



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved



ภาคผนวก ก
ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต

ในยุคเริ่มแรกของสังคมมนุษย์นั้น ยังเป็นยุคสังคมเกษตรกรรม เป็นสังคมที่มีการติดต่อสัมพันธ์กันในวงจำกัด ผู้คนในสังคมได้เป็นที่รู้จักกัน มีความรู้และรับรู้ถึงสภาพฐานะทางสังคมและฐานะทางเศรษฐกิจ บ้านใดมีความมั่นคงและร่ำรวย เป็นผู้ที่ได้รับการเชื่อถือในวงสังคมของผู้คนในสังคมเดียวกัน การซื้อขายติดต่อกันก็เป็นไปอย่างง่าย ๆ เป็นการแลกเปลี่ยน (Barter) ตลอดจนมีการซื้อขายด้วยเงินตรา ซึ่งก็มีรัฐบาลเป็นผู้ประกันความเชื่อถือและความมั่นคง

ประเทศที่คิดค้นและนำบัตรเครดิตมาใช้เป็นประเทศแรก คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ.1914 (พ.ศ.2457) โดยบริษัท เยอเนอร์ลิปโตรเลียม คอร์เปอเรชั่น ออฟแคลิฟอร์เนีย (ปัจจุบันคือบริษัท โมบิลออยส์ จำกัด) ได้ออกบัตรเครดิตชนิดหนึ่งแก่พนักงานของบริษัทและลูกค้าของตน บางรายที่ได้รับเลือกสรรแล้ว ให้ใช้บัตรดังกล่าวแทนเงินสดได้ โดยสามารถนำไปใช้ชำระค่าน้ำมันเชื้อเพลิง แต่ใช้ได้เฉพาะในกลุ่มของตนเองเท่านั้น นำไปใช้กับบุคคลอื่นไม่ได้ และบัตรเครดิตฉบับแรกนี้ มีลักษณะเป็นเหรียญโลหะ

ต่อมา ในปี ค.ศ. 1920 บริษัท ที่จำหน่ายน้ำมัน ก็ได้ออกบัตรในทำนองนี้ให้แก่ลูกค้าเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และต่อมา ได้รับความนิยมมากขึ้น ก็มีการขยายตัวของการออกบัตรเครดิตไปใช้ซื้อสินค้าและบริการในสินค้าอื่น ๆ มากขึ้น

ต่อมา ในปี ค.ศ.1950 (พ.ศ.2493) นายแฟรงค์ แมคนามารา (Frank Mc.Namara) นักธุรกิจชาวนิวยอร์ก ได้รับประทานอาหารเย็นที่ภัตตาคารแห่งหนึ่ง แล้วลืมพกกระเป๋าสตางค์ติดตัวไป จึงไม่มีเงินชำระค่าอาหาร ต้องโทรศัพท์ให้ภรรยาโอนเงินไปให้ จากเหตุการณ์นี้เอง ทำให้เขาคิดว่าถ้าจะมีบัตรพิเศษใช้แทนเงินได้ เขาจึงนำความคิดนี้ไปหารือกับนายราล์ฟ ชไนเดอร์ (Ralph schneider) ทนายความที่ปรึกษาของเขาว่าวิธีการดังกล่าวจะมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด และในที่สุด ทั้งสองจึงได้จัดตั้ง บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (Diners Club) ออกบัตรเครดิต Diners Club เพื่อใช้ในการซื้อสินค้าและบริการแทนการชำระด้วยเงิน ซึ่งคำว่า Diners นั้นก็มาจากคำว่า Dinner ที่แปลว่า อาหารเย็นนั่นเอง

ต่อมา ได้มีบริษัทเอกชนอีกหลายบริษัท ได้ออกบัตรเครดิต โดยในปี ค.ศ. 2501 บริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส จำกัด ได้ออกบัตรเครดิต อเมริกัน เอ็กซ์เพรส และต่อมาใน พ.ศ.2502 ธนาคารอเมริกัน จำกัด (Bank of America) ออกบัตรเครดิต ชื่อ Bank Americard ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น

“VISA CARD” และต่อมาปี พ.ศ. 2509 กลุ่ม Inter Bank ในสหรัฐอเมริกา ได้ออกบัตรเครดิตชื่อ MASTER-CHARGE ซึ่งต่อมา เปลี่ยนเป็น “MASTER CARD” 2

สำหรับประเทศไทย เริ่มมีการใช้บัตรเครดิตครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2512 (ค.ศ.1969) ผู้ออกบัตรคือ บริษัท บัตรไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด แต่ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร

ปี พ.ศ.2513 ธนาคารแห่งอเมริกา ได้นำบัตรเครดิตต่างประเทศ ที่เรียกว่า Bank Americard หรือที่รู้จักกันในขณะนี้ว่า “วีซ่า” เข้ามาใช้ในประเทศไทย

ปี พ.ศ.2515 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้ร่วมกับธนาคารศรีนคร จำกัด ออกบัตรชื่อ “บัตรเครดิตเอนกประสงค์” ซึ่งถือว่าเป็นบัตรเครดิตบัตรแรกที่เป็นของตน โดยธนาคารของไทยเป็นผู้ออก

ปี พ.ศ.2517 (ค.ศ.1974) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้รับสิทธิให้เป็นตัวแทน (Franchisee) ในการออกบัตร มาสเตอร์ การ์ด (Master Card) ซึ่งเป็นบัตรเครดิตต่างประเทศให้เผยแพร่ในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2521 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้ออกบัตรเครดิตของตนเอง เรียกชื่อ “บัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย”

ในปี พ.ศ. 2522 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้เข้าเป็นสมาชิกของ วิซ่าอินเตอร์เนชั่นแนล (VISA INTERNATIONAL) และเป็นผู้ได้รับสิทธิในการเป็นผู้แทน (FRANCHISEE) ออกบัตรเครดิต วิซ่า (VISA) ในประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2539 บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล ซึ่งให้บริการบัตรเครดิตคือ บัตรเครดิตกรุงไทย หรือ บัตรเคทีซี

ในปี พ.ศ. 2544 บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด โดยธนาคารกรุงศรีอยุธยา ดำเนินธุรกิจร่วมกับ บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ให้บริการบัตรเครดิตคือ บัตรเครดิตกรุงศรีจีอี

ในปัจจุบันนี้ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทย ได้รับสิทธิในการเป็นผู้แทนในการออกบัตรวิซ่า และออกบัตรมาสเตอร์ การ์ด ทำให้สถาบันการเงินต่างๆในประเทศไทย ต่างผลัดกันออกบัตรเครดิตของตนเอง ซึ่งมีผลให้มีการขยายตัวของปริมาณบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นอย่างมาก และมีการแข่งขันกันมากขึ้นด้วย



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต
จากสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้วิจัย นางสาวอุษณา ไชยสถิตวานิช

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมคำลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20-25 ปี

26-30 ปี

31-35 ปี

36-40 ปี

41-50 ปี

50 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่า

อื่นๆ(ระบุ).....

4. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา

อาชีวศึกษา/อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิตที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของผู้ถือบัตร

1. บัตรเครดิตจากสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ท่านถือครองอยู่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บัตรเครดิตกรุงไทย	จำนวน.....บัตร	วงเงิน.....บาท
บัตรเครดิตกรุงศรีจีอี	จำนวน.....บัตร	วงเงิน.....บาท
บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส	จำนวน.....บัตร	วงเงิน.....บาท
บัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับ	จำนวน.....บัตร	วงเงิน.....บาท

2. (จากข้อ 1.) บัตรเครดิตที่ท่านถือครองและใช้บ่อยที่สุด

บัตรเครดิตกรุงไทย	บัตรเครดิตกรุงศรีจีอี
บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส	บัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับ

3. จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน

1 – 5 ครั้ง	5 – 10 ครั้ง
10 – 15 ครั้ง	15 ครั้งขึ้นไป

4. มูลค่าที่ใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต

ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 – 10,000 บาท
10,001 – 50,000 บาท	50,001 – 100,000 บาท
100,001-150,000 บาท	150,001 บาทขึ้นไป

5. ท่านใช้บัตรเครดิตในลักษณะใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ใช้ซื้อสินค้าและบริการ	ใช้เบิกถอนเงินสด
ใช้เป็นส่วนลดในสินค้าและบริการ	นำเงินไปชำระหนี้อื่นๆ
อื่นๆ(ระบุ).....	

6. สถานที่ที่ท่านนิยมใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้างสรรพสินค้า	ร้านค้าทั่วไป
สถานบันเทิง เช่น ผับ , โรงภาพยนตร์ ฯลฯ	ร้านอาหาร
ศูนย์บริการรถยนต์ เช่น ตรวจเช็คสภาพ ซ่อม ฯลฯ	สถานบริการน้ำมัน
ที่พักแรม เช่น โรงแรม, รีสอร์ท ฯลฯ	โรงพยาบาล
อื่นๆ(ระบุ).....	

11. ท่านเคยมีปัญหาเกี่ยวกับการการค้างชำระหนี้บัตรเครดิตหรือไม่

เคย

ไม่เคย

ถ้าเคย เหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ครัวเรือน

มีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินอื่นๆที่ไม่คาดฝัน

ประสบปัญหาการว่างงาน

มีภาระหนี้อื่นๆ

อื่นๆ(ระบุ).....

12. วงเงินบัตรเครดิตที่ท่านได้รับในปัจจุบันเพียงพอกับค่าใช้จ่ายหรือไม่

เพียงพอ

ไม่เพียงพอ

ถ้าไม่เพียงพอ ท่านต้องการขยายวงเงินเพิ่มขึ้นอีกเท่าใด (ระบุ).....บาท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านล่างนี้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บัตรมากน้อยเพียงใด

โดย ลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

ลำดับที่ 2 = สำคัญมาก

ลำดับที่ 3 = สำคัญปานกลาง

ลำดับที่ 4 = สำคัญน้อย

ลำดับที่ 5 = สำคัญน้อยที่สุด

1. ปัจจัยด้านตัวบัตร	1	2	3	4	5
1.1 พิจารณาเงื่อนไขการเป็นสมาชิก					
- รายได้ขั้นต่ำของผู้สมัครบัตร					
- เอกสารที่ใช้ในการสมัครมีน้อย					
1.2 พิจารณาจากสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากบัตร					
- สามารถใช้บริการจากบัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ					
- วงเงินสินเชื่อที่ให้ในบัตร(2 หรือ 3 หรือ 5 เท่าหรือไม่จำกัด)					
- สามารถถอนเงินสดจากเครื่องอัตโนมัติ					
- มีหลายวงเงินในบัตรใบเดียว (วงเงินซื้อสินค้า วงเงินถอนเงินสดได้ วงเงินบัตรเครดิต)					
- เลือกชำระเต็มจำนวนหรือชำระบางส่วนได้					
1.3 พิจารณาถึงความแพร่หลาย การยอมรับของร้านค้า					
- มีความแพร่หลายเป็นที่ยอมรับของร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ					
- ใช้แสดงเพื่อรับส่วนลดในการใช้บริการตามสถานที่ต่างๆ					

2. ปัจจัยด้านราคาหรือค่าธรรมเนียม	1	2	3	4	5
2.1 พิจารณาจากอัตราดอกเบี้ย					
- การคิดอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระที่เหมาะสม(หรือไม่มี การคิดอัตราดอกเบี้ย)					
- มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยหรือชำระเงินนาน					
2.2 พิจารณาจากค่าธรรมเนียม					
- มีการเก็บค่าธรรมเนียมรายปีในอัตราที่เหมาะสม					
- มีการเก็บค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดในอัตราที่เหมาะสม					
- ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระเงินคืนหรือมีน้อย					
- ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าในปีแรกหรือตลอดชีพ					
2.3 พิจารณาจากเบี้ยปรับ					
- มีเบี้ยปรับชำระล่าช้า อยู่ในอัตราที่เหมาะสม (หรือไม่มีเบี้ยปรับชำระล่าช้า)					
2.4 พิจารณาจากส่วนลด					
- มีส่วนลดเมื่อปิดยอดผ่อนชำระก่อนกำหนด					

3. ปัจจัยด้านการให้บริการ	1	2	3	4	5
3.1 ด้านการสมัคร					
- ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว					
- สมัครง่ายขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
3.2 ด้านการต้อนรับ					
- มีพนักงานคอยแนะนำและตอบข้อซักถาม					
- มีพนักงานช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
- พนักงานยิ้มแย้ม บุคลิกดี มีความเป็นกันเอง					
3.3 ด้านอิเล็กทรอนิกส์					
- มีบริการสมัครผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
- มีบริการสอบถามข้อมูลและทำรายการต่างๆ ผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติทุกวันตลอด 24 ชม.					
- มีบริการถอนเงินและชำระเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ					

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	1	2	3	4	5
4.1 การส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ					
- การให้ของสมนาคุณกับสมาชิกใหม่					
- การยกเว้นค่าธรรมเนียมการสมัครสมาชิก					
- การจัดรายการคะแนนสะสมเพื่อแลกรางวัลต่างๆ					
4.2 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ได้รับข่าวสารจาก					
- การโฆษณาทางโทรทัศน์					
- การโฆษณาทางวิทยุ					
- การโฆษณาโดยการแจกใบปลิว					
- การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์					

5. ปัจจัยด้านความปลอดภัย	1	2	3	4	5
5.1 ความปลอดภัยของผู้ถือบัตร					
- ความปลอดภัยในการพกพา					
- ความปลอดภัยในการใช้จ่ายซื้อสินค้าแทนเงินสด					
5.2 การให้ความคุ้มครองความปลอดภัยจากผู้ถือบัตร					
- สามารถแจ้งอายัดบัญชีได้ตลอด 24 ชม.					
- สามารถออกบัตรใหม่ทดแทนได้					
- มีการประกันบัตรหายหรือถูกขโมย					
- มีการประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวอุษณา ไชยสถิตวานิช

วัน เดือน ปี เกิด 18 มิถุนายน 2524

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา
โรงเรียน ดาราวิทยาลัย ปีการศึกษา 2542
สำเร็จการศึกษาปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต
เกียรตินิยมอันดับ 2 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2545

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved