

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต ในจังหวัดนครสวรรค์

Factors which Relate to Credit Card Usage Behavior of Credit Card Users in
Nakhonsawan Province

สันธิ ทองช่วง¹

Santhiti Thongchuang

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดนครสวรรค์ ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจต่อไป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ กลุ่มคนวัยทำงานที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดนครสวรรค์

จากการศึกษาพบว่า ด้านสถานภาพทั่วไปของผู้ที่ใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุในช่วงอายุ 26 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาต่อ มีอาชีพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ย 15,001 - 25,000 บาท มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท ถือบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบ และใช้มาแล้วเป็นระยะเวลา 1 - 2 ปี ด้านพฤติกรรมการเลือกใช้บัตรเครดิต พบว่า ส่วนใหญ่เลือกใช้จากบัจจุบันคุ้มเกี่ยวกับรายได้สามารถจ่ายหนี้บัตรเครดิตได้ โดยสมัครบัตรเครดิตผ่านทางพนักงานขายบัตรเครดิต ค่าใช้จ่ายที่ใช้บัตรเครดิตใช้จ่ายเกี่ยวกับเครื่องเรือน/เครื่องใช้ในบ้าน โดย

¹ อาจารย์ประจำภาควิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

Lecturer of Finance Department, School of Business Administration, Bangkok University

ส่วนมากผู้ใช้บัตรเครดิตจะใช้บัตรเครดิตเต็มจำนวนตามใบแจ้งยอด ความถี่ในการใช้บัตร 1 เดือนใช้มากกว่า 1 ครั้ง แต่ไม่เกิน 3 ครั้ง และคำนึงถึงความสามารถในการชำระคืน

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อบุคคลในกลุ่มการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดนครสวรรค์ ปัจจัยที่มีผล คือ ปัจจัยด้านอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในทุกๆ ด้าน ซึ่งจะต้องนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการให้ความสำคัญก่อนการตัดสินใจทำบัตรเครดิต ของทางในการรับสมัครบัตรเครดิต วิธีใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ ความสามารถในการเลือกชำระค่าบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และสิ่งที่คำนึงถึงการใช้จ่ายผ่านบัตรแต่ละครั้ง ส่วนปัจจัยทางด้านเพศ คือ ทั้งเพศชายและหญิง ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

คำสำคัญ : บัตรเครดิต/พฤติกรรมผู้บริโภค

Abstract

The purpose of this research was to study the factors which relate to credit card usage behavior of credit card users in Nakhonsawan Province. Results of this research can be used for business development. The samples of this research were 400 people who have the credit cards of commercial banks and non – commercial banks in Nakhonsawan province. The questionnaires were used to gather the data and the data was analyzed by the statistical instant program.

The findings of this research were as follows:

1. Almost of credit card users were women who were 6-30 years of age and graduated degree. They were private company employees and earn average salary about 15,001-25,000 baht per month. Their average payments

were more than 10,000 baht per month. They have one credit card which has been used about 1-2 years.

2. About credit card selection; the credit card selection base on the users' income and their payment abilities. They get credit card from the credit card sale representatives. Almost of their payments were for household furnishing. Almost of credit card users will complete their loan which inform on payment slips. The credit card usage frequency was more than one time per month but not over three times and the users always aware of their payment abilities.

The results of this research indicated that the factors which relate to credit card usage behavior of credit card users in Nakhonsawan Province were age, education, career and income. All of factors related to users' decision about important of credit card, how to get the credit card, credit card usage, payment ability and frequency of credit card usage. Sex factor does not relate to credit card usage behavior.

Keywords : Credit Card/Consumer Behavior

บทนำ

ระบบเศรษฐกิจของโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการนำสิ่งที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับเงินและสามารถแทนเงินมากที่สุดมาใช้แทนเงินสดนั้นก็คือบัตรเครดิต หรือที่เรียกว่าเงินพลาสติก ระบบบัตรเครดิตในประเทศไทยยังนิริมรู้จักการใช้บัตรเครดิตเป็นเวลา 20 กว่าปีมาแล้ว โดยบริษัท “ไดเนอร์ส” คลับเป็นผู้ริเริ่มน้ำเสียงบัตรเครดิต “ไดเนอร์ส” เข้ามายังประเทศไทยเป็นบัตรแรกในปี พ.ศ. 2512 โดยผู้ริเริ่มเป็นคนแรกในเมืองไทย คือ คุณหลุยชุดชอย โสภณพานิช เพราะเล็งเห็นว่าเป็นที่นิยมกันในต่างประเทศ และในปัจจุบันมีการใช้กันอย่างแพร่หลายเป็นที่นิยมในทุกระดับชนชั้น ไม่จำกัดเฉพาะในแวดวงของนักธุรกิจและผู้มีรายได้สูงเข่นแต่

ก่อน เนื่องจากบัตรเครดิตมีความปลอดภัยในการพกพา สะดวกต่อการซื้อสินค้าและบริการที่มีราคาสูง โดยไม่จำเป็นต้องพกพาเงินเป็นจำนวนมากในการซื้อสินค้าและบริการ (ดาวน์ พุทธวิบูลย์, 2543 : 35)

ต่อมาเมื่อมีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีด้านต่างๆ มีมากขึ้น บัตรเครดิตจึงเป็นการพัฒนารูปแบบการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการให้สินเชื่อสำหรับผู้ถือบัตรที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งผู้ที่ถือบัตรเครดิตสามารถใช้บัตรในการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ หรือมีการทำรายการกดเงินสด ล่วงหน้า และไม่ต้องชำระเงินคืนในทันทีแต่จะต้องมีการทำชำระคืนแก่สถาบันผู้ถือบัตรตามที่ผู้ถือบัตรได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ถือบัตรเครดิตจะสามารถใช้จ่ายภายในวงเงินที่จำกัดได้แต่ต่างกันตามที่สถาบันผู้ถือบัตรกำหนดให้ และจากความสะดวกสบายในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่สามารถใช้จ่ายเงินล่วงหน้าได้ บัตรเครดิตจึงได้รับความนิยม จนก่อให้เกิดการขยายตัวทั้งปริมาณจำนวนบัตรเครดิตและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือนี้แล้วการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตยังสามารถทำให้ผู้บริโภคสามารถใช้จ่ายได้มากกว่าจำนวนเงินที่มีอยู่ ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคเมื่อชำนาญการใช้จ่ายได้เพิ่มสูงขึ้นด้วย การใช้บริการสินเชื่อบัตรเครดิตที่สามารถใช้จ่ายได้ในวงเงินตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ประกอบกับการขอสินเชื่อบัตรเครดิตทำได้ง่ายขึ้น เพราะไม่ต้องอาศัยหลักฐานทางการเงินรับรองสูงและเบ็ดการค้าเสรีทางการเงินของไทยที่ส่งเสริมการแข่งขันค่อนข้างมาก (ธงชัย สนติวงศ์, 2542 : 139)

อัตราการเติบโตของบัตรเครดิตทั้งจำนวนบัตรและมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรสามารถสะท้อนถึงอัตราการเติบโตหรือลดด้อยทางเศรษฐกิจในด้านพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้บริโภค กำลังซึ่งมีในภาระตัวอย่างจ่ายในระยะหลัง สืบเนื่องมาจากการถูกติดกับการบริโภคตลอดจนรูปแบบการชำระเงินของคนในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับการแข่งขันที่รุนแรงระหว่างธนาคารพาณิชย์ในการย่างลูกค้าบัตรเครดิต ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีเงินจำนวนมหาศาลที่ถูกดึงเข้าสู่ระบบโดยการจับจ่ายใช้สอยผ่านบัตรเครดิตและส่งผล กระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยตรงอย่างกว้างขวาง

ดังนั้นในภาวะปัจจุบันนี้จึงเป็นประเด็นปัญหาที่น่าสนใจที่จะศึกษาวิจัยเพื่อให้ทราบถึง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ตลอดจนปัจจัยสำคัญก่อนการตัดสินใจทำบัตรเครดิต ซึ่งองค์การสมัครบัตรเครดิต โอกาสในการใช้บัตรเครดิต การนำร่องค่าบัตรเครดิตโดยเฉลี่ย ในแต่ละรอบบัญชี และสิ่งที่คำนึงถึงก่อนการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละครั้งว่า พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตมีแนวโน้มไปในทิศทางใดเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ในธุรกิจบัตรเครดิตสามารถนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้เป็นแนวทางในการตัดสินใจวางแผนกำหนดกลยุทธ์การให้บริการบัตรเครดิตให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคในขณะนี้

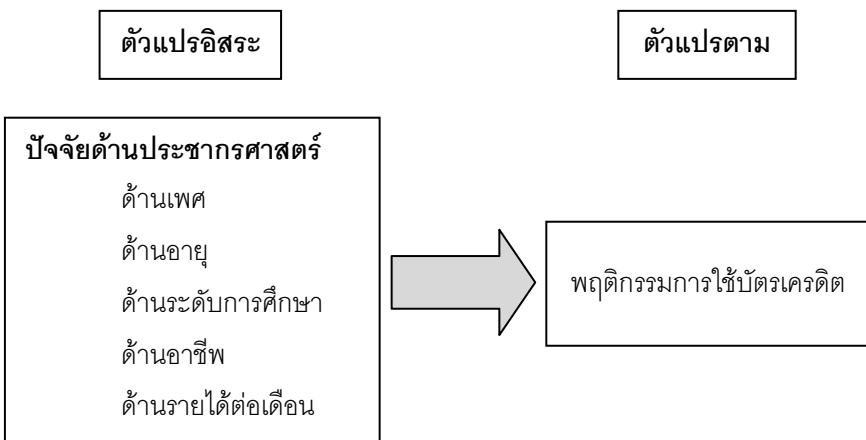
วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดนครสวรรค์
- เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดนครสวรรค์

กรอบความคิดของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จะใช้ทฤษฎีแนวคิดพฤษีดิกรุ่มผู้บริโภค ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมในการตัดสินใจของผู้บริโภค ซึ่งจะทำให้นักการตลาดเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภคได้ดีขึ้น นำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ทำให้สามารถแบ่งตลาดออกเป็นตลาดย่อยๆ ด้วยลักษณะทางพฤติกรรมผู้บริโภคซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจได้ และทำให้ลดต้นทุน และการสูญเสียของธุรกิจที่เกิดขึ้นจากความล้มเหลวในการอภิสินค้าใหม่ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท (ศุภร เสรีรัตน์, 2544 : 2) ซึ่งสอดคล้องกับธงชัย ลันติวงศ์ (2540 : 15) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคโลกาภิวัตน์ ว่า

ธุรกิจหรือองค์กรใดที่ไม่รู้ซึ่งถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าและพฤติกรรมของผู้บริโภคแล้ว การดำเนินมาตรการและกลยุทธ์การดำเนินการต่างๆ ก็จะไม่ได้ผล แต่ในทางกลับกัน หากได้เข้าใจถึงความต้องการและพฤติกรรมผู้บริโภคแล้ว การดำเนินการที่จัดได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง ไปแล้ว โอกาสที่องค์กรจะประสบผลสำเร็จได้ก็จะมีสูง พฤติกรรมผู้บริโภค จึงเป็นเรื่องใหญ่ที่สุดของความสำเร็จของธุรกิจ เพราะกิจกรรมทุกอย่างที่ดำเนินอยู่นั้น จะมีประสิทธิภาพได้จริงก็ต่อเมื่อสามารถผลิตหรือทำบริการได้สอดคล้องกันกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินใจในที่สุด ตัวอย่างกรณีของธนาคารสิกรไทย ที่ได้เริ่มออกบัตรเครดิตเป็นรายแรก จนเป็นที่รู้จักและนิยมอย่างกว้างขวางถึงปัจจุบัน ก็แสดงถึงความองเห็นถึงพฤติกรรมการบริโภคสมัยใหม่ที่มีการใช้บัตรตามความหมายที่เรียกวันว่า เงินพลาสติก จากทฤษฎีแนวคิดดังกล่าวสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์ ต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดนครสวรรค์

วิธีการวิจัย

รูปแบบการศึกษา คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ การวิจัยเบิงสำรวจ (Survey Research) มีการวัดผลเพียงครั้งเดียว (One-shot Case Study) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ ประชากรตัวอย่างตอบด้วยตนเอง (Self-administered Questionnaire)

ลักษณะของประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของคนวัยทำงานในจังหวัดนครสวรรค์ จาก จำนวนประชากรในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 1,076,144 คน การกำหนดจำนวน ตัวอย่างที่ใช้ในกวิจัยใช้สูตรของ Yamane (Yamane, 1967: 887) กล่าวว่าถ้าจำนวน ประชากรมีมากกว่า 100,000 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Non-probability Sampling) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์เฉพาะในจังหวัดนครสวรรค์เท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยให้ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ถือบัตรแบบสอบถามตัวยัตนเอง (Self-administered) เป็นคำตามแบบ ปลายปิด (Close-ended Question)

คุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อ นำมาเป็นข้อมูลในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและทดสอบความเที่ยงตรงของ แบบสอบถามโดยใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item-objective Congruence

Index) ซึ่งได้รับคำแนะนำและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องนี้ ซึ่งได้พิจารณา แก้ไขแบบสอบถาม เพื่อให้แบบสอบถามมีเนื้อหาครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการและตรงตามวัตถุประสงค์ที่จะวัด รวมถึงตรวจสอบการใช้ภาษา โดยได้มีการปรับปรุงให้เหมาะสมและถูกต้องก่อนนำไปใช้

สรุปและอภิรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตาราง 1 การวิเคราะห์ลักษณะสถานภาพทั่วไปของผู้ถือบัตรแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	400	100
ชาย	193	48.2
หญิง	207	51.8
อายุ	400	100
20 - 25 ปี	23	5.8
26 - 30 ปี	237	59.2
31 - 35 ปี	80	20.0
36 - 40 ปี	34	8.5
41 - 45 ปี	26	6.5
ระดับการศึกษา	400	100
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4	1.0
อนุปริญญา/ปวส.	86	21.5
ปริญญาตรี	283	70.8
ปริญญาโท	27	6.8

ตาราง 1 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	400	100
พนักงานบริษัทเอกชน	375	93.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	4.2
นักเรียน/นักศึกษา	4	1.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4	1.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	400	100
15,001 – 25,000 บาท	323	80.8
25,001 – 35,000 บาท	50	12.5
35,001 – 45,000 บาท	24	6.0
45,001 – 55,000 บาท	3	0.8
รายจ่ายผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือน	400	100
น้อยกว่า 10,000	304	76.0
10,001 – 30,000 บาท	96	24.0
จำนวนบัตรที่ถือครอง	400	100
1 ใบ	157	39.2
2 ใบ	99	24.8
3 ใบ	47	11.8
4 ใบ	56	14.0
มากกว่า 4 ใบ	41	10.2
ระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิต	400	100
1 - 2 ปี	144	36.0
3 - 4 ปี	139	34.8
5 - 6 ปี	59	14.8
7 - 8 ปี	42	10.5
9 - 10 ปี	3	0.8
10 ปี ขึ้นไป	13	3.2

ต้านสถานภาพทั่วไปของผู้ที่ใช้บัตรเครดิต จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.8 อายุในช่วงอายุ 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.8 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 93.8 มีรายได้เฉลี่ย 15,001 – 25,000 บาท มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 76.0 มีบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบ คิดเป็นร้อยละ 39.2 ใช้บัตรเป็นระยะเวลา 1 - 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.0

ตาราง 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ต่ออบรมแบบสอบถาม

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปัจจัยสำคัญก่อนตัดสินทำบัตรเครดิต	400	100
รายได้สามารถค่ายหมุนบัตรเครดิต	131	32.8
ข้อเสนอสิทธิพิเศษด้านค่าธรรมเนียมต่างๆ	48	12.0
สิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	128	32.0
ข้อตกลงการคิดดอกเบี้ย	20	5.0
ของแจกเมื่อสมัครบัตรเครดิต	18	4.5
ไม่พิจารณา	55	13.8
ช่องทางสมัครบัตรเครดิต	400	100
พนักงานขายบัตรเครดิต	283	70.8
เคาน์เตอร์ของธนาคาร	87	21.8
เคาน์เตอร์ตามห้างสรรพสินค้า	20	5.0
อื่นๆ	10	2.5
โอกาสที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ	400	100
อาหาร/เครื่องดื่ม	74	18.5
เครื่องแต่งกาย/เครื่องประดับ	26	6.5
ปั๊มน้ำมัน	65	16.2
การบันเทิง/การท่องเที่ยว	53	13.2
เครื่องเรือน/เครื่องใช้ในบ้าน	81	20.2
ค่ารักษาโรค/รักษาพยาบาล	41	10.2

ตาราง 2 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โอกาสที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ (ต่อ)		
ชำระค่าสาธารณูปโภค	38	9.5
กดเงินสด	22	5.5
การชำระค่าบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยในแต่ละรอบบัญชี		
ชำระชั้นต่ำ 10% ของยอดที่เรียกเก็บ	194	48.5
ชำระเต็มจำนวนตามไปแจ้งยอด	206	51.5
ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต		
มากกว่า 1 ครั้ง แต่ไม่เกิน 3 ครั้ง	239	59.8
มากกว่า 3 ครั้ง แต่ไม่เกิน 5 ครั้ง	112	28.0
มากกว่า 5 ครั้ง แต่ไม่เกิน 7 ครั้ง	8	2.0
มากกว่า 7 ครั้ง แต่ไม่เกิน 10 ครั้ง	37	9.2
มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	4	1.0
สิ่งที่คำนึงก่อนการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละครั้ง		
ความสามารถในการชำระคืน	151	37.8
อัตราดอกเบี้ย	20	5.0
วงเงินคงเหลือในบัตร	70	17.5
รายได้สุทธิที่ได้รับในแต่ละเดือน	4	1.0
ความจำเป็นในการใช้จ่ายครั้งนั้น	100	25.0
ภาระค่าใช้จ่ายทั้งหมดในเดือนนั้น	55	13.8

ด้านพฤติกรรมการเลือกใช้บัตรเครดิต จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เลือกใช้บัตรเครดิตจากบัจจัยสำคัญเกี่ยวกับรายได้สามารถจ่ายหมุนบัตรเครดิตได้ คิดเป็นร้อยละ 32.8 โดยสมัครผ่านทางพนักงานขายบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 70.8 ใช้จ่ายเกี่ยวกับเครื่องเรือน/เครื่องใช้ในบ้าน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ชำระเต็มจำนวนตามใบแจ้งยอด คิดเป็นร้อยละ 51.5 โดยใน 1 เดือนใช้มากกว่า 1 ครั้งแต่ไม่เกิน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 59.8 และคำนึงถึงความสามารถในการชำระคืน คิดเป็นร้อยละ 37.8

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยประชากรศาสตร์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	χ^2	p	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	1.439	0.802	ขัดแย้ง
อายุ	2.342	0.000	สอดคล้อง
ระดับการศึกษา	41.446	0.000	สอดคล้อง
อาชีพ	37.619	0.000	สอดคล้อง
รายได้	12.156	0.000	สอดคล้อง
รวม	19.000	0.160	ขัดแย้ง

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ซึ่งผลการทดสอบพบว่า การวิเคราะห์ผลปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต มีค่า Sig. เท่ากับ 0.802 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญก่อนตัดสินใจทำบัตรเครดิต ซึ่งทางการสมัครบัตรเครดิต โอกาสที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ การชำระค่าบัตรเครดิตโดยเนลี้ยนแต่ละรอบบัญชี ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และสิ่งที่คำนึงก่อนการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละครั้ง ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานข้อที่ 1

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ซึ่งผลการทดสอบพบว่า การวิเคราะห์ผลปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

พฤติกรรมเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญก่อนตัดสินใจทำบัตรเครดิต ซึ่งทางการสมัครบัตรเครดิต โอกาสที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ การชำระค่าบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยในแต่ละรอบบัญชี ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และสิ่งที่คำนึงก่อนการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละครั้ง มีความสัมพันธ์กับอายุของผู้ต้องบัตรแบบสอบถาม ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระดับการศึกษาของผู้ต้องบัตรแบบสอบถามกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ซึ่งผลการทดสอบพบว่า การวิเคราะห์ผลปัจจัยด้านการศึกษาเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การศึกษาของผู้ต้องบัตรแบบสอบถาม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญก่อนตัดสินใจทำบัตรเครดิต ซึ่งทางการสมัครบัตรเครดิต โอกาสที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ การชำระค่าบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยในแต่ละรอบบัญชี ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และสิ่งที่คำนึงก่อนการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละครั้ง มีความสัมพันธ์กับการศึกษาของผู้ต้องบัตรแบบสอบถาม ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอาชีพของผู้ต้องบัตรแบบสอบถาม กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ซึ่งผลการทดสอบพบว่า การวิเคราะห์ผลปัจจัยด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า อาชีพของผู้ต้องบัตรแบบสอบถาม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญก่อนตัดสินใจทำบัตรเครดิต ซึ่งทางการสมัครบัตรเครดิต โอกาสที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ การชำระค่าบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยในแต่ละรอบบัญชี ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และสิ่งที่คำนึงก่อนการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละครั้ง มีความสัมพันธ์กับอาชีพของผู้ต้องบัตรแบบสอบถาม ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย

ด้านรายได้เฉลี่ยของผู้ต้องแบบสอบถามกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ซึ่งผลการทดสอบพบว่า การวิเคราะห์ผลปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า รายได้เฉลี่ยของผู้ต้องแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญก่อนตัดสินใจทำบัตรเครดิต ซึ่งทางการสมัครบัตรเครดิต โอกาสที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ การชำระค่าบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยในแต่ละรอบบัญชี ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตร และสิ่งที่คำนึงก่อนการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละครั้ง มีความสัมพันธ์กับรายได้ของผู้ต้องแบบสอบถาม ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5

และ การวิเคราะห์ผลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ซึ่งผลการทดสอบพบว่า การวิเคราะห์ผลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต มีค่า Sig. เท่ากับ 0.160 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ต้องแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

อภิปราชยผล

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดนครสวรรค์ ดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นต่างๆ ที่นำมาอภิปราชยได้ดังนี้

ในส่วนของสถานภาพทั่วไปเกี่ยวกับรายจ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนไม่สอดคล้องกับเทอมิตร เพชรดาชัย (2547 : 96) ที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรจำนวน 2,001 – 5,000 ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บัตรจะเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน เนื่องมาจากการค่าของเงินตามกาลเวลาที่ลดลง ดังนั้นควรพิจารณาปัจจัยเกี่ยวกับรายจ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนควบคู่กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตให้ความสำคัญเกี่ยวกับการที่สามารถจ่ายชำระได้สะดวกและสามารถจ่ายชำระในแต่ละรอบการชำระเงิน จึงควรพิจารณาวางแผนการอนุมัติสินเชื่อเพื่อให้เหมาะสมกับรายได้ของผู้ใช้บัตรเครดิต

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ด้อยแบบสอบถาม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต นั้นผลการทดสอบมีความขัดแย้งกับรายงานของบงกช นนทสิทธิ (2548 : 83) สมศักดิ์ รอดพระ (2549 : 75) พิมพ์ภา พันธ์สุวรรณ (2549 : 103) ที่ได้ผลการทดสอบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ด้อยแบบสอบถาม มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่เป็นปัจจัยที่สนับสนุนต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ จะต้องนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจตามปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ผู้ใช้บัตรเครดิตทั้งเพศชายและหญิง ไม่ส่งผลต่อการสนับสนุนพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยสำคัญก่อนตัดสินใจทำบัตรเครดิต ซึ่งทางสมัครบัตรเครดิต โอกาสที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ การชำระค่าบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยนแต่ละรอบบัญชี ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และสิ่งที่คำนึงก่อนการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละครั้ง โดยปัจจัยด้านเพศที่ได้ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากผู้ด้อยแบบสอบถามส่วนใหญ่คือหญิงช่วงอายุ 26 – 30 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีรายจ่ายมากกว่ารายรับ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ปัจจัยด้านเพศไม่ส่งผลต่อการสนับสนุนพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

2. ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีผลพฤติกรรมการใช้บัตรมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 26 - 30 ปี ซึ่งปัจจัยด้านอายุส่งผลสนับสนุนต่อพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตสอดคล้องกับบงกช นนทสิทธิ (2548 : 84) สมศักดิ์ รอดพระ (2549 : 78) พิมพ์ภา พันธ์สุวรรณ (2549 : 103) เนื่องจากอยู่ในวัยทำงานทำให้การใช้จ่ายผ่านบัตรมีมาก ซึ่งมีผลมากต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ทั้งในส่วนของปัจจัยสำคัญก่อนตัดสินใจทำบัตรเครดิต ซึ่งจะคำนึงถึงเรื่องรายได้สามารถจ่ายหมุนเวียน ซึ่งทางสมัครบัตรเครดิตโดยผ่านทางพนักงานขายบัตร โอกาสที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม การชำระค่าบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยนแต่ละรอบบัญชีโดยจะจ่ายขั้นต่ำ 10% ของยอดที่เรียกเก็บ ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากกว่า 1 ครั้งแต่ไม่เกิน 3 ครั้ง และสิ่งที่คำนึงก่อนการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละครั้งว่าจะสามารถจ่ายชำระคืนในภายหลังได้เป็น

สำคัญ และในช่วงอายุ 41 - 45 ปี ที่เป็นวัยกลางคนจะมีการให้ความสำคัญกับโอกาสที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าในปัจจุบัน ส่วนในช่วงอายุต่ำกว่า 26 ปี และมากกว่า 31 ปี ให้ความสำคัญในพฤติกรรมการใช้บัตรไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรมากที่สุด คือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งปัจจัยด้าน ระดับการศึกษาส่งผลสนับสนุนต่อพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตสอดคล้องกับบงกช นนทสิทธิ (2548 : 84) สมศักดิ์ วอดพะ (2549 : 78) พิมชญา พันธุ์สุวรรณ (2549 : 104) เนื่องจากอยู่ในช่วงระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในประเทศไทย ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ทั้งในส่วนของปัจจัยสำคัญก่อนตัดสินใจทำบัตรเครดิต ซึ่งจะคำนึงถึงเรื่องรายได้สามารถจ่ายหมุนเวียน ช่องทางสมัครบัตรเครดิตโดยผ่านทางพนักงานขายบัตรโดยการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ เกี่ยวกับเครื่องเรือนและเครื่องใช้ในบ้าน การชำระค่าบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยในแต่ละรอบบัญชีโดยจะจ่ายชำระเต็มจำนวนตามใบแจ้ง ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากกว่า 1 ครั้ง แต่ไม่เกิน 3 ครั้ง และสิ่งที่คำนึงก่อนการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละครั้งว่าจะสามารถจ่ายชำระคืนในภายหลังได้เป็นสำคัญ ส่วนระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญในพฤติกรรมการใช้บัตรไม่แตกต่างกัน เนื่องจากใช้บัตรเครดิตเกี่ยวกับรายจ่ายเพื่อการอุปโภคและบริโภคเป็นส่วนใหญ่

4. ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรมากที่สุด คือ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งปัจจัยด้าน อาชีพ ส่งผลสนับสนุนต่อพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตสอดคล้องกับบงกช นนทสิทธิ (2548 : 89) สมศักดิ์ วอดพะ (2549 : 80) พิมชญา พันธุ์สุวรรณ (2549 : 106) เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีมากในสังคมไทย ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ทั้งในส่วนของปัจจัยสำคัญก่อนตัดสินใจทำบัตรเครดิต ซึ่งจะคำนึงถึงเรื่องรายได้สามารถจ่ายหมุนเวียน ช่องทางสมัครบัตรโดยการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม การชำระค่าบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยในแต่ละรอบบัญชีโดยจะจ่ายขั้นต่ำ 10% ของยอดที่เรียกเก็บ ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากกว่า 1 ครั้งแต่ไม่เกิน 3 ครั้ง และสิ่งที่คำนึงก่อนการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละครั้งว่าจะสามารถจ่ายชำระคืนในภายหลังได้เป็นสำคัญ

5. ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรมากที่สุด คือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 15,000 - 25,000 บาท ซึ่งปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยส่งผลสนับสนุนต่อพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตสอดคล้องกับบงกช นนทสิทธิ (2548 : 91) สมศักดิ์ รอดพะ (2549 : 80) พิมชญา พันธุ์สุวรรณ (2549 : 108) โดยมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตทั้งในส่วนของปัจจัยสำคัญก่อนตัดสินใจทำบัตรเครดิต และจะคำนึงถึงเรื่องรายได้สามารถจ่ายหมุนเวียน ซ่องทางสมควรบัตรเครดิตโดยผ่านทางพนักงานขายบัตร โอกาสที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม การชำระค่าบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยในแต่ละรอบบัญชีโดยจะจ่ายขั้นต่ำ 10% ของยอดที่เรียกเก็บ ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละครั้งจะสามารถจ่ายชำระคืนในภายหลังได้เป็นสำคัญ สรุวรายได้ที่มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญในพฤติกรรมการใช้บัตรไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีรายได้เพียงพอที่จะชำระค่าบัตรเครดิตได้เพียงพอ

ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการให้ความสำคัญก่อนการตัดสินใจทำบัตรเครดิต การวางแผนบุคลากรที่ใช้ในการรับสมัครบัตรเครดิต วิธีใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ การที่สามารถให้เลือกชำระค่าบัตรเครดิต วิธีการเพิ่มความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และสิ่งที่กลุ่มผู้บริโภคคำนึงก่อนการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละครั้ง มีผลสนับสนุนจากปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยของตัวผู้ใช้บัตรเครดิต

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบร่วมกับนักวิชาการ ที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ให้ดำเนินการให้บัตรเดบิต ที่จะนำเสนองานให้บริการผ่านบัตรเครดิต ควรตระหนักถึงกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญโดยอาจจะพิจารณางเงินให้เหมาะสมกับการใช้งานในแต่ละบุคคลซึ่งทางผู้ให้

บริการบัตรเครดิตสามารถตรวจสอบยอดการใช้บริการของผู้ใช้บัตรเครดิตได้ ทำให้ผู้ใช้บัตรสามารถใช้บัตรได้ตามสภาพคล่องของตน อีกทั้งพร้อมกับการนำเสนองานประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ควบคู่ไปด้วย เพื่อให้สามารถประชาสัมพันธ์ได้ครอบคลุม กลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง

2. จากผลการวิจัย พบว่า การเลือกใช้บัตรเครดิต กลุ่มเป้าหมาย มีความรู้ความเข้าใจความชอบ ต่อการใช้บัตรเครดิตในระดับที่ดี ซึ่งผู้ให้บริการควรสนับสนุน เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เพื่อเพิ่มช่องทางทางการตลาดที่ดีช่องทางหนึ่ง และในขณะเดียวกันยังสามารถนำแนวโน้มในการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้กับบัตรประชาชนอีกด้วย แต่ทั้งนี้ควรพิจารณาถึงกลุ่มเป้าหมาย และประเภทของบัตรที่แตกต่างกันอีกด้วย เพราะอาจส่งผลต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

3. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ที่ใช้บัตรเครดิต ที่ไม่ตัดสินใจเลือกใช้บริการ เพราะขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งที่ของบัตรเครดิต ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีการประชาสัมพันธ์ ที่ดีในการติดต่อกับกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์รวมมีการจัดทำให้มีรูปแบบ และเนื้อหารายละเอียดความชัดเจนให้ครบถ้วนในเรื่องเกี่ยวกับบัตรเครดิต เพื่อให้ผู้ใช้บริการ เกิดความเชื่อมั่นและเข้าใจต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปอาจมีการเพิ่มเติมปัจจัยเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านราคา เป็นต้น เพราะปัจจัยส่วนประสมการตลาดจะทำให้สามารถวิจัยในเชิงลึกและสามารถทำให้ทราบปัจจัยด้านต่างๆ ของบัตรเครดิตที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต

2. อาจมีการวิจัยเพิ่มเติมในส่วนปัญหาของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการบัตรเครดิต เช่น ปัญหาเกี่ยวกับความยุ่งยากในการขออนุมัติบัตรเครดิต ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บัตรในสถานที่ต่างๆ ได้แก่ ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เพื่อใช้ปรับปรุงและพัฒนาบริการของบัตรเครดิตให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ดาวณี พุทธิบูลย์. (2543). *การจัดการสินเชื่อ*, ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ : รุ่งศิลป์.

เทวมิตร เพ็ชรดาชัย. (2547). *พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทย*. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตร์และมนุษย์ มหาบัณฑิต ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธงชัย สันติวงศ์. (2540). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*, (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

_____. (2542). *การตลาดและการวิเคราะห์แนวโน้มของสูญเสีย*. กรุงเทพฯ : เนชั่นพับลิชิ่ง.

บงกช นนทสิทธิ์. (2548). *ปัจจัยกำหนดการเลือกใช้บัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่องค์การของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตร์และมนุษย์ มหาบัณฑิต ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิมชญา พันธ์สุวรรณ. (2549). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์*. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตร์และมนุษย์ มหาบัณฑิต ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศุภรา เสรีรัตน์. (2544). *พฤติกรรมผู้บริโภค*, (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เอ. อาร์. บีชีเนส เพรส.

สมศักดิ์ รอดพระ. (2549). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลต่อการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตและความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิต : กรณีศึกษาเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์หลักสูตรเศรษฐศาสตร์และมนุษย์ มหาบัณฑิต ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York : Athenaeum.