได้ตระหนักถึงผลดังกล่าว และหาแนวทางในการกำกับดูแลการออกบัตรเครดิตและการใช้บัตรเครดิตอย่างเหมาะสม

ภาณุรัตน์ รัตนวราหะ (2540, 73 - 77) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริโภครของผู้ถือบัตรเครดิต : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคทั้งสองกลุ่มอาชีพมีพฤติกรรมกรรมการบริโภคที่เพิ่มขึ้นเมื่อมีบัตรเครดิต และในการบริโภคที่เพิ่มขึ้นนั้นเป็นการใช้จ่ายในหมวดสินค้าเครื่องนุ่งห่มเครื่องแต่งกายเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้พบว่ากลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีพฤติกรรมกรรมการบริโภคเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มข้าราชการ โดยรายได้ถือเป็นปัจจัยหลักที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตทั้งสองกลุ่มอาชีพ

ธนันชัย อคุลย์กิตติชัย (2542, 97 - 108) ได้ทำการศึกษาการสำรวจความคิดเห็นผู้ถือบัตรเครดิตต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ปี 2540 - 2541 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการที่มีราคาสูงสุดลดลง และการเบิกเงินสดจากบัตรเครดิตลดลง แต่การใช้เพื่อซื้อสินค้าและบริการทั่วไปและการชำระหนี้เป็นไปตามปกติไม่มีผลและยังคงถือบัตรเครดิตทั้งของธนาคารกรุงเทพและบัตรเครดิตยี่ห้ออื่นๆที่มีอยู่ต่อไป ปัจจัยที่เป็นปัญหากระทบต่อการใช้บัตรเครดิต ได้แก่อัตราดอกเบี้ยหนี้บัตรเครดิตที่เพิ่มสูงขึ้น การเก็บค่าธรรมเนียมชำระเงินช้ากว่ากำหนดและการระงับการใช้บัตรเครดิตเมื่อชำระหนี้ช้ากว่ากำหนด

ปิยะฉัตร รัตนวิบูลย์ (2542, 121 - 129) ได้ทำการศึกษาการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิต : กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่เป็นข้าราชการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35- 40 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ส่วนผู้ถือบัตรเครดิตที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อเดือนของผู้ถือบัตรเครดิตทั้งที่เป็นข้าราชการและพนักงานบริษัทเอกชนมีค่าใช้จ่ายเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุดและผู้ถือบัตรเครดิตที่เป็นข้าราชการจะมีสัดส่วนของค่าอาหารต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมดมากกว่าผู้ถือบัตรที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ขณะเดียวกันก็มีสัดส่วนของค่าสินค้าฟุ่มเฟือยและการบันเทิงน้อยกว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนปัญหาที่พบจากการใช้บัตรเครดิตพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตทั้งที่เป็นข้าราชการและพนักงานบริษัทเอกชน ต่างถูกคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มเมื่อชำระค่าสินค้าและบริการ โดยบัตรเครดิตมากที่สุด

วิรุฬ ฤกษ์สมบัติ (2542, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ฝ่ายบัตรเครดิต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ถือบัตรส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเพื่อการซื้อเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มในชีวิตประจำวัน กลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้วมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสดและกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางมีพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตสูงกว่าพนักงานทั่วไป ในด้านจำนวนบัตรที่ถือครอง ระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิตและรายจ่ายต่อเดือน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ของผู้ถือบัตร

ทัศนวรรณ เขียวทอง (2546, 93 - 97) ได้ศึกษาเรื่องการใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า โดยเฉลี่ยผู้บริโภคถือบัตรเครดิตคนละ 2 ใบ โดยมีวงเงินเฉลี่ยประมาณ 51,109 บาท ที่อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 16.9 โดยใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต โดยเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 3,001- 5,000 บาท และจะใช้บัตรเครดิตชำระเมื่อมูลค่า 500 บาทขึ้นไป วัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระเป็นค่าสินค้าและบริการ โดยตั้งใจที่จะชำระคืนเต็มจำนวนภายในกำหนดเวลา ส่วนเหตุผลที่จะทำให้ถือบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น ได้แก่ ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปี การได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆหรือได้รับของขวัญมีมูลค่าสูงๆ สำหรับเหตุผลหลักที่ทำให้ยกเลิกการถือบัตร คือ การครบกำหนดเวลาขงวันค่าธรรมเนียมรายปี

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2546, 1 - 6) ได้ทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 530 คน เพื่อสำรวจพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภค โดยเป็นการสำรวจเชิงคุณภาพ กึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน ความรู้เฉลี่ยที่ระดับปริญญาตรี รายได้ 15,000-35,000 บาทต่อเดือน ผลการสำรวจพบว่า การสร้างฐานบัตรของผู้ถือบัตรเครดิตมีแรงผลักดันมาจากรายการส่งเสริมการขายและการลดแลกแจกแถมเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้ ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ยังคงตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตจากปัจจัยด้านราคาเป็นหลัก เช่น การได้รับข้อเสนอฟรีค่าธรรมเนียมตลอดชีพและอัตราค่าธรรมเนียมอื่นๆที่ต่ำกว่าคู่แข่ง เป็นต้น แรงจูงใจหลักในการให้ผู้ถือบัตรมีการใช้จ่ายผ่านบัตรคือ ความสะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย ซึ่งมีน้ำหนักมากกว่าการเสนอกลยุทธ์ทางการตลาด เช่น การสะสมเพื่อแลกของรางวัล

สุภัทวิมล ดันดินุวงศ์ (2546, 73 - 75) ได้ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้างและพนักงานบริษัท ยี่ห้อบัตรที่นิยมใช้คือ บัตรวีซ่า ส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิตมากกว่า 1 บัตรและไม่เคยค้างชำระหนี้บัตรเครดิต โดยหมวดสินค้าที่นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ เครื่องแต่งกายเครื่องสำอางและเครื่องประดับ อาหารและเครื่องดื่ม บริการขนส่งและพาหนะ ทางด้านปัจจัยที่มีผลต่อการถือครองบัตรเครดิต 3 อันดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี สถานที่รับบัตรต้องมีจำนวนมาก คະแนนสะสมเพื่อได้ข้อรับของรางวัลเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ส่วนปัญหาต่างๆจากการใช้บัตรเครดิต 3 อันดับแรกได้แก่ การคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต บางร้านไม่รับบัตรเครดิต และไม่ได้รับส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต

นรเศรษฐ์ อภิโกมลกร (2547, 125 - 130) ได้ศึกษาบทบาทของเงินตราอิเล็กทรอนิกส์ต่อพฤติกรรมการบริโภคของคนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า เมื่อผู้บริโภคมีการถือครองบัตรเครดิตส่งผลให้พฤติกรรมการบริโภคของผู้บริโภคในสินค้าทุกประเภทเปลี่ยนแปลงเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือ การบันเทิงและการท่องเที่ยวและเครื่องนุ่งห่มและเครื่องแต่งกาย ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภคเมื่อมีการถือครองบัตรเครดิต คือเงื่อนไขในการชำระค่าบัตรเครดิต โดยผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการชำระค่าบัตรเครดิตแบบผ่อนชำระจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภคเพิ่มขึ้นมากกว่าผู้บริโภคที่ชำระค่าบัตรเครดิตแบบเต็มจำนวน สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภคในแต่ละประเภทของค่าใช้จ่ายนั้นจะมีปัจจัยที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ สถานภาพแต่งงาน ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง

มนัสวี น้อยตา (2547, 118 - 121) ได้ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต ในจังหวัดขอนแก่น การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตระหว่างพนักงานบริษัทเอกชนและกลุ่มข้าราชการ ในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ปริญญาตรี ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 - 30,000 บาท มีสถานภาพสมรส และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ผู้ถือบัตรทั้งสองกลุ่มอาชีพมีพฤติกรรมการบริโภคที่เพิ่มขึ้นเมื่อมีบัตรเครดิตและการบริโภคที่เพิ่มขึ้นนั้นเป็นการใช้จ่ายในประเภทอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด นอกจากนี้ผู้ถือบัตรเครดิตที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีพฤติกรรมการบริโภคเพิ่มขึ้นมากกว่าข้าราชการ ส่วนปัญหาในการใช้บัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรเครดิตทั้งสองกลุ่มอาชีพพบ คือ ปัญหาที่ทางสถาบันการเงินคิดยอดไม่ตรงกับความเป็นจริง

สุภัทรา ชาคิวิฒิ (2547, 63 - 64) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด ด้านการศึกษาและรายได้พบว่าจบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่โดยมีรายได้เฉลี่ยประมาณ 15,000 - 30,000 บาทและเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ของผู้ถือบัตรเครดิต พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์เป็นเวลาตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป และผู้ถือบัตรไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมรายปี เหตุผลในการถือบัตรเครดิต คือเพื่อสำรองไว้ใช้ยามฉุกเฉิน ประเภทบัตรเครดิตที่มีผู้ใช้เป็นประจำ ได้แก่ บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ สำหรับเหตุผลที่เลือกใช้บัตรเครดิตนั้นๆ เป็นประจำ เนื่องจากคำนึงถึงเรื่องของสถานที่ชำระคินสะดวก จำนวนครั้งที่ผู้ถือบัตรเครดิตใช้บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์เฉลี่ยคือเดือน 1-5 ครั้ง โดยผู้ถือบัตรเครดิตมักจะใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าหรือบริการมากที่สุด มีค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตต่อเดือนอยู่ในช่วง 1,001 - 5,000 บาทและเลือกชำระเงินคินเต็มจำนวน เหตุผลในการเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ ได้แก่ สถานที่ในการชำระคินสะดวก จากการศึกษาถึงปัญหาในการใช้บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์พบว่าผู้ถือบัตรส่วนมากยังไม่พบปัญหาในการใช้บัตรเครดิต แต่ในส่วนของผู้ถือบัตรส่วนน้อยที่ประสบปัญหาการใช้บัตรนั้นปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ การบริการของศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) และสิทธิพิเศษในการใช้บัตรร่วมกับร้านค้า

ศุพจน์ ยศสมศักดิ์ (2548, 76 - 78) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมีพฤติกรรมการรับรู้ด้านกฎระเบียบการใช้บัตรเครดิตเกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องความเข้าใจกฎหมายหรือระเบียบการต่าง ๆ ของทางราชการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต อยู่ในระดับน้อย ประชาชนที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมีพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแตกต่างกันเกือบทุกข้ออยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง เพศชายมีพฤติกรรมการใช้จ่ายมากกว่าหญิง และผู้มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตที่หลากหลาย พนักงานลูกจ้างบริษัทเอกชนและผู้ประกอบอาชีพอิสระมีพฤติกรรมการใช้จ่ายมากกว่าผู้มีอาชีพรับราชการ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิตทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ธนาคาร ร้านค้าและตัวสมาชิกเอง มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ สามารถสรุปได้ว่าผู้บริโภคที่ถือครองบัตรเครดิตมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้ามากกว่าซื้อบริการ ผู้ถือบัตรเครดิตมีพฤติกรรมการบริโภคเพิ่มขึ้นและมีพฤติกรรมการออมลดลงเมื่อมีบัตรเครดิต ประเภทของสินค้าที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากเป็น 3 อันดับแรกได้แก่ ค่าใช้จ่ายด้านสินค้าอุปโภคและบริโภค ค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันและค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่นิยมชำระยอดค้างบัตรเครดิตแบบเต็มจำนวนภายในกำหนดเวลา ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำมากล่าวเป็นข้อสนับสนุนพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาว่ามีพฤติกรรมการบริโภคโดยชำระผ่านบัตรเครดิตอย่างไร ปริมาณการใช้จ่ายก่อนและหลังถือครองบัตรเครดิตมีปริมาณเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างไร และผู้บริโภคมีการวางแผนการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอย่างไรเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาหนี้สินอื่นๆตามมา

#### งานวิจัยต่างประเทศ

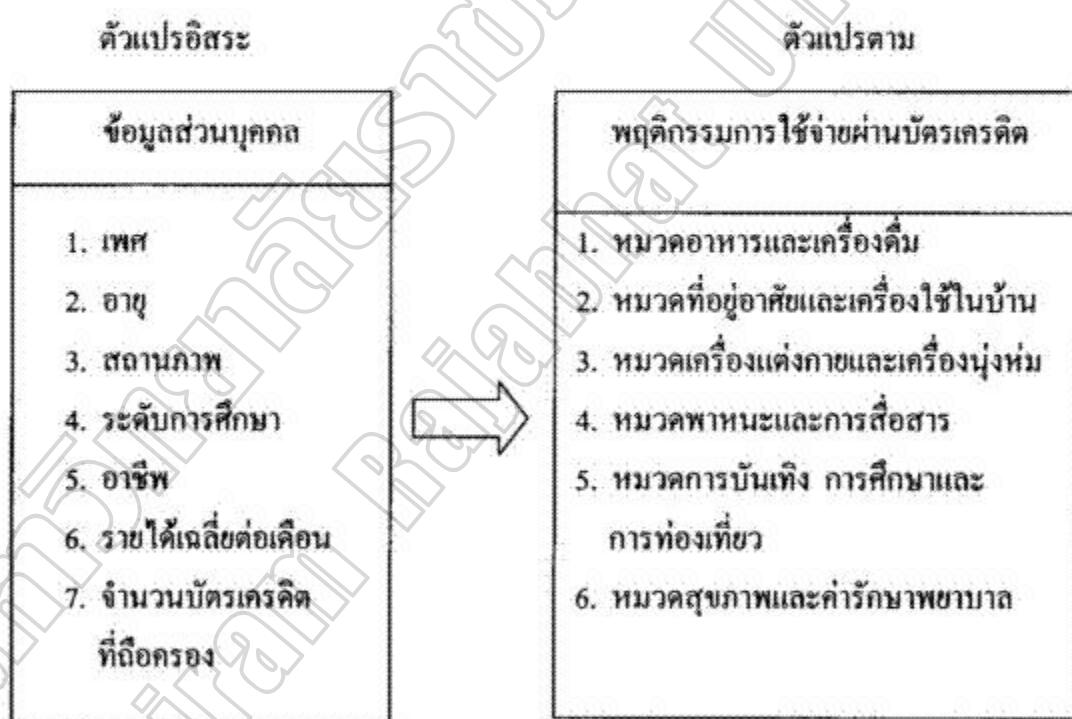
สแตนโก (Stango, 2002, 475 - 492) ทำการศึกษาเรื่อง ผลของต้นทุนการถือบัตรเครดิตที่มีต่อการเปลี่ยนไปถือบัตรเครดิต: หลักฐานจากการตลาดธุรกิจบัตรเครดิต ผลการศึกษาพบว่า ต้นทุนราคาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการสมัครบัตรเครดิตเพิ่มหรือการตัดสินใจเปลี่ยนไปถือบัตรเครดิตอื่นแทนบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าใหม่ที่เพิ่งตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตใบแรกจะให้ความสำคัญของราคาที่ตนเองต้องจ่าย ไม่ว่าจะเป็นอัตราดอกเบี้ย การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ในขณะที่กลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตอยู่แล้ว การตัดสินใจเปลี่ยนไปถือบัตรเครดิตเกิดขึ้นใน 2 ลักษณะ คือ การคงถือบัตรเครดิตใบเดิมและสมัครบัตรอื่นเพิ่ม กับการตัดสินใจยกเลิกบัตรเครดิตใบเดิมและสมัครบัตรใหม่ ซึ่งในกลุ่มลูกค้าเดิมผล

การศึกษาพบว่าลูกค้ายกกลุ่มแรกค่านึงถึงระดับราคาในส่วนของค่าธรรมเนียมมากกว่าอัตราดอกเบี้ย ในขณะที่ลูกค้ายกกลุ่มหลังค่านึงถึงอัตราดอกเบี้ยมากกว่าค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต

จากการรวบรวมงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่าผู้บริโภคที่เพิ่งตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตจะให้ความสำคัญในเรื่องของค่าธรรมเนียมมากกว่าอัตราดอกเบี้ย ในขณะที่ผู้บริโภคที่ถือบัตรเครดิตอยู่แล้วจะให้ความสำคัญในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยมากกว่าค่าธรรมเนียมการถือบัตร ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการชำระคืนตามกำหนด โดยไม่ติดค้าง

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขต  
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยหรือทำงานในเขต  
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยหรือธนาคารพาณิชย์  
ต่างประเทศที่มีสาขาอยู่ในประเทศไทย

2. กลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่อาศัยหรือทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา  
ที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยหรือธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่มีสาขาอยู่ใน  
ประเทศไทย จำนวน 400 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

##### 1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามใช้ถามผู้  
ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ แบ่งออกเป็น 3 ตอน  
ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบ  
เลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดต่าง ๆ  
ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามครอบคลุมเกี่ยวกับ  
พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิต โดยแบ่งเป็น พฤติกรรมการใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ

คือ 1) หมวดอาหารและเครื่องดื่ม 2) หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน 3) หมวดเครื่องแต่งกาย และเครื่องนุ่งห่ม 4) หมวดพาหนะและการสื่อสาร 5) หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว 6) หมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล โดยแบ่งระดับเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัญหาจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งคำถามครอบคลุม 3 ประเด็น ได้แก่ ปัญหาจากธนาคาร ร้านค้าที่ให้บริการและตัวผู้ถือบัตร ลักษณะคำถามเป็นแบบคำถามปลายเปิดและคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

## 2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและหลักการ ตลอดจนพฤติกรรมผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์เป็นหลักในการสร้างคำถามสำหรับวัดระดับพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้แบบสอบถาม จำนวน 49 ข้อ

2.2 นำข้อมูลจากการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำเสนอร่างแบบสอบถามให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ทำการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหา และสำนวนภาษาที่ใช้ตลอดจนความถูกต้องเหมาะสม

2.4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง เพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุม ครบสภาพความเป็นจริง เป็นการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม แบบเชิงประจักษ์ โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

2.4.1 อาจารย์ฐิตาภรณ์ เวียงวิเศษ อาจารย์ประจำภาควิชาวัดผลประเมินผล คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.4.2 คุณวรินทร์ จิตตะเสน หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญาและนิติกรรมจ้างงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

2.4.3 คุณชจรศักดิ์ นามบัวน้อย ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ มาปรับปรุงแก้ไขและเสนอให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ถือครองบัตรเครดิตที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยได้ไปทดลองใช้กับประชาชนที่จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2.6 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ถ้าค่า  $r$  มีค่า 0.8 ขึ้นไปถือว่ามีความเชื่อมั่นสูง ผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9190 สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามสถานที่ต่างๆ เช่น อาคารสำนักงาน ห้างสรรพสินค้า มหาวิทยาลัย ในช่วงพักกลางวันและช่วงเย็น เพื่อให้ได้ข้อมูลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา การเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยเป็นผู้รวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการเก็บข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม พ.ศ. 2551

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดกระทำข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูลที่ได้มาลงในกระดาษ ทำจนครบแบบสอบถามทุกฉบับ

4. ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. การศึกษาสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage) เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบการบรรยาย
2. การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคหลังถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภค จำแนกตาม เพศ วิเคราะห์โดยใช้ Independent Samples t - test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคหลังถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภค จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe's Method) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ปัญหาในการใช้บัตรเครดิต วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6. เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (Mean) ได้กำหนดขอบเขตของค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้างนี้ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ตัวแปรที่มีการวัดเป็นนามบัญญัติและเรียงลำดับใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ตัวแปรที่มีการวัดแบบมาตราส่วนใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณีที่มีตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้การวิเคราะห์ด้วย Independent Samples t-test

3. การทดสอบสมมติฐานกรณีที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ใช้การวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ที่จะนำมาเสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ มีดังนี้

$N$	แทน	จำนวนประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
$SD$	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard)
$SS$	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
$MS$	แทน	ค่าโดยประมาณของความแปรปรวน (Mean Squares)
$F$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
$T$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
$df$	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละตอนมีดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างและพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ถือครองบัตรเครดิตรธนาคารพาณิชย์	
	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	178	44.50
หญิง	222	55.50
<b>อายุ</b>		
20-29 ปี	100	25.00
30-39 ปี	127	31.75
40-49 ปี	104	26.00
50 ปีขึ้นไป	69	17.25
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	128	32.00
สมรส	220	55.00
หม้าย / หย่าร้าง	52	13.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	59	14.75
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	271	67.75
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	70	17.50
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	155	38.75
พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน / แม่บ้าน	174	43.50
ประกอบอาชีพอิสระ	64	16.00
อื่น ๆ (พนักงานในกำกับของรัฐ)	7	1.75
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
15,001 - 20,000 บาท	116	29.00
20,001 - 25,000 บาท	107	26.75
25,001 - 30,000 บาท	89	22.25
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	88	22.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 เป็นชาย 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 31.75 มากที่สุด รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 - 49 ปี คิดเป็น ร้อยละ 26.00 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.25 มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 32.00 และกลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.00 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.75 มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือต่ำกว่าน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.75 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน / แม่บ้าน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาคือ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็น ร้อยละ 38.75 และมีจำนวนน้อยที่สุด คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น พนักงานในกำกับของรัฐ คิดเป็น ร้อยละ 1.75 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาคือ มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.75 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.00

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละสถานที่ซื้อสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานที่ซื้อสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์	
	จำนวน(400 คน)	ร้อยละ
<b>จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง</b>		
1 ใบ	145	36.25
2 ใบ	105	26.25
3 ใบ	69	17.25
มากกว่า 3 ใบ	81	20.25
<b>ประเภทของบัตรเครดิต</b>		
บัตรหลัก	348	87.00
บัตรเสริม	52	13.00
<b>สถานที่ซื้อสินค้าก่อนถือครองบัตรเครดิต</b>		
ตลาดสด	87	21.75
ห้างสรรพสินค้า	188	47.00
ร้านค้าทั่วไป	125	31.25
<b>สถานที่ซื้อสินค้าหลังถือครองบัตรเครดิต</b>		
ตลาดสด	4	1.00
ห้างสรรพสินค้า	310	77.50
ร้านค้าทั่วไป	86	21.50
<b>จำนวนครั้งที่ในการซื้อสินค้าก่อนถือครองบัตรเครดิตต่อเดือน</b>		
1 ครั้ง	42	10.50
2 ครั้ง	236	59.00
3 ครั้ง	75	18.75
4 ครั้งขึ้นไป	47	11.75



จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามถือครองบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาถือครองบัตรเครดิตคนละ 2 ใบ คิดเป็นร้อยละ 26.25 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ถือครองบัตรเครดิตคนละ 3 ใบ คิดเป็นร้อยละ 17.25 ส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิตประเภทบัตรหลักมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.00 ก่อนถือครองบัตรเครดิตส่วนใหญ่ซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือ ร้านค้าทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 31.25 และน้อยที่สุดคือ ตลาดสด คิดเป็นร้อยละ 21.75 หลังถือครองบัตรเครดิตส่วนใหญ่ซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาคือ ร้านค้าทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 21.50 และน้อยที่สุดคือ ตลาดสด คิดเป็นร้อยละ 1.00 โดยมีจำนวนครั้งที่ในการซื้อสินค้าก่อนถือครองบัตรเครดิตต่อเดือน 2 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาคือ 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.75 และน้อยที่สุดคือ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.50

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์	
	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ
<b>จำนวนครั้งที่ใช้ในการซื้อสินค้าหลังถือครองบัตรเครดิตต่อเดือน</b>		
1 ครั้ง	34	8.50
2 ครั้ง	118	29.50
3 ครั้ง	131	32.75
4 ครั้งขึ้นไป	117	29.25
<b>จำนวนครั้งที่ใช้ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน</b>		
1 ครั้ง	61	15.25
2 ครั้ง	142	35.50
3 ครั้ง	99	24.75
4 ครั้งขึ้นไป	98	24.50
<b>การใช้จ่ายต่อเดือนหลังถือครองบัตรเครดิต</b>		
น้อยกว่า 5,000 บาท	52	13.00
5,001 – 10,000 บาท	131	32.75
10,001 – 15,000 บาท	123	30.75
15,001 – 20,000 บาท	59	14.75
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	35	8.75
<b>วิธีการชำระเงินคืนจากการใช้จ่ายบัตรเครดิต</b>		
ชำระเต็มจำนวน	111	27.75
ชำระบางส่วน	156	39.00
ชำระขั้นต่ำ	44	11.00
ไม่แน่นอนแล้วแต่ความสามารถในการชำระแต่ละเดือน	89	22.25

จากตาราง 3 พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่ในการซื้อสินค้าหลังถือครองบัตรเครดิต ต่อเดือน 3 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมาคือ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.50 และน้อยที่สุดคือ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.50 โดยจำนวนครั้งที่ใช้ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน จำนวน 2 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ 3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 24.75 และน้อยที่สุดคือ 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ส่วนใหญ่มีการใช้จ่ายต่อเดือนหลังถือครองบัตรเครดิตเดือนละ 5,001 - 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมาคือ เดือนละ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.75 และน้อยที่สุดคือ มีการใช้จ่ายต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.75 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการชำระเงินคืนจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยการชำระบางส่วน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาคือ ชำระเต็มจำนวน คิดเป็นร้อยละ 27.75 และน้อยที่สุดคือ ชำระขั้นต่ำ คิดเป็นร้อยละ 11.00

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เป็นรายข้อ รายหมวด และโดยรวม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดอันดับพฤติกรรมเป็นรายข้อ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ โดยรวม

พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
หมวดอาหารและเครื่องดื่ม	2.59	0.96	ปานกลาง	2
หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน	2.03	0.98	น้อย	4
หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม	2.43	1.01	น้อย	3
หมวดพาหนะและการสื่อสาร	2.74	1.14	ปานกลาง	1
หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว	1.83	0.99	น้อย	5
หมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล	1.68	0.91	น้อย	6
รวม	2.22	1.00	น้อย	

ตาราง 4 พบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ โดยรวม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า หมวดอาหารและเครื่องดื่มและหมวดพาหนะและการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการใช้จ่ายในหมวดอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์

พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
<b>หมวดอาหารและเครื่องดื่ม</b>	<b>2.59</b>	<b>0.96</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>2</b>
1. ค่าสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวันเช่น ข้าวสาร,เนื้อสัตว์,ผัก,ผลไม้,เครื่องปรุงรส	3.36	1.02	ปานกลาง	1
2. การรับประทานอาหารนอกบ้าน (ตามร้านอาหาร)	2.35	0.93	น้อย	2
3. ค่าเครื่องดื่มที่มีและไม่มีแอลกอฮอล์ เช่น น้ำอัดลม, น้ำผลไม้, สุรา, ไวน์	2.05	0.93	น้อย	3
<b>หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน</b>	<b>0.23</b>	<b>0.98</b>	<b>น้อย</b>	<b>4</b>
1. ค่าวัสดุ อุปกรณ์บำรุงรักษาบ้าน เช่น ก๊อกล้ำ หลอดไฟ, กลอนประตู, สีทาบ้าน	1.83	0.94	น้อย	3
2. เครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น โทรทัศน์, เครื่องซักผ้า, เครื่องเสียง, เครื่องทำน้ำอุ่น	2.04	1.01	น้อย	2
3. เครื่องใช้ในการประกอบอาหารและเครื่องแต่งบ้าน เช่น จาน,แก้ว,กระทะ,ตู้เสื้อผ้า, ชั้นวางของ ผ้าปูที่นอน,หมอน,ปลอกหมอน	2.22	1.00	น้อย	1
<b>หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม</b>	<b>2.43</b>	<b>1.01</b>	<b>น้อย</b>	<b>3</b>
1. ค่าเครื่องแต่งกาย เช่น เสื้อเชิ้ต, กางเกง,ชุดสูท, ชุดทำงานสุภาพสตรี, รองเท้า	3.25	0.93	ปานกลาง	1
2. ค่าเครื่องประดับ เช่น สร้อย, แหวน, กำไล, ต่างหู	1.80	0.91	น้อย	3
3. ค่าเครื่องสำอาง	2.24	1.18	น้อย	2
<b>หมวดพาหนะและการสื่อสาร</b>	<b>2.74</b>	<b>1.14</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>1</b>
1. ค่าบำรุงรักษารถยนต์ เช่น ค่าน้ำมันเครื่อง, ยางรถยนต์, ค่าซ่อมแซมรถยนต์	2.02	1.05	น้อย	3
2. ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เช่น ค่าน้ำมันรถ, ค่ารถ	3.52	1.43	มาก	1
3. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น ชื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่, ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่	2.70	0.96	ปานกลาง	2

ตาราง 5 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว	1.83	0.99	น้อย	5
1. สินค้าและบริการเพื่อความบันเทิง เช่น ชมภาพยนตร์, คอนเสิร์ต, ซีดี - ดีวีดี - วีซีดี เพลง และภาพยนตร์	2.04	1.00	น้อย	1
2. การท่องเที่ยวและการพักผ่อน เช่น ทัวร์, โรงแรม, สปา	1.77	1.03	น้อย	3
3. สถานบันเทิง เช่น คาเฟ่, ดิสโก้เทค, คาราโอเกะ	1.52	0.91	น้อย	4
4. สินค้าเพื่อความรู้และการศึกษา เช่น หนังสือ, นิตยสาร	2.01	1.02	น้อย	2
หมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล	1.68	0.91	น้อย	6
1. คำรักษาพยาบาลและการตรวจสุขภาพ เช่น ค่ายา ค่าทำฟัน, ค่าโรงพยาบาล	1.63	0.84	น้อย	2
2. ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ เช่น ฟิตเนส, อุปกรณ์กีฬา ค่าสนามกอล์ฟ	1.73	0.99	น้อย	1
รวม	2.25	1.01	น้อย	

จากตาราง 5 พบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ มีดังนี้ คือ

หมวดอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมมีพฤติกรรมการใช้จ่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมการบริโภคสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) การรับประทานอาหารนอกบ้าน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.35$ ) และค่าเครื่องดื่มที่มีและไม่มีแอลกอฮอล์ อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.05$ )

หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน โดยรวมมีพฤติกรรมการใช้จ่ายอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.03$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมการบริโภคเครื่องใช้ในการประกอบอาหาร และเครื่องแต่งบ้าน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.22$ ) เครื่องใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.04$ ) และค่าวัสดุ อุปกรณ์บำรุงรักษาบ้าน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.83$ )

หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม โดยรวมมีพฤติกรรมการใช้จ่ายอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมการบริโภคเครื่องแต่งกาย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ ) ค่าเครื่องสำอาง อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.24$ ) และค่าเครื่องประดับ อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.80$ )

หมวดพาหนะและการสื่อสาร โดยรวมมีพฤติกรรมการใช้จ่ายอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมการบริโภคค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.70$ ) และค่าบำรุงรักษารถยนต์ อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.02$ )

หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว โดยรวมมีพฤติกรรมการใช้จ่ายอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมการบริโภคสินค้าและบริการเพื่อความบันเทิง อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.04$ ) สินค้าเพื่อความรู้และการศึกษา อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.01$ ) การท่องเที่ยวและการพักผ่อน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.77$ ) และสถานบันเทิง อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.52$ )

หมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาล โดยรวมมีพฤติกรรมการใช้จ่ายอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมการบริโภคค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.73$ ) และค่ารักษาพยาบาลและการตรวจสุขภาพ อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.63$ )

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครอง  
บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต	ระดับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต					
	ชาย			หญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
หมวดอาหารและเครื่องดื่ม	2.60	1.00	ปานกลาง	2.58	0.87	ปานกลาง
หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน	2.01	1.00	น้อย	2.04	0.97	น้อย
หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม	2.02	0.79	น้อย	2.75	0.97	ปานกลาง
หมวดพาหนะและการสื่อสาร	3.02	1.14	ปานกลาง	2.53	1.10	ปานกลาง
หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว	1.88	1.03	น้อย	1.80	0.91	น้อย
หมวดสุขภาพและคำปรึกษาพยาบาล	1.86	0.97	น้อย	1.53	0.82	น้อย
รวม	2.23	0.99	น้อย	2.20	0.94	น้อย

ตาราง 6 พบว่า เพศชายมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.02$ ) รองลงมาคือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.60$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.02$ ) ตามลำดับ

เพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.20$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่มมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.75$ ) รองลงมาคือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.58$ ) และหมวดพาหนะและการสื่อสาร ( $\bar{X} = 2.53$ ) ตามลำดับ



ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต	ระดับพฤติกรรมกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต											
	20-29 ปี			30-39 ปี			40-49 ปี			50 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
หมวดอาหารและเครื่องดื่ม	2.52	0.99	ปานกลาง	2.67	0.99	ปานกลาง	2.61	0.90	ปานกลาง	2.49	0.93	น้อย
หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน	1.65	0.90	น้อย	2.09	0.97	น้อย	2.25	1.01	น้อย	2.14	0.95	น้อย
หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม	2.52	1.06	ปานกลาง	2.40	1.02	น้อย	2.45	0.96	น้อย	2.32	0.96	น้อย
หมวดพาหนะและการสื่อสาร	2.71	1.08	ปานกลาง	2.81	1.19	ปานกลาง	2.74	1.12	ปานกลาง	2.67	1.15	ปานกลาง
หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว	1.78	0.97	น้อย	1.79	0.99	น้อย	1.91	1.01	น้อย	1.87	0.89	น้อย
หมวดสุขภาพและคำปรึกษา	1.38	0.77	น้อยที่สุด	1.56	0.85	น้อย	1.87	0.96	น้อย	2.03	0.97	น้อย
รวม	2.09	0.96	น้อย	2.22	1.00	น้อย	2.30	0.99	น้อย	2.25	0.98	น้อย

จากตาราง 7 พบว่า ทุกกลุ่มอายุมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยรวม อยู่ในระดับ  
น้อย และมีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสาร มากที่สุด รองลงมาได้แก่  
หมวดอาหารและเครื่องดื่ม และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามสถานภาพ

พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต	ระดับพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต									
	โตด			สมรส			หม้าย / หย่าร้าง			
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	
หมวดอาหารและเครื่องดื่ม	2.53	1.01	ปานกลาง	2.58	0.94	ปานกลาง	2.73	0.89	ปานกลาง	
หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน	1.85	1.05	น้อย	2.11	0.94	น้อย	2.16	0.92	น้อย	
หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม	2.50	1.06	น้อย	2.35	0.94	น้อย	2.58	1.07	ปานกลาง	
หมวดพาหนะและการสื่อสาร	2.74	1.17	ปานกลาง	2.68	1.12	ปานกลาง	3.04	1.11	ปานกลาง	
หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว	1.87	1.03	น้อย	1.77	0.95	น้อย	2.01	0.95	น้อย	
หมวดสุขภาพและคำปรึกษา	1.50	0.89	น้อยที่สุด	1.71	0.87	น้อย	1.96	1.06	น้อย	
รวม	2.16	1.03	น้อย	2.20	0.96	น้อย	2.41	1.00	น้อย	

จากตาราง 8 พบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ปรากฏผลดังนี้

สถานภาพโสด มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.16$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.74$ ) รองลงมาคือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.53$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.50$ ) ตามลำดับ

สถานภาพสมรส มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.20$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.68$ ) รองลงมาคือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.58$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.35$ ) ตามลำดับ

สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.04$ ) รองลงมาคือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.73$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.58$ ) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต	ระดับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต											
	อนุประิญาหรือต่ำกว่า			ประิญาตรีหรือเทียบเท่า			ปริญญาโทหรือสูงกว่า					
	$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย			
หมวดอาหารและเครื่องดื่ม	2.54	0.96	ปานกลาง	2.58	0.97	ปานกลาง	2.66	0.94	ปานกลาง			
หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน	1.73	0.89	น้อย	2.08	1.00	น้อย	2.09	0.96	น้อย			
หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม	2.17	1.01	น้อย	2.44	0.99	น้อย	2.60	1.00	ปานกลาง			
หมวดพาหนะและการสื่อสาร	2.52	1.14	ปานกลาง	2.72	1.15	ปานกลาง	3.02	1.07	ปานกลาง			
หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว	1.67	0.99	น้อย	1.83	0.98	น้อย	1.97	0.98	น้อย			
หมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล	1.42	0.82	น้อยที่สุด	1.71	0.91	น้อย	1.78	0.94	น้อย			
รวม	2.01	0.97	น้อย	2.23	1.00	น้อย	2.35	0.98	น้อย			

จากตาราง 9 พบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏผลดังนี้

ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.02$ ) รองลงมาคือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.66$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.60$ ) ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.72$ ) รองลงมาคือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.58$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.44$ ) ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญาหรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.54$ ) รองลงมาคือ หมวดพาหนะและการสื่อสาร ( $\bar{X} = 2.52$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.17$ ) ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอาชีพ

พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต	ระดับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต											
	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ			พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน / แม่บ้าน			ประกอบอาชีพอิสระ			อื่น ๆ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย
หมวดอาหารและเครื่องดื่ม	2.51	0.90	ปานกลาง	2.57	0.97	ปานกลาง	2.80	0.95	ปานกลาง	2.52	1.63	ปานกลาง
หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน	2.00	0.98	น้อย	2.01	1.00	น้อย	2.18	0.91	น้อย	1.90	1.48	น้อย
หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม	2.31	0.90	น้อย	2.48	1.04	น้อย	2.54	1.05	ปานกลาง	2.76	1.61	ปานกลาง
หมวดพาหนะและการสื่อสาร	2.68	1.06	ปานกลาง	2.70	1.15	ปานกลาง	3.01	1.22	ปานกลาง	2.76	1.53	ปานกลาง
หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว	1.71	0.90	น้อย	1.83	0.95	น้อย	2.12	1.08	น้อย	1.96	1.49	น้อย
หมวดสุขภาพและคำปรึกษา	1.65	0.88	น้อย	1.65	0.92	น้อย	1.82	0.93	น้อย	1.57	0.95	น้อย
รวม	2.14	0.94	น้อย	2.21	1.01	น้อย	2.41	1.02	น้อย	2.25	1.45	น้อย

จากตาราง 10 พบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ เมื่อจำแนกตามอาชีพ ปรากฏผลดังนี้

ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.14$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.68$ ) รองลงมาคือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.51$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.31$ ) ตามลำดับ

พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน / แม่บ้าน มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.21$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.70$ ) รองลงมาคือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.57$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.48$ ) ตามลำดับ

ประกอบอาชีพอิสระ มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.01$ ) รองลงมาคือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.80$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.54$ ) ตามลำดับ

อาชีพอื่น ๆ มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.25$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่มมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.76$ ) รองลงมา คือ หมวดพาหนะและการสื่อสาร ( $\bar{X} = 2.76$ ) และหมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.52$ ) ตามลำดับ



ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำนวนตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต	ระดับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต											
	15,001 – 20,000 บาท			20,001 – 25,000 บาท			25,001 – 30,000 บาท			มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
หมวดอาหารและเครื่องดื่ม	2.44	0.94	น้อย	2.61	0.96	ปานกลาง	2.52	0.81	ปานกลาง	2.82	1.06	ปานกลาง
หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน	1.72	0.91	น้อย	1.94	0.91	น้อย	2.42	0.99	น้อย	2.16	1.01	น้อย
หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม	2.33	1.02	น้อย	2.38	1.00	น้อย	2.46	0.90	น้อย	2.58	1.07	ปานกลาง
หมวดพาหนะและการสื่อสาร	2.57	1.11	ปานกลาง	2.79	1.10	ปานกลาง	2.66	1.06	ปานกลาง	3.02	1.25	ปานกลาง
หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว	1.62	0.86	น้อย	1.67	0.88	น้อย	1.94	0.92	น้อย	2.20	1.12	น้อย
หมวดสุขภาพและคำปรึกษา	1.42	0.80	น้อยที่สุด	1.59	0.89	น้อย	1.78	0.82	น้อย	2.01	1.03	น้อย
รวม	2.02	0.94	น้อย	2.16	0.96	น้อย	2.30	0.92	น้อย	2.46	1.09	น้อย

จากตาราง 11 พบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏผลดังนี้

รายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.02$ ) รองลงมา คือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.82$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.58$ ) ตามลำดับ

รายได้ 25,001 - 30,000 บาท มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.66$ ) รองลงมา คือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.52$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.46$ ) ตามลำดับ

รายได้ 20,001 - 25,000 บาท มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.16$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.79$ ) รองลงมาคือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.61$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.38$ ) ตามลำดับ

รายได้ 15,001 - 20,000 บาท มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.57$ ) รองลงมาคือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.44$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.33$ ) ตามลำดับ

จากตาราง 12 พบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ เมื่อจำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ปรากฏผลดังนี้

จำนวนบัตรเครดิต 1 ใบ มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.10$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.36$ ) รองลงมาคือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.34$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.30$ ) ตามลำดับ

จำนวนบัตรเครดิต 2 ใบ มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.15$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายใน หมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.75$ ) รองลงมาคือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.56$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 1.45$ ) ตามลำดับ

จำนวนบัตรเครดิต 3 ใบ มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.93$ ) รองลงมาคือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.70$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.45$ ) ตามลำดับ

จำนวนบัตรเครดิตมากกว่า 3 ใบ มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.27$ ) รองลงมาคือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.96$ ) และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ( $\bar{X} = 2.60$ ) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิต

ธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ตามข้อขบข่ายพฤติกรรมการใช้จ่าย 6 หมวด คือ หมวดอาหารและเครื่องดื่ม หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม หมวดพาหนะและการสื่อสาร หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยวและหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล

ตาราง 13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
หมวดอาหารและเครื่องดื่ม	2.59	0.76	2.57	0.61	0.32
1. ค่าสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวันเช่น ข้าวสาร,เนื้อสัตว์,ผัก,ผลไม้,เครื่องปรุงรส	3.03	1.01	3.62	0.96	-5.96*
2. การรับประทานอาหารนอกบ้าน (ตามร้านอาหาร)	2.46	1.00	2.27	0.86	1.98*
3. ค่าเครื่องดื่มที่มีและไม่มีแอลกอฮอล์ เช่น น้ำอัดลม, น้ำผลไม้, สุรา, ไวน์	2.31	1.01	1.84	0.80	5.20*
หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน	2.01	0.89	2.04	0.81	-0.31
1. ค่าวัสดุ อุปกรณ์บำรุงรักษาบ้าน เช่น ก๊อคน้ำ หลอดไฟ, กลอนประตู, สีทาบ้าน	1.88	0.97	1.79	0.92	0.98
2. เครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น โทรทัศน์,เครื่องซักผ้า, เครื่องเสียง, เครื่องทำน้ำอุ่น	2.08	1.04	2.01	0.99	0.68
3. เครื่องใช้ในการประกอบอาหารและเครื่องแต่งบ้าน เช่น จาน,แก้ว,กระทะ,ตู้เสื้อผ้า, ชั้นวางของ,ผ้าปูที่นอน,หมอน,ปลอกหมอน	2.08	0.99	2.33	1.00	-2.44*

ตาราง 13 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม	2.02	0.58	2.75	0.76	-10.70
1. ค่าเครื่องแต่งกาย เช่น เสื้อเชิ้ต, กางเกง, ชุดสูท, ชุดทำงานสุภาพสตรี, รองเท้า	3.23	0.99	3.26	0.89	-2.28
2. ค่าเครื่องประดับ เช่น สร้อย, แหวน, กำไล, ต่างหู	1.42	0.71	2.10	0.93	-8.32*
3. ค่าเครื่องสำอาง	1.43	0.66	2.90	1.09	-16.66*
หมวดพาหนะและการสื่อสาร	3.01	0.84	2.52	0.80	5.94
1. ค่าบำรุงรักษารถยนต์ เช่น ค่าน้ำมันเครื่อง, ยางรถยนต์, ค่าซ่อมแซมรถยนต์	2.30	1.12	1.78	0.92	5.09*
2. ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เช่น ค่าน้ำมันรถ, ค่ารถ, ค่าตัวเครื่องบิน	3.92	1.30	3.20	1.45	5.21*
3. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่, ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่	2.83	0.99	2.59	0.92	2.45*
หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว	1.87	0.69	1.79	0.65	1.23
1. สิ้นค้าและบริการเพื่อความบันเทิง เช่น ชมภาพยนตร์, คอนเสิร์ต, ซีดี - ดีวีดี - วีซีดี เพลงและภาพยนตร์	1.98	0.96	2.09	1.03	-1.08
2. การท่องเที่ยวและการพักผ่อน เช่น ทัวร์, โรงแรม, สปา	1.90	1.07	1.65	0.98	2.45*
3. สถานบันเทิง เช่น คาเฟ่, ดิสโก้เทค, คาราโอเกะ	1.83	1.07	1.28	0.66	6.27*
4. สิ้นค้าเพื่อความรู้และการศึกษา เช่น หนังสือ, นิตยสาร	1.81	1.02	2.17	0.99	-3.54*

ตาราง 13 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
หมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาล	1.85	0.76	1.52	0.68	4.53
1. ค่ารักษาพยาบาลและการตรวจสุขภาพ เช่น ค่ายา, ค่าทำฟัน, ค่าโรงพยาบาล	1.64	0.84	1.61	0.84	0.33
2. ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ เช่น ฟิตเนส, อุปกรณ์กีฬา, ค่าสนามกอล์ฟ	2.08	1.09	1.45	0.80	6.68*
รวมเฉลี่ย	2.23	0.52	2.21	0.47	0.30

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 13 พบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามเพศมีดังนี้ คือ

หมวดอาหารและเครื่องดื่ม โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดอาหารและเครื่องดื่ม เพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดอาหารและเครื่องดื่มมากกว่าเพศชาย ในเรื่องค่าสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน ส่วนเพศชายมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดอาหารและเครื่องดื่มมากกว่าเพศหญิง ในเรื่องการรับประทานอาหารนอกบ้านและค่าเครื่องดื่มที่มีและไม่มีแอลกอฮอล์

หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน เพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้านมากกว่าเพศชาย ในเรื่องเครื่องใช้ในการประกอบอาหารและเครื่องแต่งบ้าน ส่วนค่าวัสดุ อุปกรณ์บำรุงรักษาน้ำและเครื่องใช้ไฟฟ้า พบว่าไม่แตกต่างกัน

หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม เพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่มมากกว่าเพศชาย ในเรื่องค่าเครื่องประดับและค่าเครื่องสำอาง ส่วนค่าเครื่องแต่งกาย พบว่าไม่แตกต่างกัน

หมวดพาหนะและการสื่อสาร โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดพาหนะและการสื่อสาร เพศชายมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากกว่าเพศหญิง ในเรื่องค่าบำรุงรักษารถยนต์ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการสื่อสาร

หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว เพศชายมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยวมากกว่าเพศหญิง ในเรื่องการท่องเที่ยวและการพักผ่อนและสถานบันเทิง ส่วนเพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยวมากกว่าเพศชาย ในเรื่องสินค้าเพื่อความรู้และการศึกษา ส่วนสินค้าและบริการเพื่อความบันเทิง พบว่าไม่แตกต่างกัน

หมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล เพศชายมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาลมากกว่าเพศหญิง ในเรื่องค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ ส่วนคำรักษาพยาบาลและการตรวจสุขภาพ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการใช้จ่าย บัตรเครดิต	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. หมวดอาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	1.859	3	0.620	1.341	0.261
	ภายในกลุ่ม	183.028	396	0.462		
	รวม	184.888	399			
2. หมวดที่อยู่อาศัยและ เครื่องใช้ในบ้าน	ระหว่างกลุ่ม	20.792	3	6.931	10.225*	0.000
	ภายในกลุ่ม	268.404	396	0.678		
	รวม	289.196	399			
3. หมวดเครื่องแต่งกายและ เครื่องนุ่งห่ม	ระหว่างกลุ่ม	1.729	3	0.576	0.943	0.420
	ภายในกลุ่ม	241.946	396	0.611		
	รวม	243.675	399			
4. หมวดพาหนะและ การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.029	3	0.343	0.466	0.706
	ภายในกลุ่ม	291.124	396	0.735		
	รวม	292.153	399			
5. หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	1.256	3	0.419	0.931	0.425
	ภายในกลุ่ม	178.042	396	0.450		
	รวม	179.299	399			
6. หมวดสุขภาพและ คำรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	22.711	3	7.570	15.247*	0.000
	ภายในกลุ่ม	196.613	396	0.496		
	รวม	219.324	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.917	3	0.639	2.637*	0.049
	ภายในกลุ่ม	95.976	396	0.242		
	รวม	97.893	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอายุ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe's Method ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		1.65	2.08	2.25	2.14
20 – 29 ปี	1.65	-	0.43*	0.60*	0.49*
30 – 39 ปี	2.08		-	0.16	0.05
40 – 49 ปี	2.25			-	0.10
50 ปีขึ้นไป	2.14				-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มอายุต่าง ๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีช่วงอายุ 30 – 39 ปี มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้านมากกว่ากลุ่มที่มีช่วงอายุ 20 – 29 ปี กลุ่มที่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้านมากกว่ากลุ่มที่มีช่วงอายุ 20 – 29 ปี กลุ่มที่มีช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้านมากกว่ากลุ่มที่มีช่วงอายุ 20 – 29 ปี

ตาราง 16 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ในหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาล จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		1.38	1.56	1.86	2.02
20 – 29 ปี	1.38	-	0.18	0.48*	0.64*
30 – 39 ปี	1.56		-	0.30*	0.46*
40 – 49 ปี	1.86			-	0.16
50 ปีขึ้นไป	2.02				-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาล จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มอายุต่าง ๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาลมากกว่ากลุ่มที่มีช่วงอายุ 20 – 29 ปี กลุ่มที่มีช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาลมากกว่ากลุ่มที่มีช่วงอายุ 20 – 29 ปี กลุ่มที่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาลมากกว่ากลุ่มที่มีช่วงอายุ 30 – 39 ปี กลุ่มที่มีช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาลมากกว่ากลุ่มที่มีช่วงอายุ 30 – 39 ปี

ตาราง 17 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามสถานภาพ

พฤติกรรมการใช้จ่าย บัตรเครดิต	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. หมวดอาหารและ เครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	1.477	2	0.738	1.598	0.204
	ภายในกลุ่ม	183.411	397	0.462		
	รวม	184.888	399			
2. หมวดที่อยู่อาศัยและ เครื่องใช้ในบ้าน	ระหว่างกลุ่ม	6.472	2	3.236	4.544*	0.011
	ภายในกลุ่ม	282.724	397	0.712		
	รวม	289.196	399			
3. หมวดเครื่องแต่งกาย และเครื่องนุ่งห่ม	ระหว่างกลุ่ม	3.309	2	1.655	2.733	0.066
	ภายในกลุ่ม	240.366	397	0.605		
	รวม	243.675	399			
4. หมวดพาหนะและการ สื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	5.491	2	2.745	3.802*	0.023
	ภายในกลุ่ม	286.662	397	0.722		
	รวม	292.153	399			
5. หมวดการบันเทิง การศึกษาและ การท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2.554	2	1.277	2.869	0.058
	ภายในกลุ่ม	176.744	397	0.445		
	รวม	179.299	399			
6. หมวดสุขภาพและ การรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	8.480	2	4.240	7.983*	0.000
	ภายในกลุ่ม	210.845	397	0.531		
	รวม	219.324	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.231	2	1.116	4.630*	0.010
	ภายในกลุ่ม	95.661	397	0.241		
	รวม	97.893	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe's Method ปรากฏผลดังตาราง 18

ตาราง 18 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง
		1.84	2.10	
โสด	1.84	-	0.25*	0.31
สมรส	2.10		-	0.05
หม้าย / หย่าร้าง	2.16			-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่าสถานภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีสถานภาพสมรส มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้านมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสด

ตาราง 19 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ในหมวดพาหนะและการสื่อสาร จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง
		2.73	2.67	3.03
โสด	2.73	-	0.06	0.29
สมรส	2.67		-	0.36*
หม้าย / หย่าร้าง	3.03			-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดพาหนะและการสื่อสาร จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่าสถานภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือกลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพสมรส

ตาราง 20 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ในหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาล จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง
		1.50	1.71	1.96
โสด	1.50	-	0.21*	0.46*
สมรส	1.71		-	0.25
หม้าย / หย่าร้าง	1.96			-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาล จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่าสถานภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีสถานภาพสมรส มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาลมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสด กลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้างมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาลมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสด

ตาราง 21 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการใช้จ่าย บัตรเครดิต	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. หมวดอาหารและ เครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	0.575	2	0.288	0.620	0.539
	ภายในกลุ่ม	184.313	397	0.464		
	รวม	184.888	399			
2. หมวดที่อยู่อาศัยและ เครื่องใช้ในบ้าน	ระหว่างกลุ่ม	6.284	2	3.142	4.409*	0.013
	ภายในกลุ่ม	282.911	397	0.713		
	รวม	289.196	399			
3. หมวดเครื่องแต่งกาย และเครื่องนุ่งห่ม	ระหว่างกลุ่ม	6.047	2	3.024	5.051*	0.007
	ภายในกลุ่ม	237.628	397	0.599		
	รวม	243.675	399			
4. หมวดพาหนะและการ สื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	8.393	2	4.196	5.871*	0.003
	ภายในกลุ่ม	283.760	397	0.715		
	รวม	292.153	399			
5. หมวดการบันเทิง การศึกษาและ การท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2.851	2	1.425	3.207*	0.042
	ภายในกลุ่ม	176.448	397	0.444		
	รวม	179.299	399			
6. หมวดสุขภาพและ คำรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	5.002	2	2.501	4.633*	0.010
	ภายในกลุ่ม	214.322	397	0.540		
	รวม	219.324	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.823	2	1.912	8.068*	0.000
	ภายในกลุ่ม	94.069	397	0.237		
	รวม	97.893	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe's Method ปรากฏผลดังตาราง 22

ตาราง 22 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	อนุสัญญา หรือต่ำกว่า	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
		1.72	2.08	2.09
อนุสัญญาหรือต่ำกว่า	1.72	-	0.35*	0.36
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.08		-	0.01
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	2.09			-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่าระดับการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้านมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุสัญญาหรือต่ำกว่า



ตาราง 23 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ในหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	อนุปริญญา หรือต่ำกว่า	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
		2.16	2.43	2.60
อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	2.16	-	0.26	0.43*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.43		-	0.16
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	2.60			-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่าระดับการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่มมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือต่ำกว่า

ตาราง 24 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ในหมวดพาหนะและการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	อนุปริญญา หรือต่ำกว่า	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
		2.51	2.72	3.01
อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	2.51	-	0.20	0.49*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.72		-	0.29*
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.01			-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดพาหนะและการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่าระดับการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่ามีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญาหรือต่ำกว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่ามีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ตาราง 25 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา  
เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	อนุปริญญา หรือต่ำกว่า	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
		1.66	1.83	1.96
อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	1.66	-	0.16	0.29*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	1.83		-	0.13
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	1.96			-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่าระดับการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษاپริญญาโทหรือสูงกว่ามีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษอนุปริญญาหรือต่ำกว่า

ตาราง 26 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ในหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	อนุปริญญา หรือต่ำกว่า	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
		1.41	1.70	1.77
อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	1.41	-	0.29*	0.36*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	1.70		-	0.07
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	1.77			-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่าระดับการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาลมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือต่ำกว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่ามีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาลมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือต่ำกว่า

ตาราง 27 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอาชีพ

พฤติกรรมการใช้จ่าย บัตรเครดิต	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. หมวดอาหารและ เครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	3.940	3	1.313	2.874*	0.036
	ภายในกลุ่ม	180.948	396	0.457		
	รวม	184.888	399			
2. หมวดที่อยู่อาศัยและ เครื่องใช้ในบ้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.721	3	0.574	0.790	0.500
	ภายในกลุ่ม	287.475	396	0.726		
	รวม	289.196	399			
3. หมวดเครื่องแต่งกาย และเครื่องนุ่งห่ม	ระหว่างกลุ่ม	4.195	3	1.398	2.312	0.076
	ภายในกลุ่ม	239.480	396	0.605		
	รวม	243.675	399			
4. หมวดพาหนะและการ สื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	5.497	3	1.832	2.531	0.057
	ภายในกลุ่ม	286.656	396	0.724		
	รวม	292.153	399			
5. หมวดการบันเทิง การศึกษาและ การท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	7.614	3	2.538	5.854*	0.001
	ภายในกลุ่ม	171.685	396	0.434		
	รวม	179.299	399			
6. หมวดสุขภาพและค่า รักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	1.630	3	0.543	0.988	0.398
	ภายในกลุ่ม	217.695	396	0.550		
	รวม	219.324	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.612	3	1.204	5.057*	0.002
	ภายในกลุ่ม	94.280	396	0.238		
	รวม	97.893	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe's Method ปรากฏผลดังตาราง 28

ตาราง 28 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน / ลูกจ้าง บริษัทเอกชน / แม่บ้าน	ประกอบ อาชีพอิสระ	อื่น ๆ
		2.50	2.57	2.80	2.52
ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	2.50	-	0.06	0.29*	0.01
พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน / แม่บ้าน	2.57	-	-	0.22	0.05
ประกอบอาชีพอิสระ	2.80	-	-	-	0.27
อื่น ๆ	2.52	-	-	-	-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่าอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ อาชีพประกอบอาชีพอิสระมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดอาหารและเครื่องดื่มมากกว่าอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตาราง 29 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน / ลูกจ้าง บริษัทเอกชน / แม่บ้าน	ประกอบอาชีพ อิสระ	อื่นๆ
		1.71	1.82	2.12	1.96
ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	1.71	-	0.11	0.40*	0.24
พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน / แม่บ้าน	1.82	-	-	0.29*	0.13
ประกอบอาชีพอิสระ	2.12	-	-	-	0.15
อื่นๆ	1.96	-	-	-	-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่าอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ อาชีพประกอบอาชีพอิสระมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดการบันเทิง การศึกษา และการท่องเที่ยวมากกว่าอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพประกอบอาชีพอิสระมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยวมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน / แม่บ้าน

ตาราง 30 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้

พฤติกรรมการใช้จ่าย บัตรเครดิต	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. หมวดอาหารและ เครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	7.817	3	2.606	5.827*	0.001
	ภายในกลุ่ม	177.071	396	0.447		
	รวม	184.888	399			
2. หมวดที่อยู่อาศัยและ เครื่องใช้ในบ้าน	ระหว่างกลุ่ม	27.142	3	9.047	13.672*	0.000
	ภายในกลุ่ม	262.053	396	0.662		
	รวม	289.196	399			
3. หมวดเครื่องแต่งกาย และเครื่องนุ่งห่ม	ระหว่างกลุ่ม	3.634	3	1.211	1.998	0.114
	ภายในกลุ่ม	240.042	396	0.606		
	รวม	243.675	399			
4. หมวดพาหนะและการ สื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	11.202	3	3.734	5.263*	0.001
	ภายในกลุ่ม	280.951	396	0.709		
	รวม	292.153	399			
5. หมวดการบันเทิง การศึกษาและ การท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	20.901	3	6.967	17.417*	0.000
	ภายในกลุ่ม	158.398	396	0.400		
	รวม	179.299	399			
6. หมวดสุขภาพและ การรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	18.733	3	6.244	12.327*	0.000
	ภายในกลุ่ม	200.592	396	0.507		
	รวม	219.324	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	10.982	3	3.661	16.679*	0.000
	ภายในกลุ่ม	86.911	396	0.219		
	รวม	97.893	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe's Method ปรากฏผลดังตาราง 31

ตาราง 31 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่

รายได้	ค่าเฉลี่ย	15,001 -	20,001 -	25,001 -	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
		20,000 บาท	25,000 บาท	30,000 บาท	
		2.43	2.61	2.51	2.81
15,001 - 20,000 บาท	2.43	-	0.17	0.08	0.38*
20,001 - 25,000 บาท	2.61		-	0.09	0.20
25,001 - 30,000 บาท	2.51			-	0.30*
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	2.81				-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่ารายได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ รายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดอาหารและเครื่องดื่มมากกว่ารายได้ 15,001 - 20,000 บาท รายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดอาหารและเครื่องดื่มมากกว่ารายได้ 25,001 - 30,000 บาท

ตาราง 32 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่

รายได้	ค่าเฉลี่ย	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
		1.71	1.93	2.41	2.15
15,001 - 20,000 บาท	1.71	-	0.21	0.70*	0.44*
20,001 - 25,000 บาท	1.93		-	0.48*	0.22
25,001 - 30,000 บาท	2.41			-	0.26
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	2.15				-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่ารายได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ รายได้ 25,001 - 30,000 บาทขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้านมากกว่ารายได้ 15,001 - 20,000 บาท รายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน มากกว่ารายได้ 15,001 - 20,000 บาท รายได้ 25,001 - 30,000 บาทขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้านมากกว่ารายได้ 20,001 - 25,000 บาท

ตาราง 33 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ในหมวดพาหนะและการสื่อสาร จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่

รายได้	ค่าเฉลี่ย	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
		2.56	2.78	2.65	3.01
15,001 - 20,000 บาท	2.56	-	0.21	0.08	0.45*
20,001 - 25,000 บาท	2.78		-	0.12	0.23
25,001 - 30,000 บาท	2.65			-	0.36*
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3.01				-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดพาหนะและการสื่อสาร จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่ารายได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ รายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากกว่ารายได้ 15,001 - 20,000 บาท รายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากกว่ารายได้ 25,001 - 30,000 บาท

ตาราง 34 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่

รายได้	ค่าเฉลี่ย	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
		1.62	1.66	1.94	2.19
15,001 - 20,000 บาท	1.62	-	0.04	0.32*	0.57*
20,001 - 25,000 บาท	1.66		-	0.27*	0.53*
25,001 - 30,000 บาท	1.94			-	0.25
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	2.19				-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่ารายได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ รายได้ 25,001 - 30,000 บาทมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยวมากกว่ารายได้ 15,001 - 20,000 บาท รายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยวมากกว่ารายได้ 15,001 - 20,000 บาท รายได้ 25,001 - 30,000 บาทมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยวมากกว่ารายได้ 20,001 - 25,000 บาท รายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยวมากกว่ารายได้ 20,001 - 25,000 บาท

ตาราง 35 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ในหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาล จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่

รายได้	ค่าเฉลี่ย	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
		1.42	1.59	1.78	2.00
15,001 - 20,000 บาท	1.42	-	0.17	0.35*	0.58*
20,001 - 25,000 บาท	1.59		-	0.18	0.41*
25,001 - 30,000 บาท	1.78			-	0.22
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	2.00				-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาล จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่ารายได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ รายได้ 25,001 - 30,000 บาทมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาลมากกว่ารายได้ 15,001 - 20,000 บาท รายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาล มากกว่ารายได้ 15,001 - 20,000 บาท รายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาลมากกว่ารายได้ 20,001 - 25,000 บาท

ตาราง 36 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง

พฤติกรรมการใช้จ่าย บัตรเครดิต	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. หมวดอาหารและ เครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	20.857	3	6.952	16.784*	0.000
	ภายในกลุ่ม	164.031	396	0.414		
	รวม	184.888	399			
2. หมวดที่อยู่อาศัยและ เครื่องใช้ในบ้าน	ระหว่างกลุ่ม	5.271	3	1.757	2.450	0.063
	ภายในกลุ่ม	283.925	396	0.717		
	รวม	289.196	399			
3. หมวดเครื่องแต่งกาย และเครื่องนุ่งห่ม	ระหว่างกลุ่ม	4.956	3	1.652	2.740*	0.043
	ภายในกลุ่ม	238.720	396	0.603		
	รวม	243.675	399			
4. หมวดพาหนะและการ สื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	46.183	3	15.394	24.784*	0.000
	ภายในกลุ่ม	245.970	396	0.621		
	รวม	292.153	399			
5. หมวดการบันเทิง การศึกษาและ การท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	5.489	3	1.830	4.169*	0.006
	ภายในกลุ่ม	173.809	396	0.439		
	รวม	179.299	399			
6. หมวดสุขภาพและ การรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	8.373	3	2.791	5.239*	0.001
	ภายในกลุ่ม	210.952	396	0.533		
	รวม	219.324	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.087	3	2.362	10.302*	0.000
	ภายในกลุ่ม	90.805	396	0.229		
	รวม	97.893	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe's Method ปรากฏผลดังตาราง 37

ตาราง 37 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองเป็นรายคู่

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง	ค่าเฉลี่ย	1 ใบ	2 ใบ	3 ใบ	มากกว่า 3 ใบ
		2.34	2.55	2.70	2.95
1 ใบ	2.34	-	0.21	0.35*	0.61*
2 ใบ	2.55		-	0.14	0.40*
3 ใบ	2.70			-	0.25
มากกว่า 3 ใบ	2.95				-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองเป็นรายคู่ พบว่าจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ บัตรเครดิตจำนวน 3 ใบมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดอาหารและเครื่องดื่มมากกว่าบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบ บัตรเครดิตมากกว่า 3 ใบมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดอาหารและเครื่องดื่มมากกว่าบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบ บัตรเครดิตมากกว่า 3 ใบมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดอาหารและเครื่องดื่มมากกว่าบัตรเครดิตจำนวน 2 ใบ

ตาราง 38 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองเป็นรายคู่

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง	ค่าเฉลี่ย	1 ใบ	2 ใบ	3 ใบ	มากกว่า 3 ใบ
		2.29	2.45	2.45	2.60
1 ใบ	2.29	-	0.15	0.15	0.30*
2 ใบ	2.45		-	0.00	0.14
3 ใบ	2.45			-	0.14
มากกว่า 3 ใบ	2.60				-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองเป็นรายคู่ พบว่าจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ บัตรเครดิตมากกว่า 3 ใบมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่มมากกว่าบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบ



ตาราง 39 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ในหมวดพาหนะและการสื่อสาร จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองเป็น  
รายชื่อ

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง	ค่าเฉลี่ย	1 ใบ	2 ใบ	3 ใบ	มากกว่า 3 ใบ
		2.35	2.74	2.93	3.26
1 ใบ	2.35	-	0.39*	0.57*	0.90*
2 ใบ	2.74		-	0.18	0.51*
3 ใบ	2.93			-	0.33
มากกว่า 3 ใบ	3.26				-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดพาหนะและการสื่อสาร จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองเป็นรายชื่อ พบว่าจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ บัตรเครดิตจำนวน 2 ใบมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากกว่าบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบ บัตรเครดิตจำนวน 3 ใบมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากกว่าบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบ บัตรเครดิตมากกว่า 3 ใบมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากกว่าบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบ บัตรเครดิตมากกว่า 3 ใบมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดพาหนะและการสื่อสารมากกว่าบัตรเครดิตจำนวน 2 ใบ

ตาราง 40 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต  
ธนาคารพาณิชย์ในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวน  
บัตรเครดิตที่ถือครองเป็นรายคู่

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง	ค่าเฉลี่ย	1 ใบ	2 ใบ	3 ใบ	มากกว่า 3 ใบ
		1.82	1.72	1.77	2.05
1 ใบ	1.82	-	0.09	0.04	0.23
2 ใบ	1.72		-	0.05	0.33*
3 ใบ	1.77			-	0.28
มากกว่า 3 ใบ	2.05				-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองเป็นรายคู่ พบว่าจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ บัตรเครดิตมากกว่า 3 ใบมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดการบันเทิง การศึกษาและ การท่องเที่ยวมากกว่าบัตรเครดิตจำนวน 2 ใบ

**ตาราง 41 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต**

ธนาคารพาณิชย์ในหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง  
เป็นรายคู่

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง	ค่าเฉลี่ย	1 ใบ	2 ใบ	3 ใบ	มากกว่า 3 ใบ
		1.60	1.53	1.76	1.91
1 ใบ	1.60	-	0.06	0.16	0.31*
2 ใบ	1.53		-	0.23	0.38*
3 ใบ	1.76			-	0.15
มากกว่า 3 ใบ	1.91				-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองเป็นรายคู่ พบว่าจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ บัตรเครดิตมากกว่า 3 ใบมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล มากกว่าบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบ บัตรเครดิตมากกว่า 3 ใบมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล มากกว่าบัตรเครดิตจำนวน 2 ใบ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหาในการใช้บัตรเครดิต เป็นรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดอันดับปัญหาเป็นรายชื่อ และสรุปปัญหาที่เป็นคำถามปลายเปิด

ตาราง 42 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต โดยรวม

ปัญหาจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
<b>ปัญหาจากธนาคาร</b>	<b>2.47</b>	<b>1.00</b>	<b>น้อย</b>	<b>3</b>
1. ธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับการใช้จ่ายจริงหรือการแจ้งยอดไม่ชัดเจน	2.31	1.01	น้อย	3
2. แจ้งยอดในการใช้บัตรล่าช้า	2.29	0.92	น้อย	4
3. ความสะดวกสบายในการชำระค่าใช้จ่าย	2.94	1.10	ปานกลาง	1
4. การติดต่อกับศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ไม่สะดวก	2.81	1.12	ปานกลาง	2
5. ข้อมูลบนแถบแม่เหล็กเสียหรือชำรุด	1.99	0.86	น้อย	5
<b>ปัญหาจากร้านค้าที่ให้บริการ</b>	<b>2.78</b>	<b>1.23</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>1</b>
1. ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มกรณีชำระด้วยบัตรเครดิต	2.90	1.26	ปานกลาง	2
2. ร้านค้าที่รับบัตรเครดิตมีไม่มากเท่าที่ควร	2.74	1.27	ปานกลาง	4
3. เมื่อชำระเงินด้วยบัตรเครดิตทำให้ไม่ได้รับส่วนลด	3.01	1.30	ปานกลาง	1
4. เสียเวลาในการตรวจสอบบัตรเครดิตนาน	2.88	1.14	ปานกลาง	3
5. พนักงานร้านค้าขาดความรู้เกี่ยวกับบัตรเครดิตเมื่อประสบปัญหา	2.63	1.20	ปานกลาง	5

ตาราง 42 (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
6. ร้านค้ามักแจ้งว่าการสื่อสารขัดข้องบ่อย	2.51	1.17	ปานกลาง	6
ปัญหาที่เกิดจากผู้ถือบัตร	2.59	1.18	ปานกลาง	2
1. มีการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด	2.81	1.31	ปานกลาง	1
2. วงเงินบัตรเครดิตไม่เพียงพอ	2.44	1.20	น้อย	4
3. ไม่สามารถชำระบัตรเครดิตได้ ทำให้ไม่สามารถถอนเงินสดผ่านตู้ ATM	2.52	1.11	ปานกลาง	3
4. ไม่สามารถจำเบอร์โทรศัพท์ธนาคารได้ ทำให้มีอุปสรรคในการติดต่อเมื่อบัตรเครดิตมีปัญหา	2.57	1.12	ปานกลาง	2
รวม	2.62	1.14	ปานกลาง	

ตาราง 42 พบว่าปัญหาจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยรวม พบว่า ปัญหาจากร้านค้าที่ให้บริการเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากผู้ถือบัตรและปัญหาจากธนาคาร ตามลำดับ

ปัญหาจากร้านค้าที่ให้บริการ โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เมื่อชำระเงินด้วยบัตรเครดิตทำให้ไม่ได้รับส่วนลด รองลงมาคือ ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มกรณีชำระด้วยบัตรเครดิต และปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ ร้านค้ามักแจ้งว่าการสื่อสารขัดข้องบ่อย

ปัญหาที่เกิดจากผู้ถือบัตร โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ มีการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด รองลงมาคือ ไม่สามารถจำเบอร์โทรศัพท์ธนาคารได้ ทำให้มีอุปสรรคในการติดต่อเมื่อบัตรเครดิตมีปัญหา และปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ วงเงินบัตรเครดิตไม่เพียงพอ

ปัญหาจากธนาคาร โดยรวมมีปัญหอยู่ในระดับน้อย ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ความสะดวกสบายในการชำระค่าใช้จ่าย รองลงมาคือ การติดต่อกับศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ไม่สะดวก และปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ ข้อมูลบนแถบแม่เหล็กเสียหรือชำรุด

สรุปปัญหาจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ที่เป็นคำถามปลายเปิด ได้แก่ ดอกเบี้ย ค่าปรับและค่าธรรมเนียมต่างๆ สูงเกินไป ธนาคารไม่รักษาความลับของลูกค้ามีการให้ข้อมูลกับบริษัทประกันชีวิตเพื่อโทรศัพท์ชักชวนให้ทำบริการเสริมด้านประกันชีวิตกับลูกค้า ธนาคารผู้ให้บริการบัตรเครดิตโทรศัพท์ติดต่อเพื่อสอบถามในการเพิ่มวงเงินการใช้จ่ายบัตรเครดิตบ่อยครั้ง สร้างความรำคาญแก่ผู้ถือบัตรเครดิต และผู้ถือบัตรเครดิตมีบัตรเครดิตหลายใบทำให้ไม่สามารถจำวันครบกำหนดในการชำระเงินได้ จึงทำให้ต้องเสียค่าปรับในการชำระค่าบัตรเครดิตล่าช้า

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะสรุปผล และมีข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผลการวิจัย
6. ข้อเสนอแนะ
  - 6.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
  - 6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ของผู้บริหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการบริหารผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ของผู้บริหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ตามลักษณะประชากร
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ของผู้บริหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

#### สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะประชากรที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยหรือทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยหรือธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่มีสาขาอยู่ในประเทศไทย

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยหรือทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่ถือครองบัตรเครดิตร้านค้าการพาณิชย์ไทยหรือธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่มีสาขาอยู่ในประเทศไทย จำนวน 400 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูลในลักษณะ face to face คือ ผู้ทำการวิจัยเป็นผู้ถามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้นจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยดำเนินการดังนี้

ศึกษาลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตร้านค้าการพาณิชย์ วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เช่น ร้อยละ แจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t - test และ One-Way ANOVA โดยจัดลำดับนำเสนอข้อมูลเป็น ตารางประกอบคำอธิบาย

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตร้านค้าการพาณิชย์: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลจากการวิเคราะห์พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตร้านค้าการพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยรวมอยู่ในระดับน้อย หมวดที่มีการใช้จ่ายมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ หมวดพาหนะและการสื่อสาร หมวดอาหารและเครื่องดื่ม และหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม หมวดที่มีการใช้จ่ายบัตรเครดิตน้อยที่สุด คือ หมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในแต่ละหมวด พบว่า

1.1 หมวดอาหารและเครื่องดื่ม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตอยู่ในระดับปานกลาง มีการใช้จ่ายในส่วนของค่าสินค้าอุปโภค บริโภคในชีวิตประจำวันมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การรับประทานอาหารนอกบ้าน (ตามร้านอาหาร) และในส่วนที่มีการใช้จ่ายน้อยที่สุด คือ ค่าเครื่องดื่มที่มีและไม่มีแอลกอฮอล์

1.2 หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตอยู่ในระดับน้อย มีการใช้จ่ายในส่วนของเครื่องใช้ในการประกอบอาหารและเครื่อง



แต่งบ้าน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ เครื่องใช้ไฟฟ้า และในส่วนที่มีการใช้จ่ายบัตรเครดิตน้อยที่สุด คือ ค่าวัสดุ อุปกรณ์บำรุงรักษาบ้าน

1.3 หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตอยู่ในระดับน้อย มีการใช้จ่ายในส่วนของ ค่าเครื่องแต่งกาย มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ค่าเครื่องสำอาง และในส่วนที่มีการใช้จ่ายบัตรเครดิตน้อยที่สุด คือ ค่าเครื่องประดับ

1.4 หมวดพาหนะและการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตอยู่ในระดับปานกลาง มีการใช้จ่ายในส่วนของ ค่าใช้จ่ายในการ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการสื่อสาร และในส่วนที่มีการใช้จ่ายบัตรเครดิตน้อยที่สุดคือ ค่าบำรุงรักษารถยนต์

1.5 หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตอยู่ในระดับน้อย มีการใช้จ่ายในส่วนของ สินค้าและบริการเพื่อความบันเทิง มากที่สุด รองลงมาได้แก่ สินค้าเพื่อความรู้และการศึกษา และในส่วนที่มีการใช้จ่ายบัตรเครดิตน้อยที่สุดคือ สถานบันเทิง

1.6 หมวดสุขภาพและคำปรึกษาพยาบาล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตอยู่ในระดับน้อย มีการใช้จ่ายในส่วนของ ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ รองลงมาได้แก่ คำปรึกษาพยาบาลและการตรวจสุขภาพ

2. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ ผลการวิจัยพบว่า เพศชายกับเพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตมากกว่าเพศหญิง ในหมวดพาหนะและการสื่อสาร และหมวดสุขภาพและคำปรึกษาพยาบาล ส่วนเพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตมากกว่าเพศชาย ในหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม

3. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ ผลการวิจัยพบว่า อายุของผู้ถือครองบัตรเครดิตมีผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดอยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้านและหมวดสุขภาพและคำปรึกษาพยาบาลมากกว่ากลุ่มช่วงอายุอื่น ๆ

4. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพ ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพของผู้ถือครองบัตรเครดิตมีผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตแตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้านมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสด และกลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้างมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดพาหนะและการสื่อสารและหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาลมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสดและสมรส

5. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาของผู้ถือครองบัตรเครดิตมีผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่ามีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม หมวดพาหนะ และการสื่อสาร หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยวและหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาลมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษากลุ่มอื่น ๆ และกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้านมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือต่ำกว่า

6. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า อาชีพของผู้ถือครองบัตรเครดิตมีผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่ประกอบอาชีพอิสระมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดอาหารและเครื่องคัมและหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ

7. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้ ผลการวิจัยพบว่า รายได้ของผู้ถือครองบัตรเครดิตมีผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตมากกว่าผู้ที่มีรายได้อื่น ๆ ยกเว้นหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม

8. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ผลการวิจัยพบว่า จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองของผู้ถือครองบัตรเครดิตมีผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ถือครองบัตรเครดิตมากกว่า 3 ใบ มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดอาหารและเครื่องคัม หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม หมวดพาหนะและการสื่อสาร หมวดการบันเทิง การศึกษา และการท่องเที่ยวและหมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาลมากกว่าผู้ถือครองบัตรเครดิตกลุ่มอื่น ๆ

9. ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้บัตรเครดิตในด้านต่าง ๆ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาจากร้านค้าที่ให้บริการรองลงมา คือ ปัญหาที่เกิดจากผู้ถือบัตรและปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ปัญหาจากรธนาคาร เมื่อพิจารณาปัญหาในการใช้บัตรเครดิตในแต่ละด้าน พบว่า

9.1 ปัญหาจากร้านค้าที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เมื่อชำระเงินด้วยบัตรเครดิตทำให้ไม่ได้รับส่วนลด รองลงมาคือ ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มกรณีชำระด้วยบัตรเครดิต และปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ ร้านค้ามักแจ้งว่าการสื่อสารชัดเจน

9.2 ปัญหาที่เกิดจากผู้ถือบัตร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ มีการใช้จำยืมเพื่อทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด รองลงมาคือ ไม่สามารถจำเบอร์โทรศัพท์ธนาคารได้ ทำให้มีอุปสรรคในการติดต่อเมื่อบัตรเครดิตมีปัญหา และปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ วงเงินบัตรเครดิตไม่เพียงพอ

9.3 ปัญหาจากรธนาคาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบปัญหาอยู่ในระดับน้อย ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ความสะดวกสบายในการชำระค่าใช้จำย รองลงมาคือ การติดต่อกับศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ไม่สะดวก และปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ ข้อมูลบนแถบแม่เหล็กเสียหรือชำรุด

9.4 ปัญหาอื่น ๆ คือ ดอกเบี้ย ค่าปรับและค่าธรรมเนียมต่างๆ สูงเกินไป ธนาคารไม่รักษาความลับของลูกค้ามีการให้ข้อมูลกับบริษัทประกันชีวิตเพื่อโทรศัพท์ชักชวนให้ทำบริการเสริมด้านประกันชีวิตกับลูกค้า สร้างความรำคาญแก่ผู้ถือบัตรเครดิต

### อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายดังนี้

1. ผลจากการวิเคราะห์พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงชะลอตัวทำให้ผู้บริโภคมีความระมัดระวังในการใช้จ่ายเพิ่มขึ้นและภาพลักษณ์ของบัตรเครดิตในสายตาของผู้บริโภค เมื่อก่อนที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตเปรียบเสมือนเป็นผู้ที่มีฐานะทางการเงินดี แต่ในปัจจุบันเห็นว่าบัตรเครดิตเป็นตัวแทนของการเป็นหนี้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธนันชัย อุดลย์กิตติชัย (2542, 98) ที่ศึกษาการสำรวจความคิดเห็นผู้ถือ

บัตรเครดิตค่าบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ปี 2540 - 2541 พบว่า การใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตร ระดับบ่อยมากจะใช้บัตรเครดิตเมื่อต้องการใช้แทนเงินสดในการซื้อสินค้าและบริการทั่วไป และใช้ซื้อสินค้าหรือชำระค่าบริการที่มีราคาสูง ระดับปานกลาง ใช้เมื่อได้รับส่วนลดหรือบริการพิเศษ และระดับน้อย ใช้เมื่อเงินสดหมดและใช้เมื่อเดินทางไปต่างประเทศ

2. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ พบว่า แยกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตมากกว่าเพศหญิง ในหมวดพาหนะและการสื่อสารและหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ชายมีความรู้และความสนใจในเรื่องการดูแลบำรุงรักษาสภาพรถยนต์มากกว่าผู้หญิง นอกจากนี้ยังให้ความสนใจในเรื่องของการเล่นกีฬา ออกกำลังกาย เพื่อดูแลสุขภาพของตนเอง ส่วนเพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตมากกว่าเพศชาย ในหมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้หญิงให้ความสนใจในเรื่องของการแต่งกายมากกว่าผู้ชายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ ยศสมศักดิ์ (2548, 78) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ชายมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากกว่าหญิงในรายการค่าบำรุงรักษารถยนต์ ค่าน้ำมันรถยนต์ ค่าสาธารณูปโภค ความบันเทิง สถานบันเทิง ด้านสุขภาพ และงานเลี้ยงสังสรรค์

3. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ พบว่า แยกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดอยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้านและหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาลมากกว่ากลุ่มช่วงอายุอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลที่มีช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในวัยเกษียณและมีเวลาดูแลบ้าน จึงทำการซื้อเครื่องใช้ต่างๆ ภายในบ้านเพิ่มเติม นอกจากนี้ยังใช้ในการดูแลสุขภาพเพราะอายุมากขึ้นอาจมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพหรือใช้ในการดูแลสุขภาพเพิ่มมากขึ้นจึงมีการใช้จ่ายในส่วนของการดูแลสุขภาพและคำรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้นซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสวี น้อยดา (2547, 120 - 121) ที่ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดขอนแก่น พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายของสินค้าบางประเภท ได้แก่ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม เตะสถาน เครื่องเรือนและเครื่องใช้ในบ้าน ค่ารักษาโรคและคำรักษาพยาบาล สินค้าฟุ่มเฟือยและค่าใช้จ่ายอื่นๆ

4. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้างมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดพาหนะและการสื่อสารและหมวดสุขภาพและคำรักษาพยาบาลมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสดและสมรส ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้างเป็นกลุ่มที่จะต้องดูแลรับผิดชอบครอบครัว จึงทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นสูงกว่ากลุ่มสถานภาพอื่นๆ และกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้านมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสเป็นช่วงที่กำลังสร้างครอบครัว จึงต้องมีการซื้อสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อการอยู่อาศัย จึงทำให้มีการใช้จ่ายในส่วนของที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้านมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนรเศรษฐ์ อภิโกมลกร (2547, 123) ที่เกี่ยวกับศึกษาบทบาทของเงินตราอิเล็กทรอนิกส์ต่อพฤติกรรมการบริโภคของคนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ผ่านการสมรสแล้ว จะมีแนวโน้มทำให้พฤติกรรมในการบริโภคหมวดเคหะสถาน เครื่องเรือน เครื่องใช้ในบ้านเปลี่ยนแปลงเพิ่มมากขึ้นมากกว่าผู้บริโภคที่เป็นโสด

5. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่าและกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ที่มีระดับการศึกษาทั้ง 2 กลุ่มนี้เล็งเห็นถึงความสะดวกสบายและความปลอดภัยในการซื้อสินค้าและบริการจากการชำระด้วยบัตรเครดิต และยังสามารถยืดระยะเวลาในการชำระเงินออกไปได้อีกระยะเวลาหนึ่งซึ่ง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิรุฬ ฤกษ์สมบัติ (2542, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ฝ่ายบัตรเครดิต พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ของผู้ถือบัตร

6. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอาชีพ พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่ประกอบอาชีพอิสระมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดอาหารและเครื่องดื่มและหมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มที่ประกอบอาชีพอิสระเป็นกลุ่มที่มีรายได้ไม่แน่นอนตามสภาพเศรษฐกิจ ถ้าสภาพเศรษฐกิจดีก็จะมีรายได้เพิ่มมากขึ้นถ้าเศรษฐกิจไม่ดีรายได้อาจลดลง ซึ่งต่างจากกลุ่มอาชีพข้าราชการ

มีรายได้น้อย หนี้สินมาก อำนาจการซื้อจึงน้อยกว่าและสภาพเศรษฐกิจดีหรือไม่ดี อย่างไรก็ตาม รายได้ก็ยังคงเท่าเดิม จึงเป็นเหตุให้กลุ่มอาชีพอิสระมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตสูงกว่าซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพจน์ ยศสมศักดิ์ (2548, 78) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มอาชีพพนักงานลูกจ้างบริษัทเอกชน จะมีการใช้จ่ายด้านความบันเทิงมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

7. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้ พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตมากกว่าผู้ที่มีรายได้อื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อผู้ถือบัตรมีรายได้สูงขึ้นทำให้มีการใช้จ่ายสูงตามไปด้วย และภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันราคาสินค้าอุปโภคบริโภคมีราคาสูงขึ้นทำให้ผู้บริโภคต้องซื้อสินค้าในราคาที่แพงขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภานุรัตน์ รัตนวราหะ (2540, 76) ที่ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เมื่อรายได้สูงขึ้นจะมีผลทำให้การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตสูงขึ้นตามไปด้วย

8. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ถือครองบัตรเครดิตมากกว่า 3 ใบมีพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากกว่าผู้ถือครองบัตรเครดิตกลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อผู้บริโภคถือครองบัตรเครดิตหลายใบทำให้มีวงเงินในบัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้นตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองอยู่ นอกจากนี้เป็นผลมาจากธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตได้ทำการส่งเสริมการตลาดโดยการออกโปรโมชันต่าง ๆ เช่น ฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี เป็นต้นจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคมีความต้องการถือครองบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบและส่งผลให้เกิดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้นซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทวิมล ดันตินุชวงศ์ (2546, 75) ที่ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่าผู้ที่มีบัตรเครดิตจำนวนน้อยกว่าจะมีพฤติกรรมการใช้จ่ายเพิ่มขึ้นมากกว่าผู้ที่มีบัตรเครดิตจำนวนมาก

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในครั้งนี้ทำให้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ปัญหาที่เกิดจากร้านค้าที่ให้บริการ ที่เป็นปัญหามากได้แก่ เมื่อชำระด้วยบัตรเครดิตทำให้ไม่ได้รับส่วนลดและร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มกรณีชำระด้วยบัตรเครดิต ในส่วนของร้านค้าที่ให้บริการควรมีการปิดประกาศเงื่อนไขการชำระเงินกรณีชำระด้วยบัตรเครดิต หรือแจ้งให้ผู้บริโภคได้ทราบก่อนชำระเงินกรณีที่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่ม ถ้าผู้บริโภคชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต เพื่อลดความไม่พอใจของผู้ถือบัตร และผู้ถือบัตรเองควรสอบถามเงื่อนไขการชำระเงินกับทางร้านค้าก่อนชำระค่าสินค้าและบริการ

1.2 ปัญหาที่เกิดจากผู้ถือบัตร ที่เป็นปัญหามากได้แก่ มีการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด ดังนั้นผู้บริโภคควรมีการวางแผนการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน หากผู้บริโภคควบคุมการใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการ เช่น เสื้อผ้า เครื่องประดับ รับประทานอาหารนอกบ้าน ค่าท่องเที่ยวพักผ่อนต่างๆ ไม่ได้ควรที่จะจ่ายเงินสดแทนเพราะผู้บริโภคสามารถรู้ได้ว่าใช้จ่ายไปเท่าไรและสามารถลดความฟุ่มเฟือยลงได้ และไม่ควรถูกบัตรเครดิตหลายใบ เพื่อเป็นการลดขีดความสามารถในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและควรหลีกเลี่ยงการเบิกถอนเงินสด เนื่องจากผู้บริโภคจะต้องเสียค่าธรรมเนียม 4 - 5 % ของยอดที่เบิกทันที

1.3 ปัญหาที่เกิดจากธนาคาร ที่เป็นปัญหามากได้แก่ความสะดวกสบายในการชำระค่าใช้จ่าย ข้อเสนอแนะคือ ธนาคารผู้ถือบัตรควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการชำระค่าใช้จ่ายให้ผู้บริโภคทราบ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าใช้จ่ายของผู้บริโภค นอกจากนี้ควรนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ควบคู่กับการออกบัตร เช่น เปลี่ยนจากการเซ็นชื่อมาใช้การ์ดรหัส (Pin Card) แทน เพื่อช่วยแก้ปัญหาการลักลอบนำบัตรเครดิตของผู้อื่นมาใช้ เพราะรหัสสามารถเปลี่ยนได้ตลอด

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการวางแผนการใช้จ่ายเงินสดของผู้บริโภค

2.2 ควรทำการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลในการถือครองและใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้บริโภค

ผู้บริโภคร

มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กองบรรณาธิการ. (2549, ธันวาคม, 15). แต่ 1 เดือนรูดบัตรเครดิต 2.5 พันล. “ผู้เฒ่า” ใช้เงินเที่ยวปีละ 2 แสน. ไทยโพสต์, ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2549, จาก <http://www.thaipost.net>.
- คุณิรัตน์ แววมณีวรรณ. (2539). พฤติกรรมในการบริโภคและการออมของผู้ถือบัตรเครดิตกรณีศึกษา พนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรพรรณ ชีรานนท์. (2540). เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการทรัพยากรครอบครัวและชุมชน หน่วยที่ 1-7 (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- คารา จีปะปาล. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ทัศนัยวรรณ เขียวทอง. (2546). การใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทีมเศรษฐกิจ. (2549, ธันวาคม, 12). คดีบาทแห่งพาเหรดช้อปเมืองนอก. มติชน, ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2549, จาก <http://www.matichon.co.th/matichon/>.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ประชุมช่าง.
- ชนันชัย อุดลย์กิตติชัย. (2542). การสำรวจความคิดเห็นผู้ถือบัตรเครดิตต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ปี 2540 - 2541. รายงานการศึกษาอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2542). ระบบการชำระเงินในประเทศไทย. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2550, จาก <http://www.bot.or.th/BOThomepage/BankAtWork/Payment.html>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2548). ระบบการชำระเงินที่เป็นมาตรฐานสากล. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2550, จาก <http://www.bot.or.th/BOThomepage/BankAtWork/Payment.html>.
- นพดล อินนา. (2549). ไอทีกับการเมือง. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.

- นรเศรษฐ์ อภิโกมลกร. (2547). บทบาทของเงินตราอิเล็กทรอนิกส์ต่อพฤติกรรมการบริโภคของ  
คนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประพันธ์ เสวदनันท์และไพศาล เล็กอุทัย. (2546). หลักเศรษฐศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ  
: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริญญ์ ถักยิตานนท์. (2544). จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ :  
ทิปป์โปยท์.
- ปิยะฉัตร รัตนวิบูลย์. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมกาใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิต : กรณีศึกษา  
เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ. วิทยานิพนธ์  
วท.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภาณุรัตน์ รัตนวราหะ. (2540). พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต : กรณีศึกษาพนักงาน  
บริษัทเอกชนและข้าราชการในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศ.ม.  
(เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนัสวี น้อยดา. (2547). พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดขอนแก่น. รายงาน  
การศึกษาอิสระ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ขงยุทธ พุพงษ์ศิริพันธ์, ขงธนา ชรรณเจริญ, อุไรวรรณ แฉ่มนิยม, อติลล่ำ พงศ์ยี่หล้าและชนวรรณ  
แสงสุวรรณ. (ผู้แปล). (2547). การจัดการตลาด. (แปลจาก Marketing Management  
เขียนโดย คอตเลอร์, ฟิลลิป). (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโด  
ไชน่า.
- วิรุฬ กุณสมบัติ. (2542). พฤติกรรมกาใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิต : กรณีศึกษาพนักงานกสิกร  
ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตศึกษา  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิรินุช อินละกร. (2548). การเงินบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและ  
ไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สุกร เสรีรัตน์, ปริญญ์ ถักยิตานนท์, สุพิร์ ลิมไทยและองอาจ ปทะวานิช.  
(2543). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สุกร เสรีรัตน์. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.

- ศุภร เสรีรัตน์. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : คำนวณวิชาการพิมพ์.  
ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2546). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มคนทำงานสะท้อนการแข่งขันสูง  
ระหว่างผู้ออกบัตร. ค้นเมื่อ 4 มกราคม 2550,  
จาก <http://www.kasikomresearch.com/kr/>.
- สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์  
(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานสถิติจังหวัดนครราชสีมา. (2549). การสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน  
พ.ศ. 2549 จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา : สำนักงานสถิติจังหวัดนครราชสีมา.
- สุพจน์ ยศสมศักดิ์. (2548). พฤติกรรมค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของประชาชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร. งานนิพนธ์ ร.ม. (เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ).  
ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพรรณา ตั้งใหม่. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิตที่ไม่ใช่บัตรของ  
ธนาคารของผู้ใช้บัตรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม.  
(บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภัทวิมล ดันตินุชวงศ์. (2546). พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดอุดรธานี. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). ขอนแก่น : บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุภัทรา ชาดิวุฒิ. (2547). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร  
: กรณีศึกษาบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์).  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรเชษฐ ชีรวินิจ, พ.ศ.ท. (2541). โกง सबัด โกง सबัตร. กรุงเทพฯ : คอมฟอร์ม.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- Stango, Victor. (2002). Pricing with Consumer Switching Costs: Evidence from the Credit Card  
Market. [Electronic version]. *Journal of Industrial Economics*, 50(4): 178- 184.

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๖

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๕ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ฐิตภรณ์ เวียงวิเศษ

ด้วย นางดาวทิพพร วิรุณเสถิณีศ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี รศ.ดร.จุรีพร จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อที่ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๖

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถนนจระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๕ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณชจรศักดิ์ นามบัวน้อย

ด้วย นงดาวทิพาพร วิรุณศิริเลิศ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี รศ.ดร.จุรีพร จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อที่ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการใน ขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ตะอองทอง)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คอ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๖

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถนนจระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๕ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณวรเทพ จิตตะเสน

ด้วย นางสาวทิพาพร วิรุณสิทธิเลิศ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมีรศ.ดร.จूरีพร จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คีย์ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๐๑

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถนนจระ อำเภอมืองบุรีรัมย์  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน ผู้จัดการทั่วไปเดอะมอลล์ สาขาเดอะมอลล์นครราชสีมา

ด้วย นางสาวทิพพร วิรุณสิทธิเลิศ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์: กรณีศึกษาอำเภอมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.จूरืพร จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัย ดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ คย ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศท ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๐๑

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถนนจระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน ผู้จัดการทั่วไป เทสโก้ โลคัส สาขา นครราชสีมา

ด้วย นางสาวทิพาพร วิรุณสิทธิเลิศ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.จุริพร จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัย ดังกล่าว จึงขอกความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๐๑

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน ผู้จัดการทั่วไปห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขานครราชสีมา

ด้วย นางสาวทิพาพร วิรุณเสถิเลิศ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.จूरีพร จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๐๑

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขานครราชสีมา

ด้วย นางสาวทิพพร วิรุณสิทธิเลิศ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สุธีพร จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยคุณนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุθειบ ละอองทอง)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ค  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
Buriram Rajabhat University

## แบบสอบถาม

--	--	--

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง**  
**พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์**  
**: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา**

แบบสอบถามนี้จะนำไปเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้ออย่างตรงไปตรงมา ตามข้อเท็จจริงเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้สำรวจพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดต่าง ๆ
- ตอนที่ 3 ปัญหาจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] หน้าข้อความที่ท่านเลือกให้ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

[ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุ

[ ] 20-29 ปี [ ] 30-39 ปี  
[ ] 40-49 ปี [ ] 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

[ ] โสด [ ] สมรส  
[ ] หม้าย / หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

[ ] อนุปริญญาหรือต่ำกว่า  
[ ] ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
[ ] ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. อาชีพ

[ ] ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
[ ] พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน / แม่บ้าน  
[ ] ประกอบอาชีพอิสระ  
[ ] อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

6. รายได้ต่อเดือน

[ ] 15,001 - 20,000 บาท [ ] 20,001 - 25,000 บาท  
[ ] 25,001 - 30,000 บาท [ ] มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

7. ปัจจุบันท่านถือบัตรเครดิตกี่ใบ

[ ] 1 ใบ [ ] 2 ใบ  
[ ] 3 ใบ [ ] มากกว่า 3 ใบ

8. ประเภทของบัตรเครดิต

[ ] บัตรหลัก [ ] บัตรเสริม



9. ก่อนมีบัตรเครดิตส่วนใหญ่ท่านซื้อสินค้าจากที่ใด

- ตลาดสด  ห้างสรรพสินค้า  
 ร้านค้าทั่วไป  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. หลังมีบัตรเครดิตส่วนใหญ่ท่านซื้อสินค้าจากที่ใด

- ตลาดสด  ห้างสรรพสินค้า  
 ร้านค้าทั่วไป  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11. จำนวนครั้งในการซื้อสินค้าก่อนมีบัตรเครดิตต่อเดือน

- 1 ครั้ง  2 ครั้ง  
 3 ครั้ง  4 ครั้งขึ้นไป

12. จำนวนครั้งในการซื้อสินค้าหลังมีบัตรเครดิตต่อเดือน

- 1 ครั้ง  2 ครั้ง  
 3 ครั้ง  4 ครั้งขึ้นไป

13. ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต ต่อเดือน

- 1 ครั้ง  2 ครั้ง  
 3 ครั้ง  4 ครั้งขึ้นไป

14. ค่าใช้จ่ายต่อเดือนโดยประมาณหลังถือครองบัตรเครดิต

- น้อยกว่า 5,000 บาท  5,001 – 10,000 บาท  
 10,001 – 15,000 บาท  15,001 – 20,000 บาท  
 มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

15. โดยทั่วไปท่านชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตอย่างไร

- ชำระเต็มจำนวน  
 ชำระบางส่วน  
 ชำระขั้นต่ำ  
 ไม่แน่นอนแล้วแต่ความสามารถในการชำระแต่ละเดือน

## ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดต่าง ๆ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดต่าง ๆ ที่ตรงกับพฤติกรรมของท่าน

มากที่สุด	หมายถึง	มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน
มาก	หมายถึง	4-5 ครั้งต่อเดือน
ปานกลาง	หมายถึง	2-3 ครั้งต่อเดือน
น้อย	หมายถึง	1 ครั้งต่อเดือน
น้อยที่สุด	หมายถึง	ไม่เคยชำระด้วยบัตรเครดิต

พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดต่าง ๆ	ระดับพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>หมวดอาหารและเครื่องดื่ม</b>					
1. ค่าสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน เช่น ข้าวสาร, เนื้อสัตว์, ผัก, ผลไม้, เครื่องปรุงรส					
2. การรับประทานอาหารนอกบ้าน (ตามร้านอาหาร)					
3. ค่าเครื่องดื่มที่มีและไม่มีแอลกอฮอล์ เช่น น้ำอัดลม, น้ำผลไม้, สุรา, ไวน์					
<b>หมวดที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ในบ้าน</b>					
1. ค่าวัสดุ อุปกรณ์บำรุงรักษาน้ำบ้าน เช่น ก๊อกน้ำ, หลอดไฟ, กลอนประตู, สีทาบ้าน					
2. เครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น โทรทัศน์, เครื่องซักผ้า, เครื่องเสียง, เครื่องทำน้ำอุ่น					
3. เครื่องใช้ในการประกอบอาหารและเครื่องแต่งบ้าน เช่น จาน, แก้ว, กระทะ, ตู้เสื้อผ้า, ชั้นวางของ, ผ้าปูที่นอน, หมอน, ปลอกหมอน					

พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดต่าง ๆ	ระดับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>หมวดเครื่องแต่งกายและเครื่องนุ่งห่ม</b> 1. ค่าเครื่องแต่งกาย เช่น เสื้อเชิ้ต, กางเกง, ชุดสูท, ชุดทำงานสุภาพสตรี, รองเท้า 2. ค่าเครื่องประดับ เช่น สร้อย, แหวน, กำไล, ต่างหู 3. ค่าเครื่องสำอาง					
<b>หมวดพาหนะและการสื่อสาร</b> 1. ค่าบำรุงรักษารถยนต์ เช่น ค่าน้ำมันเครื่อง, ขางรถยนต์, ค่าซ่อมแซมรถ 2. ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เช่น ค่าน้ำมันรถ, ค่ารถ, ค่าตั๋วเครื่องบิน 3. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่, ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่					
<b>หมวดการบันเทิง การศึกษาและการท่องเที่ยว</b> 1. สินค้าและบริการเพื่อความบันเทิง เช่น ชมภาพยนตร์, คอนเสิร์ต, ซีดี - ดีวีดี - วีซีดี เพลง และภาพยนตร์ 2. การท่องเที่ยวและการพักผ่อน เช่น ทัวร์, โรงแรม, สปา 3. สถานบันเทิง เช่น คาเฟ่, ดิสโก้เทค, คาราโอเกะ 4. สินค้าเพื่อความรู้และการศึกษา เช่น หนังสือ, นิตยสาร					

พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตในหมวดต่าง ๆ	ระดับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
หมวดสุขภาพและค่ารักษาพยาบาล					
1. ค่ารักษาพยาบาลและการตรวจสุขภาพ เช่น ค่ายา, ค่าทำฟัน, ค่าโรงพยาบาล					
2. ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ เช่น ฟิตเนส, อุปกรณ์กีฬา, ค่าสนามกอล์ฟ ฯลฯ					

### ตอนที่ 3 ปัญหาจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับระดับปัญหาของท่าน

ปัญหาจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัญหาจากธนาคาร</b>					
1. ธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับการใช้จ่ายจริงหรือการแจ้งยอดไม่ชัดเจน					
2. แจ้งยอดในการใช้บัตรล่าช้า					
3. ความสะดวกสบายในการชำระค่าใช้จ่าย					
4. การติดต่อกับศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ไม่สะดวก					
5. ข้อมูลบนแถบแม่เหล็กเสียหรือชำรุด					
<b>ปัญหาจากร้านค้าที่ให้บริการ</b>					
1. ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มกรณีชำระด้วยบัตรเครดิต					
2. ร้านค้าที่รับบัตรเครดิตมีไม่มากเท่าที่ควร					
3. เมื่อชำระเงินด้วยบัตรเครดิตทำให้ไม่ได้รับส่วนลด					

ปัญหาจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เสียเวลาในการตรวจสอบบัตรเครดิตนาน					
5. พนักงานร้านค้าขาดความรู้เกี่ยวกับบัตรเครดิตเมื่อประสบปัญหา					
6. ร้านค้ามักแจ้งว่าการสื่อสารขัดข้องบ่อย					
<b>ปัญหาที่เกิดจากผู้ถือบัตร</b>					
1. มีการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด					
2. วงเงินบัตรเครดิตไม่เพียงพอ					
3. ไม่สามารถชำระหนี้บัตรเครดิตได้ ทำให้ไม่สามารถถอนเงินสดผ่านตู้ ATM					
4. ไม่สามารถชำระโทรศัพท์ธนาคารได้ ทำให้มีอุปสรรคในการติดต่อเมื่อบัตรเครดิตมีปัญหา					

ปัญหาอื่น ๆ

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง

นางสาวทิพาพร วิรุณสิทธิเลิศ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
SEX	108.2333	592.5989	-.1891	.9206
AGE	107.3333	586.6437	.0255	.9203
STATUS	108.1333	594.8092	-.2398	.9211
EDUCATIO	107.8667	577.1540	.4318	.9179
JOB	108.5667	581.0816	.1849	.9191
INCOME	107.4333	585.1506	.0266	.9216
A1	107.5333	566.6713	.4063	.9176
A2	108.7000	589.9414	-.0955	.9200
A3	107.6667	591.6092	-.1152	.9208
A4	107.0000	566.8276	.3977	.9176
A5	107.7333	587.5126	.0137	.9200
A6	107.2667	565.5126	.3673	.9180
A7	107.4333	554.8747	.5847	.9158
A8	107.5000	547.9828	.6654	.9148
A9	107.7333	581.4437	.1020	.9205
B1	107.2000	553.2690	.5034	.9166
B2	107.6333	556.4471	.5885	.9158
B3	107.9333	570.2023	.4671	.9173
B4	107.7667	577.0816	.2344	.9189
B5	106.7667	557.7023	.5368	.9163
B6	107.1667	558.6264	.6151	.9158
B7	106.8333	551.2471	.5800	.9157
B8	107.7333	549.8575	.6139	.9153
B9	107.9333	575.3057	.2371	.9191
B10	107.0667	540.9609	.7112	.9140
B11	106.6667	551.2644	.5240	.9163
B12	107.0333	550.1713	.6036	.9154
B13	107.9000	570.2310	.3889	.9177
B14	107.8333	549.3851	.7331	.9144
B15	108.2667	561.2368	.4957	.9167
B16	108.0333	578.6540	.1835	.9194
B17	107.9333	554.9609	.5497	.9161
B18	108.3667	562.5161	.5855	.9162
C1	108.1333	562.5333	.5144	.9166
C2	107.6333	548.5161	.6236	.9152
C3	107.0000	570.6897	.2686	.9191
C4	107.5667	563.0816	.4519	.9171
C5	107.9667	569.6195	.4462	.9174
C6	107.1333	556.7402	.4722	.9169
C7	106.7333	553.0299	.5727	.9158
C8	107.0333	552.8609	.6516	.9152

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
C9	107.2333	563.2195	.4737	.9169
C10	107.3000	551.8034	.6255	.9153
C11	107.4333	548.5299	.6859	.9147
C12	107.5000	556.8793	.4644	.9170
C13	107.3333	559.2644	.3643	.9185
C14	107.8333	561.3851	.4009	.9177
C15	107.7000	564.8379	.3258	.9187

## Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 48

Alpha = .9190



## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวทิพาพร วิรุณสิทธิเลิศ  
วัน เดือน ปีเกิด 30 พฤศจิกายน 2523  
สถานที่เกิด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา  
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 819 ถนนสุรนารายณ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา  
โทร 044- 247958  
ตำแหน่งหน้าที่การงาน ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2542 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสุรนารีวิทยา อำเภอเมือง  
จังหวัดนครราชสีมา  
พ.ศ. 2545 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว  
สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์  
พ.ศ. 2551 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บข.ม.) สาขาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์