

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษากลุ่มคนวัยทำงาน  
ในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์  
Credit Card Selection Factor Case Studies of Working-age group in  
Nakhonsawan City-Municipal, Nakhonsawan Province.

จารุวรรณ กมลสินธุ์\* ประกายใจ อรจันทร์\* เรวดี วงษ์วัฒน์\* ปิยะวดี หาดแก้ว\*  
Charuwan Kamolsin\* Pakaychai Orachan\* Raewadee Wongwaptthana\* Piyawadee Hadkaew\*  
คณะบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา\*  
Faculty of Administration and Management Chaopraya University\*

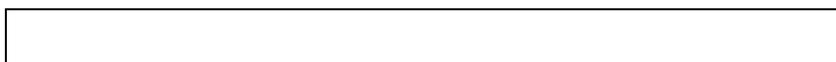
### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ 2) เพื่อศึกษาลักษณะการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์ 4) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากร จำแนกตามอาชีพและรายได้ ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์กับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มคนวัยทำงานในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ และค่าเฉลี่ย และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติทดสอบค่า t-test และมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test หรือ ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิงเท่ากัน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส มีอาชีพราชการ/วิสาหกิจและมีรายได้ 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือนส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทยมากที่สุด ถือครองบัตร 2 ใบ ระยะเวลาถือครอง 1 – 2 ปี ใช้บัตรเครดิต 4 – 6 ครั้งต่อเดือน มีการใช้วงเงินต่อครั้ง 5,001-10,000 บาทมากที่สุดและใช้วงเงินต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทมากที่สุดส่วนใหญ่มิวัตถุประสงค์เพื่อเบิกเงินสด มีเหตุผลเพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้จ่ายใช้สอยซื้อสินค้า โดยครอบครัวมีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตมากที่สุดสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตมีปัจจัย 7 ด้านโดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นที่มีความสำคัญมากที่สุดและพบว่าอาชีพแตกต่างกันมีปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตแตกต่างกัน และรายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตแตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ลักษณะการใช้บัตรเครดิต, ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิต, กลุ่มคนวัยทำงาน, เทศบาลนครนครสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์.



## Abstract

This study aimed to 1) investigate the demographic characteristics of working-age group in NakhonSawan Municipality Area, NakhonSawan Province; 2) investigate the credit card usage behavior of working-age group in NakhonSawan Municipality Area, NakhonSawan Province; 3) investigate factors affecting credit card selection of working-age group in NakhonSawan Municipality Area, NakhonSawan Province; and 4) compare the demographic characteristics classifying by occupation and income of working-age group in NakhonSawan Municipality Area, NakhonSawan Province, and factors affecting credit card selection.

This study was quantitative research using survey method. The samples were 400 working-age people in NakhonSawan Municipality Area, NakhonSawan Province. Data was collected using a questionnaire and analyzed using the percentage, frequency distribution and mean. The mean differences between samples were compared using t-test for comparison of 2 groups, and variance analysis statistics (F-test or ANOVA) for comparison of more than 2 groups.

The results indicated that the respondents were male and female equally. Most of them were between 31-40 years old, graduated bachelor's degree. Their marital status was married. Their occupation was government official/state enterprise employee within come of 15,001 - 20,000 baht per month. Most of them used Krung Thai Bank's credit cards by hold at least 2 cards with holding duration of 1 - 2 years, and used credit cards for 4 - 6 times per month, spending with financial amount of 5,001-10,000 baht per time and 15,001 - 25,000 baht per month at most. Purpose of credit card usage mainly was for cash withdrawal with additional purpose was for increasing the convenience of shopping by their family had the most influence on decision of credit card usage. Factors affecting credit card selection consisted of 7 factors by the product was the most important factor and it was found that the differences of occupation had different factors on product, distribution channel, marketing promotion, person, physical characteristics, and process affecting credit card selection, as well as different incomes also had different factors on price and process affecting credit card selection.

**Keywords:** Credit Card Usage Behavior, Factors Affecting Credit Card Selection, Working-Age Group, NakhonSawan Municipality, NakhonSawan Province.

## บทนำ

ปัจจุบันรูปแบบการใช้จ่ายใช้สอยของผู้คนก็เปลี่ยนแปลงไป แต่เดิมผู้คนส่วนมากนิยมใช้เงินสด เพื่อซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ แต่ปัจจุบันนี้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดความสะดวกสบาย มีช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลายรูปแบบ จึงก่อให้เกิดธุรกิจบัตรเครดิต

ธุรกิจบัตรเครดิตเริ่มเข้ามาในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2503 โดยมีชาวต่างชาติ ซึ่งเข้ามาทำธุรกิจในประเทศไทยเป็นผู้นำบัตรเครดิตเข้ามาใช้ในโรงแรมและร้านอาหารต่าง ๆ จนบริษัทใหญ่ๆ เริ่มเข้าให้บริการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต จนในปี พ.ศ. 2512 บริษัทไดเนอร์คลับ จำกัด ได้เริ่มนำบัตรเครดิตเข้ามาใน

ประเทศไทย แต่ยังไม่ได้รับความสนใจมากนัก เนื่องจากยังจำกัดอยู่เฉพาะกลุ่มผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น (ณรากร แสงมณี, 2551 น.1) ต่อมาบัตรเครดิตได้กลายเป็นเครื่องมือบริการทางการเงินที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในชีวิตประจำวัน ทั้งกลุ่มนักธุรกิจ ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานของภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป เพราะมีความสะดวกในการใช้จ่ายและการพกพา มีความปลอดภัยมากกว่าการมีเงินสดพกติดตัวเป็นจำนวนมาก ๆ โดยสามารถใช้ในการชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือหนี้อื่นแทนการชำระด้วยเงินสด รวมทั้งสามารถใช้เบิกถอนเงินสด โดยที่ไม่จำเป็นต้องมีเงินในบัญชี ประกอบกับการจะได้เป็นเจ้าของบัตรเครดิตยังเป็นเรื่องง่าย ด้วยเงื่อนไขการอนุมัติวงเงินทำได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกันรวมถึงมีวิธีส่งเสริมการขายในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการแจกของกำนัลสำหรับผู้ที่ยื่นขออนุมัติ การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี การสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล การเสนอรายการคืนเงินเมื่อมียอดใช้จ่ายผ่านบัตร หรือจะเป็นการมอบส่วนลดในการซื้อสินค้าตามห้างร้านต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นเหตุผลที่ทำให้มีจำนวนการใช้บัตรเครดิตหมุนเวียนในระบบการเงินเป็นเพิ่มมากขึ้น (วรชัย แสนสีระ, 2552 น.123)

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 มี ต่อเนื่องจนถึงปี พ.ศ. 2559 ที่ผ่านมามีปริมาณบัตรเครดิตรวม 20.13 ล้านใบ หมายความว่า ภายในเวลาเพียง 7 ปี ประเทศไทยมีปริมาณบัตรเครดิตมากขึ้นกว่า 40% ซึ่งหากเปรียบเทียบกับสัดส่วนของบัตรพลาสติกทั้งหมดที่มีในประเทศไทยจะพบว่า บัตรเครดิตมีสัดส่วนถึงร้อยละ 25 จากปริมาณบัตรพลาสติกทั้งหมด 80 ล้านใบ เป็นรองแค่บัตรเดบิตเท่านั้น และยังคงมีทิศทางการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี 2561 จำนวนบัตรเครดิตที่ให้บริการในประเทศไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 20,601,876 ใบ แบ่งเป็นบัตรที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ทั้งสิ้น 9,990,737 ใบ และเป็นบัตรที่ออกโดยบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ทั้งสิ้น 10,611,319 ใบ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2561) ศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้ประเมินปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตทั้งระบบในปี 2561 เติบโตได้ไม่ต่ำกว่า 12.0% เมื่อเทียบกับปี 2560 ที่เติบโต 6.0% (เกษมาพร กิตติสัมพันธ์, 2561)

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดลักษณะของบัตรเครดิตเป็น 2 ส่วน คือ 1) บัตรหลัก หมายถึงบัตรเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์ออกให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคที่เป็นผู้มีรายได้ หรือฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระหนี้ตามบัตรเครดิตได้ และ 2) บัตรเสริม หมายถึงบัตรเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์ออกให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคที่ผู้ถือบัตรหลักยินยอมให้ใช้จ่ายเงินภายในวงเงินของผู้ถือบัตรหลักและผู้ถือบัตรหลักจะเป็นผู้รับผิดชอบชำระหนี้อื่นที่เกิดจากบัตรเสริมทั้งหมด โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ถือบัตรหลักไว้ว่า ต้องเป็นผู้มีรายได้ตามข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้ 1) มีรายได้จากแหล่งที่มาต่าง ๆ รวมกันไม่ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) มีเงินฝากประจำที่สถาบันการเงินที่สามารถรับฝากเงินจากประชาชนได้ตามกฎหมายย้อนหลังไม่น้อยกว่า 6 เดือน หรือไม่น้อยกว่า 500,000 บาท 3) มีรายได้หรือเคยมีรายได้จากการทำมาหาได้ของตนเองโดยพิจารณาจากกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากซึ่งฝากไว้กับสถาบันการเงินที่สามารถรับฝากเงินจากประชาชนได้ตามกฎหมายย้อนหลังเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน โดยอย่างน้อยต้องมีกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งธนาคารพาณิชย์พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นผู้มีฐานะทางการเงินเพียงพอที่จะชำระหนี้ตามบัตรเครดิตได้ 4) มีเงินฝากที่ธนาคารพาณิชย์หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น เป็นหลักประกันเต็มวงเงินของบัตรเครดิตที่อนุมัติ 5) มีเงินฝากประจำสหกรณ์ออมทรัพย์ย้อนหลังเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน ไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท 6) มีเงินฝากออมทรัพย์ที่สถาบันการเงินที่สามารถรับฝากเงินจากประชาชนได้ตามกฎหมาย หรือลงทุนในตราสารแสดงสิทธิในหนี้ หรือลงทุนในกองทุนรวม อย่างใดอย่างหนึ่งหรือรวมกันหรือเมื่อรวมกับเงินฝากประจำที่สถาบันการเงินที่สามารถรับฝากเงินจากประชาชนได้ตามกฎหมายย้อนหลังไม่น้อยกว่าเดือน ไม่น้อยกว่า 1,000,000

บาท และ 7) มีเงินลงทุนในกองทุนส่วนบุคคลย้อนหลังเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน ไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท

จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีคุณสมบัติถือบัตรเครดิตได้นั้นต้องเป็นผู้มีรายได้ จึงทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตในประเทศไทยอยู่ในช่วงของคนวัยทำงานซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยได้สรุปพฤติกรรมการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตของคนไทยไว้ว่าส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการภายในประเทศเป็นหลัก แต่หากดูเฉพาะการใช้บัตรเครดิตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะเป็นการใช้เพื่อซื้อสินค้าจากต่างประเทศ แต่การใช้บัตรรูตซื้อสินค้าในต่างประเทศก็ยังมีมูลค่าที่น้อยกว่าการรูตซื้อสินค้าภายในประเทศเช่นกัน ในส่วนของการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันพบว่ากลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีรายได้ปานกลางไปจนถึงรายได้สูง นิยมใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อตอบสนองประสบการณ์พิเศษในด้านต่าง ๆ มากขึ้น เช่น การจองตั๋วเครื่องบิน ที่พัก โรงแรม ทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการใช้บัตรเพื่อรับประทานร้านอาหารนอกบ้าน การซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค สินค้าไอที และสินค้าในหมวดแบรนด์เนมมากขึ้น(เผยพฤติกรรมการรูตบัตรเครดิตของคนไทย,สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2561)

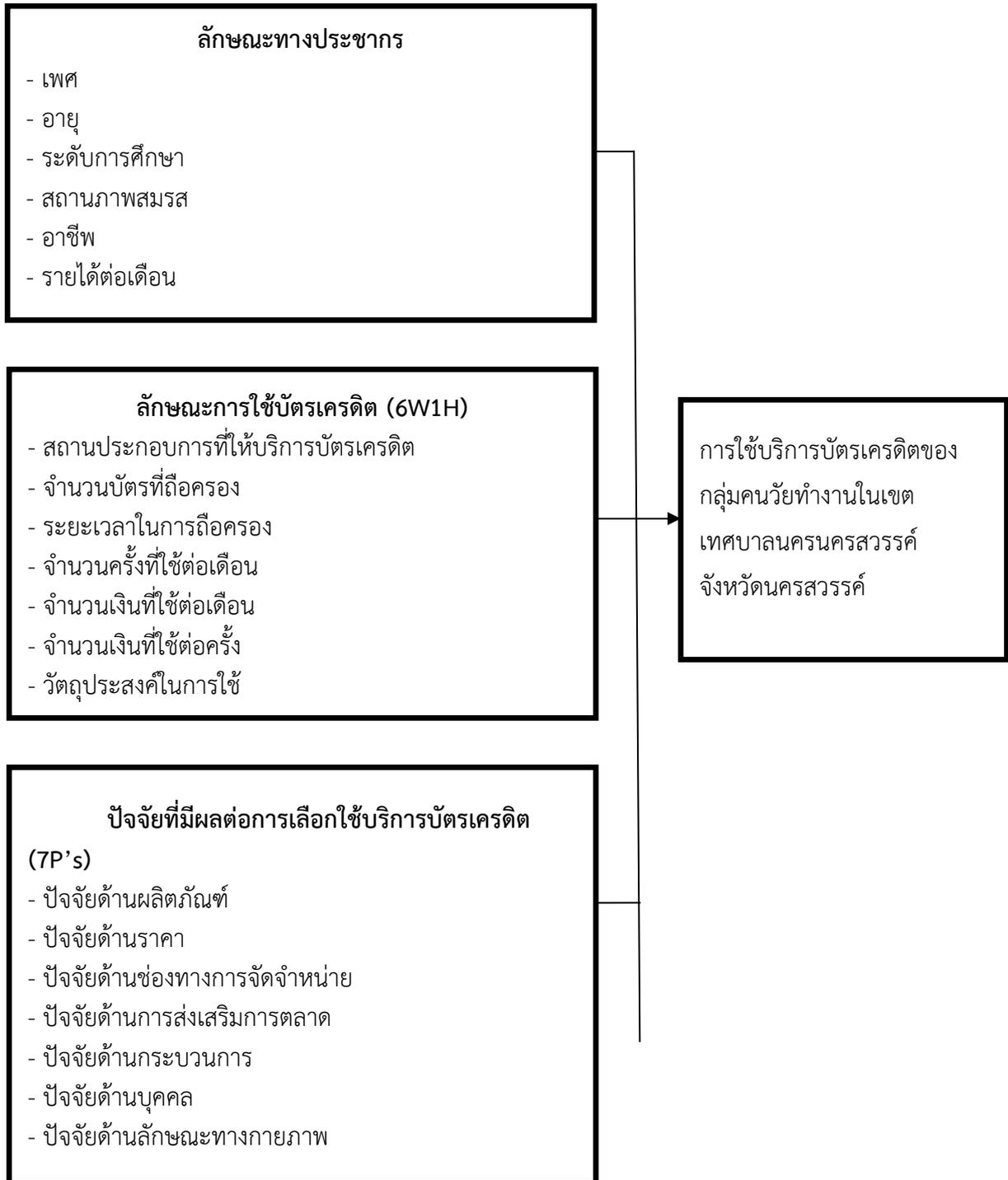
จังหวัดนครสวรรค์เป็นจังหวัดที่มีเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง ปี 2560 มีมูลค่าผลผลิตของผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดนครสวรรค์ หรือ GPP (Gross Provincial Product) สูงถึง 97,724 ล้านบาท เมื่อเทียบกับปี 2559 ที่มีมูลค่าทั้งสิ้น 94,153 ล้านบาท มีประชากรมากเป็นอันดับต้นๆของประเทศไทยทั้งสิ้น 1,071,942 คน (สภาพเศรษฐกิจจังหวัดนครสวรรค์,สืบค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2561)รายได้เฉลี่ยของประชากรในปี พ.ศ. 2560 จังหวัดนครสวรรค์มีรายได้เฉลี่ย จำนวน 79,780 บาทต่อคนต่อปี โดยอำเภอที่มีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีสูงสุด คือ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จำนวน 94,786 บาทต่อคนต่อปี (สภาพเศรษฐกิจ,สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2561)ทำให้ผู้วิจัยสนใจลักษณะการใช้บริการบัตรเครดิตของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เป็นอย่างไร และสนใจศึกษาลักษณะการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เป็นอย่างไร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาการใช้บริการบัตรเครดิตของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ และเพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในธุรกิจบัตรเครดิตให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
4. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากร จำแนกตามอาชีพและรายได้ ของกลุ่มคนวัยทำงานกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต ในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

### กรอบแนวคิดของการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มคนวัยทำงานในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามหลังจากที่ได้จัดทำแบบสอบถามเสร็จแล้วผู้วิจัยได้นำไปปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องตรงตามเนื้อหา (Content Validity) หลังจากแบบสอบถามได้ผ่านการพิจารณา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทำการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Try-out) จำนวน 30 ชุด นำผลการทดสอบไปวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยการคำนวณตามสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Cronbach ซึ่งค่าที่ได้คือ 0.92 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ และค่าเฉลี่ย และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติทดสอบค่า t-test และมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test หรือ ANOVA)

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยลักษณะทางประชากรพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะทางประชากรเป็นเพศชายและหญิงเท่ากัน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพราชการ/วิสาหกิจและมีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท โดยกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะการใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทยมากที่สุด ส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิต 2 ใบ ถือครองบัตร 1-2 ปี และมีการครั้งใช้บัตรเครดิต 4 - 6 ครั้งต่อเดือน โดยจำนวนเงินที่ใช้ 5,001-10,000 บาทต่อครั้งมากที่สุดและมีจำนวนเงินที่ใช้เฉลี่ย 5,001 - 15,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บัตรเครดิตในการเบิกเงินสดและส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเฉพาะในประเทศซึ่งเหตุผลในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้จ่ายใช้สอยซื้อสินค้าและบริการมากที่สุดโดยมีครอบครัวเป็นผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตมากที่สุด

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิต พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุดและเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิต ได้แก่ บัตรเครดิตมีให้เลือกหลากหลายมากที่สุดรองลงมาคือ สถานประกอบการที่ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีและมีชื่อเสียง และบัตรเครดิตมีรูปแบบที่ทันสมัยและสวยงาม ตามลำดับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการปลอดดอกเบี้ยนานมากที่สุดรองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม และค่าธรรมเนียมรายปีมีความเหมาะสม ตามลำดับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิต ได้แก่ จำนวนร้านค้าที่รับชำระด้วยบัตรเครดิตมีจำนวนมากมากที่สุดรองลงมาคือ จุดให้บริการบัตรเครดิตมีจำนวนเพียงพอและเวลาทำการของสถานประกอบการที่ให้บริการบัตรเครดิตมีความเหมาะสม ตามลำดับ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตได้แก่ การประชาสัมพันธ์มากที่สุด การส่งเสริมการขาย และการโฆษณา ตามลำดับ ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดีมากที่สุด รองลงมาคือมีมารยาทดี มีความน่าเชื่อถือ มีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า ตามลำดับปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตได้แก่ บัตรสูญหายสามารถแจ้งอายัดและออกบัตรใหม่ได้ทันทีมากที่สุดรองลงมาคือมีการอนุมัติบัตรเครดิตที่รวดเร็ว การแจ้งชำระค่าบริการแสดงรายละเอียดชัดเจนและถูกต้อง ตามลำดับ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตได้แก่ สถานประกอบการมีเทคโนโลยีการให้บริการที่ทันสมัยรองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถไว้อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอและสถาน

ประกอบการมีความสะอาดเรียบร้อย ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรจำแนกตามอาชีพ และรายได้ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องความหลากหลายของ บัตรเครดิต และความทันสมัยสวยงามของบัตรเครดิต แตกต่างกัน ด้านราคาเรื่องความเหมาะสมของอัตรา ดอกเบี้ย ระยะเวลาของการผ่อนชำระหนี้ การปลอดดอกเบี้ย การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี และการให้วงเงินสูง แตกต่างกัน ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในเรื่องจำนวนร้านค้าที่รับชำระ ด้วยบัตรเครดิตมีจำนวนมาก และเวลาทำการของสถานประกอบการที่ให้บริการบัตรเครดิตมีความเหมาะสม แตกต่างกัน ด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน ด้านบุคคลใน เรื่องพนักงานที่ให้บริการมีมารยาทดี มีความน่าเชื่อถือ มีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี บริการ หลังการขาย แตกต่างกัน ด้านกระบวนการในเรื่องความรวดเร็วในการอนุมัติ บัตรสูญหายสามารถแจ้งอายัดและ ออกบัตรใหม่ทันที แตกต่างกัน ด้านลักษณะทางกายภาพในเรื่องสถานประกอบการมีความสะอาดเรียบร้อย และมีสถานที่จอดรถไว้อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ แตกต่างกัน และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้ บัตรเครดิตที่แตกต่างกันในด้านราคาเรื่องการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า และด้านกระบวนการในเรื่องบัตรสูญ หายสามารถแจ้งอายัดและออกบัตรใหม่ทันที

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยลักษณะทางประชากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิง เท่ากัน มีอายุ ระหว่าง 31 – 40 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพราชการ/วิสาหกิจ และมี รายได้ 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน ซึ่งในประเด็นเดียวกันกับ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ ผล การศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ บงกช นนทสิทธิ์ (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยกำหนดการเลือกใช้บริการ เครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า มี อายุระหว่าง 30 – 39 ปี ส่วนใหญ่คือมีสถานภาพสมรส ด้านการศึกษา จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วน ใหญ่ ส่วนในด้านเพศ อาชีพและรายได้ไม่มีความสอดคล้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีรายได้เฉลี่ย 10,000-20,000 บาท และมีอาชีพเป็นพนักงานลูกจ้าง

ผลการวิเคราะห์ลักษณะการใช้บัตรเครดิตพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิต ของกรุงเทพฯ และวัตถุประสงค์ในการใช้บัตรเครดิตคือเบิกเงินสด ซึ่งสอดคล้องกับรัตนภรณ์ บุญแต่ง (2557) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัด สมุทรปราการ พบว่า ส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ และใช้บัตรเครดิตเพื่อถอนเงินสด นอกจากนี้ ระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ถือครองบัตร คือ 1 – 2 ปีซึ่งสอดคล้องกับสินีนานู ครูกิจวานิชย์ (2558) ได้ ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเคทีซีออมสิน เขตราชบุรีบูรณะ จังหวัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิตคือ ระยะเวลา 1 – 2 ปี นอกจากนี้จำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ต่อเดือน คือ 4 – 6 ครั้ง และจำนวนเงินที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้ต่อครั้งคือ 5,001-10,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับภรณ์ลักษณ์ศรีวิชัย (2557) ได้ทำการศึกษา เรื่องความ สัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการ บัตรเครดิตธนาคารออมสินของผู้ใช้บริการใน เขตอำเภอเมืองชลบุรีพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการใช้บริการบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือนขึ้น ไป และจำนวนเงินในการใช้ บัตรเครดิต เฉลี่ยต่อครั้ง 5,001-10,000 บาท นอกจากนี้ จำนวนเงินที่กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ใช้ต่อเดือนคือ 15,001 – 25,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับศราลีรุ่งรักสกุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการเลือกใช้บริการพฤติกรรมการใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดรูปแบบในการดำเนินชีวิตในการตัดสินใจ

เลือกใช้บริการเครดิตของประชากรในเขตบางแคกรุงเทพมหานคร พบว่า มูลค่าการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ส่วนในด้านสถานที่ที่ใช้บัตรเครดิตคือ เฉพาะในประเทศ เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการเครดิตคือ เพิ่มความสะดวกในการใช้จ่ายใช้สอยซื้อสินค้าและผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการเครดิตคือ เพื่อนสนิท ไม่มีความสอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านส่งเสริมการตลาดและด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับฮาร์นี เหล็กกล้า (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนก เป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการทำงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาพบว่าสถานประกอบการที่ให้บริการบัตรเครดิตมีภาพลักษณ์ที่ดีและมีชื่อเสียง บัตรเครดิตมีให้เลือกหลากหลาย และบัตรเครดิตมีรูปแบบที่ทันสมัยและสวยงาม ฉะนั้นธนาคารควรพัฒนาสถานที่ประกอบการให้มีภาพลักษณ์ที่ดีและบัตรเครดิตให้ทันสมัย และหลากหลายมากยิ่งขึ้น
2. ด้านราคา สถานประกอบการที่ให้บริการบัตรเครดิตธนาคารควรหาสินค้ามาเข้าร่วมโครงการที่มีระยะปลอดดอกเบี้ยนาน และระยะเวลาการผ่อนชำระนาน เพิ่มขึ้นอีก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สถานประกอบการที่ให้บริการบัตรเครดิตธนาคารควรให้ความสำคัญกับสาขาที่จะเปิดให้บริการใหม่ และที่ตั้งของร้านค้าที่รับชำระบัตรเครดิต
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด สถานประกอบการที่ให้บริการบัตรเครดิตธนาคารควรใช้ช่องทางต่าง ๆ เป็นการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับบัตรเครดิต
5. ด้านบุคลากร สถานประกอบการที่ให้บริการบัตรเครดิตธนาคารควรให้ความสำคัญในการจัดอบรมเพื่อให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูลอย่างถูกต้อง
6. ด้านกระบวนการ สถานประกอบการที่ให้บริการบัตรเครดิตธนาคารควรรักษา และพัฒนาขั้นตอนกระบวนการต่าง ๆ ให้รวดเร็วมากขึ้นไปอีก
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ สถานประกอบการที่ให้บริการบัตรเครดิต ธนาคารควรรักษามาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่ดี เพราะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และมาใช้บริการในครั้งต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต โดยใช้ตัวแปรอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน เช่น คุณค่าของผลิตภัณฑ์ คุณภาพการบริการ
- 2 ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในส่วนของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตภูมิภาคต่าง ๆ เช่น ภาคใต้ เพราะเป็นไปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตในเขตภูมิภาคต่าง ๆ มีความแตกต่างกันกับผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์

### บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ปัญญาชนพัฒน์ (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรกฎ ภูษิษฐ์ (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของนักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจรุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กรรณลักษณ์ ศรีวิชัย (2557) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารออมสินของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมืองชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชนานันท์ พันธุ์สมจิตร์ (2559) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในการซื้อสินค้าและบริการของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ณรากร แสงมณี (2551). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษา : รูปแบบการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ก่อให้เกิดหนี้และวิธีการจัดการหนี้บัตรเครดิต. งานวิจัยตามหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธารินี เหล็กกล้า(2559) การศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เกษตรสาขาไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- พัชรทิศา กะการดี(2554) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- พิทยุตม์ สงค์มาลัย (2552) ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บัตรสมาร์ตเฟิร์สของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาเฉพาะบุคคล บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ไพรวลัย ตันอึ้ง (2549) พฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ศราลี รุ่งรักสกุล (2558) ปัจจัยการเลือกใช้พฤติกรรมการใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดรูปแบบในการดำเนินชีวิตในการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของประชากรในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม
- สินีนานู ครูกิจวานิชย์ (2558) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเคทีซีออมสิน เขตราชบุรีบูรณะจังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
- บงกช นนทสิทธิ์ (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยกำหนดการเลือกใช้บัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- กษมาพร กิตติสัมพันธ์. (2561). **ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดสิ้นเชื่อบัตรเครดิตปี 62 โตทรงตัวที่ 7%จากปีนี้ กังวลหนี้ครัวเรือน-ภาพรวมเศรษฐกิจไทย**. สำนักข่าวอินโฟเควสท์.สืบค้นออนไลน์ วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2561 <https://www.ryt9.com/s/iq03/2933971> จังหวัดนครสวรรค์ สภาพเศรษฐกิจ สืบค้นออนไลน์ 9 กุมภาพันธ์ 2561 ([http://www.nakhonsawan.go.th/joomla/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6:2560-3&catid=8&Itemid=102](http://www.nakhonsawan.go.th/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=6:2560-3&catid=8&Itemid=102)) ไทยรัฐ สถิติใหม่บัตรเครดิตพุ่งทะลุ 20 ล้านใบ สืบค้นออนไลน์ 15 กุมภาพันธ์ 2561 (<https://www.thairath.co.th/content/1100367>)
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). **เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์**. สืบค้นออนไลน์ 9 กุมภาพันธ์ 2561 <https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2560/ThaiPDF/25600203.pdf>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย **จำนวนบัตรพลาสติก**. สืบค้นออนไลน์ 9 กุมภาพันธ์ 2561 (<http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=685&language=th>)
- ธนาคารไทยพาณิชย์ **เผยพฤติกรรมการรูดบัตรเครดิตของคนไทย**. สืบค้นออนไลน์ 12 กุมภาพันธ์ 2561 (<https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/credit-card-thai-behaviour.html>)
- วรชัย แสนสีระ (2552) **จุลนิติ ก.ย.-ต.ค. ๕๒**. สืบค้นออนไลน์ 20 กุมภาพันธ์ 2561 [https://www.senate.go.th/assets/portals/93/fileups/272/files/S%E0%B9%88ub\\_Jun/9legal/legal9.pdf](https://www.senate.go.th/assets/portals/93/fileups/272/files/S%E0%B9%88ub_Jun/9legal/legal9.pdf)
- สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ **สภาพเศรษฐกิจจังหวัดนครสวรรค์** สืบค้นออนไลน์ 20 กุมภาพันธ์ 2561 (<http://nakhonsawan.mol.go.th/sites/nakhonsawan.mol.go.th/files/raayngaansthaankaarnaernggaanq2-2560.pdf>)