

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาดังพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 180 ราย ได้รับข้อมูลจากลูกค้าที่กรอกแบบสอบถามจำนวน 180 ราย ทำการศึกษาวิเคราะห์ตัวเลขโดยอาศัยการสุ่มประชากร แสดงเป็นอัตราส่วนร้อยละ การวิเคราะห์ได้ทำการนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยผลของการศึกษาจะแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตามรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นเรื่องเกี่ยวกับการพิจารณาศึกษาข้อมูลโดยทั่วไป ของกลุ่มประชากรตัวอย่าง ที่ได้ทำการศึกษา ซึ่งอธิบายในรูปของอัตราส่วนร้อยละ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นการสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการอยู่กับธนาคารว่า ข้อมูลในส่วนนี้จะให้รายละเอียดพื้นฐานของลูกค้า เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสถาบันการเงินในการที่จะจะกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญและมีประโยชน์ต่อสถาบันการเงิน เพราะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าผู้ถือครองบัตรเครดิตเหล่านั้น ที่ใช้บริการกับทางสถาบันการเงิน รวมถึงการสอบถามถึงการชำระหนี้คืนธนาคาร เพื่อที่ธนาคารจะได้นำมาเป็นข้อมูลในการอำนวยความสะดวก และความต้องการสินเชื่อประเภทนี้ว่าผู้บริโภคสนใจเพียงใด ถ้าไม่สนใจสถาบันการเงินจะได้ไม่ต้องลงทุนเพื่อสนับสนุนในสินเชื่อประเภทดังกล่าว

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความคิดเห็นและปัญหาที่ผู้บริโภคมีต่อการบริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันการเงินในปัจจุบัน เช่น ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือครองบัตรเครดิต การบริการ ความสะดวกสบาย และอัตราค่าธรรมเนียมรายปี ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนความรู้สึกรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารว่าเป็นอย่างไร เพื่อสถาบันการเงินจะได้นำมาแก้ไขปรับปรุงบริการด้านต่าง ๆ ที่มีจุดอ่อนในกรณีที่สามารถจะแก้ไขได้ เพื่อจัดความขัดข้องหรือไม่เป็นที่พอใจหรือไม่ประทับใจของลูกค้าออกไป อีกทั้งเพื่อเป็นการรักษาและดึงดูดลูกค้าเหล่านี้เอาไว้ไม่ให้ไปใช้บริการสถาบันการเงินที่เป็นคู่แข่งของตน

ตอนที่ 2 เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ด้วยวิธีการ Cross Tab

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิต และปัญหาต่าง ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้บริโภคที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	78	43.3
หญิง	102	56.7
รวม	180	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากการสุ่มตัวอย่าง ได้เพศตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ตามตารางที่ 2 ประกอบด้วยเพศชาย ร้อยละ 43.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และเพศหญิงร้อยละ 56.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้บริโภคที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 25 ปี	13	7.2
26 - 30 ปี	41	22.8
31 - 35 ปี	59	32.8
36 - 40 ปี	36	20.0
41 - 45 ปี	16	8.9
46 ปี ขึ้นไป	15	8.3
รวม	180	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 3 พบว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบด้วย ผู้ถือครองบัตรเครดิตที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี จนถึง 46 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่ากลุ่มอื่นคือ อายุ 31 - 35 ปี ร้อยละ 32.8 อายุ 26 - 30 ปี ร้อยละ 22.8 อายุ 36 - 40 ปี ร้อยละ 20.0 อายุ 41 - 45 ปี ร้อยละ 8.9 อายุ 46 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8.3 และอายุ 20 - 25 ปี ร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

สำหรับลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไปถึง 40 ปี มีสัดส่วน 3 ใน 4 ของทั้งหมดคือ 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.6 ส่วนที่เหลือจำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.4 เป็นลูกค้าที่อายุ 41 ปีขึ้นไป และอายุ 20 - 25 ปี ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ จะเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่วัยทำงาน ตลอดจนถึงวัยกลางคน เพราะกลุ่มบุคคลเหล่านี้เป็นวัยที่กำลังเริ่มสร้างฐานะ ค่อนข้างมีบทบาทและมีความจำเป็นต้องรักษาบุคลิกภาพในสังคม ซึ่งน่าจะเข้าใจเกี่ยวกับบริการบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดีและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่ส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน และกำลังประกอบอาชีพอยู่ได้

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนผู้บริโภคที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แยกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	81	45.0
สมรสแล้วแต่ยังไม่มีบุตร	32	17.8
สมรสและมีบุตรแล้ว	56	31.1
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	11	6.1
รวม	180	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 4 สถานภาพสมรส จะเห็นว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด มีอัตราส่วนมากที่สุด ร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ สมรสและมีบุตรแล้ว ร้อยละ 31.1 สมรสแล้วแต่ยังไม่มีบุตร ร้อยละ 17.8 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ร้อยละ 6.1 ตามลำดับ ทั้งนี้ จากภาพรวมส่วนใหญ่คือ กลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพโสด และลูกค้าที่สมรสและมีบุตรแล้ว มีสัดส่วน 3 ใน 4 ของทั้งหมดคือ 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.1 ของลูกค้าที่ถือครองบัตรเครดิต เหตุผลก็คือ ส่วนใหญ่บุคคลเหล่านี้ มีวัตถุประสงค์การใช้ผ่านบัตรเครดิต เพื่อใช้จ่ายในภาวะฉุกเฉินและภายในครัวเรือน ประกอบกับการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันที เนื่องจากมีระยะเวลาในการชำระเงิน แต่ถ้าพิจารณาโดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ กลุ่มคนโสด และกลุ่มคนไม่โสด ได้แก่ สมรสแล้วแต่ยัง

ไม่มีบุตร สมรสและมีบุตรแล้ว หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จะพบว่า กลุ่มคนโสด จะมีการใช้จ่ายน้อยกว่ากลุ่มคนไม่โสด เนื่องจากกลุ่มคนไม่โสดมีภาระค่าใช้จ่ายที่ต้องรับผิดชอบทั้งตนเองและครอบครัว

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนผู้บริโภครายบุคคลที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	7.2
ปริญญาตรี	129	71.7
สูงกว่าปริญญาตรี	38	21.1
รวม	180	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 5 ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างลูกค้าจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.7 หรือเกือบ 3 ใน 4 ส่วนของลูกค้าที่ถือครองบัตรเครดิต รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 21.1 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

ถ้ามองภาพรวมแล้วจะเห็นได้ว่า โครงสร้างของระดับการศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้เห็นถึงความแตกต่างของระดับการศึกษาค่อนข้างชัดเจน เพราะจังหวัดเชียงใหม่ ถือได้ว่าเป็นจังหวัดที่เป็นที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษาที่มีมาตรฐานการศึกษาเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ได้ ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้บริการสินเชื่อบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดี และเห็นถึงความสำคัญของการถือครองบัตรเครดิต เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการดำรงชีพและธุรกรรมทางการเงิน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะการเปิดเสรีทางการเงินและภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ส่วนในด้านของธนาคารพาณิชย์ ระดับการศึกษาของลูกค้ามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการแสวงหาข้อมูลสำหรับธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ลูกค้าระดับต่าง ๆ และเป็นแนวทางในการเพิ่มฐานสินเชื่อประเภทบัตรเครดิตแก่ธนาคาร อีกทั้งข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารพาณิชย์ ในการเตรียมปรับปรุงบริการด้านสินเชื่อประเภทบัตรเครดิตให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสามารถแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งภายในประเทศ และสถาบันการเงินต่างประเทศที่จะเข้ามาแข่งขันในอนาคต

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนผู้บริโภคที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	25	13.9
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	38	21.1
พนักงานบริษัทเอกชน	89	49.5
ธุรกิจส่วนตัว	25	13.9
แม่บ้าน	1	0.5
อื่น ๆ	2	1.1
รวม	180	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 6 อาชีพ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ร้อยละ 49.5 เป็นผู้ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.1 ข้าราชการและธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 13.9 อื่น ๆ ได้แก่ ตัวแทนขายประกันชีวิต สถาบันบริการน้ำมัน ร้อยละ 1.1 และแม่บ้าน ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ จากภาพรวมส่วนใหญ่คือ กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งในภาวะเศรษฐกิจเช่นนี้ มีพนักงานบริษัทเอกชนบางส่วน ที่ตกงานหรือมีรายได้ลดลง อันเนื่องมาจากถูกลดเงินเดือน แต่ยังคงอยู่ในแวดวงสังคม และอาจจะยังมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายทั้งฉุกเฉินและภายในครัวเรือน รองลงมาคือกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ และลูกค้าที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว รวมเป็นจำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.9 ของทั้งหมด เนื่องจาก 3 กลุ่มอาชีพนี้ มีรายได้ค่อนข้างคงที่ และอยู่ในแวดวงสังคมของคนทำงาน และยังมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายเพื่อตนเองและครอบครัว ดังนั้นบัตรเครดิตน่าจะมียุทธศาสตร์ค่อนข้างมากในกลุ่มคนเหล่านี้ ส่วนที่อาชีพที่ถือครองบัตรเครดิตน้อยที่สุดคือ แม่บ้าน มีเพียง 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งอาชีพแม่บ้านนี้ โดยส่วนใหญ่แล้วจะมีความเห็นว่า การใช้บัตรเครดิตเป็นเรื่องยุ่งยาก ไม่สะดวกเท่ากับการใช้จ่ายด้วยเงินสด รองลงมาคือ อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ตัวแทนขายประกันชีวิต สถาบันบริการน้ำมัน มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.1 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดซึ่งมีสัดส่วนตัวเลขต่ำ และเป็นผู้ที่มีรายได้ไม่ค่อยแน่นอน รายได้ขึ้นอยู่กับเป้าหมายที่ทำได้ ดังนั้นกลุ่มอาชีพดังกล่าวนี้ไม่น่าเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคาร และอาจเป็นเหตุผลประการหนึ่งที่ธนาคารอาจจะเข้มงวดและไม่ค่อยอนุมัติวงเงินเครดิตให้แก่กลุ่มอาชีพดังกล่าวนี้

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนผู้บริโภครายย่อยที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แยกตามอาชีพรอง

อาชีพรอง	จำนวน	ร้อยละ
เปิดท้ายรถยนต์ขายของ	10	12.7
ขายอาหาร	11	13.9
ตัวแทนจำหน่ายสินค้า	33	41.8
ซักรีดเสื้อผ้า	3	3.8
อื่น ๆ	22	27.8
รวม	79	100.0

ที่มา : จากการสำรวจในปี 2542

จากตารางที่ 7 อาชีพรอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 ราย มีจำนวน 79 รายประกอบอาชีพรอง โดยสามารถแบ่งได้ดังนี้ เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้า มีจำนวน 33 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ อื่น ๆ ซึ่งระบุเป็นโทรศัพท์มือถือให้เช่า และปล่อยเงินกู้ ร้อยละ 27.8 ขายอาหาร ร้อยละ 13.9 เปิดท้ายรถยนต์ขายของ ร้อยละ 12.7 และซักรีดเสื้อผ้า ร้อยละ 3.8 จากภาพรวมจะเห็นได้ว่า ตัวแทนจำหน่ายสินค้า เป็นที่นิยมของคนทั่วไป ที่จะหันประกอบอาชีพดังกล่าวเพื่อเป็นการเสริมรายได้ให้กับตนเอง และปัจจุบันกิจการประเภทนี้เกิดขึ้นมากมายในการดำรงชีพภายในสังคม เนื่องจากบริษัทต่าง ๆ ต้องการที่จะเพิ่มรายได้ให้กับบริษัทของตน ทำให้พยายามเพิ่มส่วนแบ่งตลาดของบริษัท โดยทำแผนการตลาดเน้นให้ผลประโยชน์มากมายแก่ผู้บริโภคทั่วไป เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้เข้าร่วมงานกับทางบริษัท ซึ่งบริษัทเหล่านี้ได้แก่ มิสทีน เอเชียนไลฟ์ นูทรี ฯลฯ ปัจจุบันผู้ประกอบการประเภทนี้ส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จค่อนข้างมาก ทำให้มีผลต่อพฤติกรรมกรถือครองบัตรเครดิตของผู้บริโภค เนื่องจากกลุ่มคนที่ประกอบอาชีพตัวแทนจำหน่ายสินค้า จำเป็นต้องใช้จ่ายบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ โดยมีเหตุผลว่า ไม่ต้องจ่ายเงินสดทันที มีระยะเวลาในการชำระเงิน และสะดวกต่อการพกพา พร้อมทั้งส่วนหนึ่งรู้สึกว่าการแสดงความมีระดับและเป็นหน้าตาทางสังคม ส่วนอาชีพอื่น ๆ และเปิดท้ายรถยนต์ขายของ เหตุผลที่ถือครองบัตรเครดิต อาจเนื่องมาจากสามารถใช้ประโยชน์จากเงื่อนไขการชำระเงินของบัตรเครดิต มาเป็นประโยชน์ในการบริหารการเงินของตนเอง และนำมาแสวงหาประโยชน์จากส่วนต่างของอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนผู้บริโภคที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แยกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
10,001 - 20,000 บาท	94	52.2
20,001 - 30,000 บาท	47	26.1
30,001 - 40,000 บาท	21	11.7
40,001 - 50,000 บาท	10	5.5
50,001 - 60,000 บาท	3	1.7
60,001 บาทขึ้นไป	5	2.8
รวม	180	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 8 รายได้ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมาคือ กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท และกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 26.1 และร้อยละ 11.7 ตามลำดับ จากกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 - 40,000 บาท รวม 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 90 แสดงว่า กลุ่มคนเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจ และข้าราชการ ที่มีรายได้ประจำ ซึ่งมีบทบาทและสนใจต่อการบริการสินเชื่อประเภทบัตรเครดิต ทั้งนี้เนื่องจากอาจมองเห็นผลประโยชน์ของบัตรเครดิต เมื่อใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการแล้ว ไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันที ในช่วงเวลาขาดแคลนเงินสด เนื่องจากมีระยะเวลาในการชำระหนี้ ซึ่งเป็นการยืดเวลาในการชำระหนี้ค่าสินค้าและบริการออกไป นอกจากนี้ยังสามารถนำเงินสดส่วนนี้ไปใช้ประโยชน์ในกรณีอื่น ๆ ที่จำเป็นได้ก่อน อีกทั้งเมื่อถึงกำหนดชำระหนี้ถ้าผู้บริโภคไม่มีเงินเพียงพอที่จะชำระก็สามารถผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร แม้ต้องเสียดอกเบี้ยให้ธนาคารก็ตาม ส่วนผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ปานกลางค่อนข้างมาก กลับไม่นิยมใช้บริการจากบัตรเครดิต ทั้ง ๆ ที่เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ธนาคารพาณิชย์พยายามเชิญชวนมาใช้บริการ เหตุผลเนื่องจากกลุ่มลูกค้าเหล่านี้มีความสามารถในการจ่ายค่าสินค้าและบริการด้วยเงินสดทันที และการจ่ายด้วยเงินสดนั้นเป็นการแสดงให้เห็นถึงฐานะทางการเงินที่น่าเชื่อถือกว่าการจ่ายด้วยบัตรเครดิต

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนผู้บริโภคที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แยกตามรายได้พิเศษ

รายได้พิเศษ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	59	32.8
10,001 - 20,000 บาท	22	12.2
20,001 - 30,000 บาท	6	3.3
30,001 - 40,000 บาท	0	0.0
40,001 - 50,000 บาท	1	0.6
50,001 บาทขึ้นไป	2	1.1
รวม	90	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 9 รายได้พิเศษ ในที่นี้รวมถึงเงินประจำตำแหน่ง เบี้ยกันดาร ค่าครองชีพ ค่าน้ำมัน จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 ราย มีจำนวน 90 รายที่มีรายได้พิเศษ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้พิเศษ ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 32.8 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้พิเศษ ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 12.2 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้พิเศษ ตั้งแต่ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

สำหรับลูกค้าที่มีรายได้พิเศษ ไม่เกิน 30,000 บาทขึ้นไป มีสัดส่วนเกือบ 100 % คือ 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.7 ของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้พิเศษทั้งหมด เนื่องจากรายได้พิเศษ จะมีผลต่อการพิจารณาอนุมัติวงเงินเครดิตให้กับผู้ถือครองบัตรของธนาคารพาณิชย์ และจะส่งผลทำให้มีปริมาณการถือครองบัตรเครดิตมากขึ้น ส่วนที่เหลือจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3 เป็นลูกค้าที่มีรายได้พิเศษตั้งแต่ 40,001 ขึ้นไป มีสัดส่วนตัวเลขค่อนข้างต่ำ เนื่องจากปัจจุบันการที่จะประกอบอาชีพใด ๆ ในภาวะเศรษฐกิจซบเซาทำได้ไม่ถนัด ส่งผลมีรายได้ไม่แน่นอนหรือน้อย ทำให้ใช้ความพยายาม และต้องมีความขยันค่อนข้างมากในการทำงาน

ตารางที่ 10 แสดงถึงจำนวนบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต

จำนวนบัตรเครดิต	จำนวน	ร้อยละ
1 บัตร	71	39.4
2 บัตร	85	47.3
3 บัตร ขึ้นไป	24	13.3
รวม	180	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 10 พบว่า จำนวนบัตรเครดิตที่ถือส่วนใหญ่ มีจำนวนเพียง 1 - 2 บัตรเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 86.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยแบ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิต จำนวน 1 บัตร จำนวน 71 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 39.4 และผู้ถือบัตรเครดิตจำนวน 2 บัตรมีจำนวน 85 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 47.3 ส่วนผู้ถือบัตรเครดิต จำนวน 3 บัตรขึ้นไป มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.3 ดังนั้นจะสังเกตได้ว่า ส่วนใหญ่ผู้ถือครองบัตรเครดิตจะมีบัตรเครดิตมากกว่า 1 บัตร เนื่องจากบัตรเครดิตเข้ามามีบทบาทในการเอื้ออำนวยความสะดวกการดำรงชีวิตและธุรกรรมด้านต่าง ๆ ประกอบกับธุรกิจด้านบัตรเครดิตมีการแข่งขันค่อนข้างสูง เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งตลาด โดยมีการเสนอสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มากมาย เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้บริโภคมาใช้บริการมากขึ้น

ตารางที่ 11 แสดงเหตุผลที่ถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 บัตร

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ทำให้มีสภาพคล่องมากขึ้น	65	36.1
เกรงใจผู้แนะนำ	7	3.9
ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้าในปีแรก	32	17.8
อื่น ๆ	3	1.7
รวม	180	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 11 พบว่า เหตุผลในการถือครองบัตรเครดิตมากกว่า 1 บัตร คือ ทำให้มีสภาพคล่องมากขึ้นถึงร้อยละ 36.1 รองลงมาคือ ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมแรกเข้าในปีแรก ร้อยละ 17.8 และเกรงใจผู้แนะนำ ร้อยละ 3.9 ส่วนในกรณีอื่น ๆ มีสัดส่วนค่อนข้างต่ำ

จากภาพรวมส่วนใหญ่ เหตุผลที่ถือครองบัตรเครดิตมากกว่า 1 บัตร เนื่องจากบัตรเครดิตเมื่อผู้บริโภคนำไปใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการแล้ว ไม่จำเป็นต้องจ่ายเงินสดก่อน ซึ่งมีระยะเวลาในการผ่อนชำระ และการที่มีหลายบัตร ทำให้มีวงเงินเครดิตมากขึ้นส่งผลให้มีสภาพคล่องมากขึ้น และสะดวกกว่าการใช้วงเงินเครดิตทั่วไปในท้องตลาด อาทิเช่น กู้เบิกเงินเกินบัญชี ออมทรัพย์ เงินฝากประจำ เป็นต้น ซึ่งเมื่อต้องการใช้วงเงินดังกล่าวต้องเดินทางมาติดต่อธนาคารหรือตู้ ATM ของธนาคารก่อน จึงจะสามารถใช้บริการวงเงินดังกล่าวได้ ส่วนเหตุผลกรณีไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมแรกเข้านั้น จัดได้ว่าเป็นสิ่งที่ให้ประโยชน์กับลูกค้าโดยตรง คือ มีวงเงินเครดิตเพื่อใช้จ่ายโดยไม่เสียต้นทุนใด ๆ ทั้งสิ้น ยิ่งแสดงให้เห็นว่า ได้รับการตอบสนองจากผู้บริโภคทั่วไป

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนบัตรเครดิตในครอบครัวยของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์

จำนวนบัตรเครดิต	จำนวน	ร้อยละ
1 บัตร	48	26.7
2 บัตร	57	31.7
3 บัตร ขึ้นไป	75	41.6
รวม	180	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 12 พบว่า จำนวนบัตรเครดิตในครอบครัวยของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือครองบัตรเครดิต ส่วนใหญ่แล้วจะถือครองบัตรเครดิตประมาณ 3 บัตรขึ้นไป จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.6 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาคือ ถือครองบัตรเครดิต 2 บัตร มีจำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.7 ของกลุ่มตัวอย่างและถือครองบัตรเครดิต 1 บัตร มีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.7 ตามลำดับ

จากภาพรวมจะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีการถือครองบัตรเครดิต มากกว่า 1 บัตรขึ้นไป มีจำนวนมากถึง 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือมีสัดส่วนเกือบ 3 ใน 4 ส่วน ซึ่งสาเหตุที่พกบัตรเครดิตมากกว่า 1 บัตร ไว้เพื่อฉุกเฉินและป้องกันกรณีที่บางร้านไม่รับบัตรใดบัตรหนึ่ง และเป็นการเพิ่มสภาพคล่องให้กับผู้ถือครองบัตรเครดิต

ตารางที่ 18 แสดงประเภทบัตรเครดิตที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตใช้ในปัจจุบัน

ประเภทบัตรเครดิต	จำนวน	ร้อยละ
บัตรเครดิต ธ.กสิกรไทย	41	22.8
บัตรเครดิต ธ.กรุงเทพ	47	26.1
บัตรเครดิต ธ.กรุงไทย	38	21.1
บัตรเครดิต ธ.ไทยพาณิชย์	39	21.7
บัตรเครดิต ธ.กรุงศรีอยุธยา	36	20.0
บัตรวีซ่า ธ.ไทยธนาคาร	30	16.7
บัตรวีซ่า ธ.นครหลวงไทย	16	8.9
บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส	36	20.0
บัตรเครดิตไดเนอร์สคลับ	4	2.2
อื่น ๆ	18	10.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ การคิดร้อยละเทียบกับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จากตารางที่ 13 ประเภทบัตรเครดิตที่มีการถือครองพบว่า ประเภทบัตรเครดิตที่กลุ่มตัวอย่างถือครองมากที่สุด คือ บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 26.1 รองลงมาคือบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 22.8 บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 21.7 บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 21.1 บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ร้อยละ 20 บัตรวีซ่าธนาคารไทยธนาคาร ร้อยละ 16.7 บัตรซิตี้แบงก์ ร้อยละ 10 บัตรวีซ่าธนาคารนครหลวงไทย ร้อยละ 8.9 และบัตรไดเนอร์สคลับ ร้อยละ 2.2 ตามลำดับ จากภาพรวมจะเห็นได้ว่า สัดส่วนบัตรเครดิตในประเทศค่อนข้างใกล้เคียงกันมาก เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งมีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพื่อหวังครองตลาดที่ตนเองเข้าไปแข่งขันให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ส่วนบัตรเครดิตต่างประเทศ อันได้แก่ บัตรวีซ่า บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส บัตรไดเนอร์สคลับ มีสัดส่วนการถือครองบัตรเครดิตจำนวนน้อยกว่า อาจจะเนื่องมาจาก อัตราค่าธรรมเนียมที่แพงกว่า และยังไม่เป็นที่รู้จักทั่วไปของผู้บริโภคและร้านค้าทั่วไป ทำให้บางร้านค้าไม่รับบัตรเครดิตดังกล่าว หรือสถาบันการเงินอาจคิดค่าธรรมเนียมร้านค้าแพงเกินไป ส่งผลทำให้ร้านค้าได้รับกำไรลดลง จึงไม่ได้รับความนิยมมากนัก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิต

ตารางที่ 14 แสดงวงเงินบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์

วงเงินบัตรเครดิต	จำนวน	ร้อยละ
10,000 - 50,000 บาท	132	73.4
50,001 - 100,000 บาท	35	19.4
100,001 บาท ขึ้นไป	5	2.8
ไม่จำกัดวงเงิน	8	4.4
รวม	180	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 14 พบว่า วงเงินบัตรเครดิตของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10,000 - 50,000 บาท มีมากถึงร้อยละ 73.4 รองลงมาคือ วงเงิน 50,001 - 100,000 บาท ร้อยละ 19.4 และไม่จำกัดวงเงิน ร้อยละ 4.4 ส่วนวงเงินบัตรเครดิตที่น้อยที่สุดคือ วงเงิน 100,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 2.8 จะสังเกตเห็นได้ว่า วงเงินบัตรเครดิต 10,000 - 50,000 บาท มีมากที่สุด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้มา ส่วนใหญ่แล้ว เป็นกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการ ที่มีรายได้ค่อนข้างต่ำ ประกอบกับการให้สินเชื่อประเภทบัตรเครดิตมีข้อจำกัด เนื่องจากมีระเบียบข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทยให้ธนาคารพาณิชย์สินเชื่อประเภทนี้ได้เพียง 2 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่านั้น ดังนั้นความถี่ส่วนใหญ่จะตกอยู่ในช่วงวงเงินเครดิต 10,000 - 50,000 บาท

ตารางที่ 15 แสดงถึงจำนวนเงินขั้นต่ำที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตชำระคืนธนาคาร

จำนวนเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ชำระขั้นต่ำ 5% ไม่น้อยกว่า 1,000 บาท	28	15.6
ชำระขั้นต่ำ 10% ไม่น้อยกว่า 1,000 บาท	92	51.1
ชำระเต็มจำนวน	60	33.3
รวม	180	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 15 พบว่า จำนวนเงินขั้นต่ำที่ชำระคืนธนาคาร ส่วนใหญ่แล้วกลุ่มตัวอย่างเลือกชำระขั้นต่ำ 10% ไม่น้อยกว่า 1,000 บาท มีมากถึงร้อยละ 51.1 รองลงมาคือ ชำระเต็มจำนวน ร้อยละ 33.3 และชำระขั้นต่ำ 5% ไม่น้อยกว่า 1,000 บาท ร้อยละ 15.6 ตามลำดับ แสดงว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกที่จะชำระหนี้คืนธนาคาร 10% ไม่น้อยกว่า 1,000 บาท เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อบริษัทเอกชน ทำให้มีรายได้ลดลง หรือบางบริษัทประสบปัญหาการขาดทุนจนต้องเลิกกิจการ และทำให้พนักงานของบริษัทบางแห่งตกงานหรือถูกลดเงินเดือน ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่ผู้บริโภครายหนึ่งต้องเลือกชำระหนี้เพียง 10% เพื่อที่จะมีเงินบางส่วนเหลือไว้ใช้ฉุกเฉินได้ต่อไป ส่วนที่ชำระเต็มจำนวน มีร้อยละ 33.3 เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยที่คิดกรณีค้างชำระค่อนข้างแพง ทำให้ผู้บริโภครายบางคนตัดสินใจชำระเต็มจำนวน เพื่อไม่ต้องการเสียอัตราดอกเบี้ยให้กับธนาคาร ดังนั้นน่าจะสรุปได้ว่า การที่ผู้บริโภครายใดที่จะตัดสินใจเลือกเงื่อนไขการชำระหนี้คืนธนาคารเป็นแบบใดก็ตาม ขึ้นอยู่กับว่าผู้บริโภครายนั้นมีการจัดสรรรายได้กับรายจ่ายของตนเองอย่างไร ถ้ารายได้มากกว่ารายจ่าย ผู้บริโภครายนั้นก็อาจเลือกการชำระเต็มจำนวน เพื่อไม่ต้องการเสียดอกเบี้ยให้กับธนาคาร แต่ถ้าผู้บริโภครายใดมีรายรับน้อยกว่ารายจ่าย อาจจะไม่ทุกเดือนก็ตาม ผู้บริโภครายนั้นก็ตัดสินใจเลือกชำระขั้นต่ำ 10% เพื่อที่ตนเองจะได้ชำระหนี้ธนาคารตามเงื่อนไขและเป็นการรักษาเครดิตของตนไว้ด้วย

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน

จำนวนครั้งเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1 - 3 ครั้ง	67	37.2
4 - 6 ครั้ง	72	40.0
7 - 9 ครั้ง	29	16.1
10 ครั้งขึ้นไป	12	6.7
รวม	180	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า จำนวนครั้งในการใช้จ่ายบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือน จากตารางพบว่า จำนวนครั้งเฉลี่ยต่อเดือน 4 - 6 ครั้ง ร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ 1 - 3 ครั้ง ร้อยละ 37.2 และ 7 - 9 ครั้ง ร้อยละ 16.1 ตามลำดับ และในกรณี 10 ครั้งขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 6.7 ซึ่งมีสัดส่วนตัวเลขต่ำ จากภาพรวมจะเห็นว่า จำนวนครั้งไม่เกิน 6 ครั้ง มีสัดส่วน

ถึง 3 ใน 4 ของทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 77.2 ดังนั้นจะสรุปได้ว่า บัณฑิตคิดเป็นที่นิยมในการใช้ จ่ายซื้อสินค้าและบริการ ประกอบปัจจุบันผู้ถือครองบัณฑิตหรือผู้บริโภครวมที่สามารถที่จะรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้พอสมควร

ตารางที่ 17 แสดงมูลค่าที่ใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต

มูลค่าที่ใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3,000 บาท	43	23.9
3,001 - 5,000 บาท	65	36.1
5,001 - 10,000 บาท	45	25.0
10,001 - 30,000 บาท	23	12.8
30,001 - 50,000 บาท	3	1.7
50,001 บาท ขึ้นไป	1	0.5
รวม	180	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 17 พบว่า มูลค่าที่ใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีมูลค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีสัดส่วนเกือบ 4 ใน 5 ของทั้งหมด คือ 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 85% ส่วนที่เหลือจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 15 เป็นลูกค้าที่มีมูลค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 ขึ้นไป จะเห็นได้ว่า ลูกค้าบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่จะมีมูลค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีรายได้อยู่ในช่วง 10,000 - 20,000 บาท เป็นการใช้จ่ายให้เหมาะสมกับรายได้ที่รับเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 18 แสดงสถานที่ที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตนิยมใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
ห้างสรรพสินค้า	177	98.3
ร้านอาหาร	149	82.8
ร้านค้าทั่วไป	97	53.9
สถานีบริการน้ำมัน	128	71.1
โรงแรม, รีสอร์ท ฯลฯ	77	42.8
โรงพยาบาล	91	50.6
สถานบันเทิง เช่น ผับ คาราโอเกะ ฯลฯ	80	44.4
อื่น ๆ	7	3.9

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ การคิดร้อยละเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า สถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บัตรเครดิตมากที่สุด 5 อันดับแรกได้แก่ ห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 98.3 ร้านอาหาร ร้อยละ 82.8 สถานีบริการน้ำมัน ร้อยละ 71.1 ร้านค้าทั่วไป ร้อยละ 53.9 และโรงพยาบาล ร้อยละ 50.6 ส่วนสถานที่ที่นิยมใช้บัตรเครดิตน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ ได้แก่ องค์กรโทรศัพท์ ร้อยละ 3.9 โรงแรม, รีสอร์ท ร้อยละ 42.8 และสถานบันเทิง เช่น ผับ คาราโอเกะ ร้อยละ 44.4 จากภาพรวมส่วนใหญ่ สถานที่กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ คือ ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีความเจริญค่อนข้างสูง มีห้างสรรพสินค้า และร้านอาหารเกิดขึ้นมากมาย ประกอบกับผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมไปใช้บริการห้างสรรพสินค้าเนื่องจากมีสินค้าหลากหลาย นอกจากนี้ยังสังเกตเห็นว่า สถานีบริการน้ำมัน เป็นสถานที่ 1 ใน 5 อันดับแรกที่กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งแสดงได้ว่า เจ้าของกิจการสถานีบริการน้ำมันยอมรับการให้บริการด้านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ประกอบกับการเดินทางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่แล้วเดินทางด้วยพาหนะตนเอง เนื่องจากการบริการขนส่งมวลชน ได้แก่ รถเมล์หรือรถสองแถวยังมีไม่มากพอที่จะสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค

ตารางที่ 19 แสดงประเภทสินค้าที่นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต

ประเภทสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย	165	91.7
สินค้าอุปโภคบริโภค เช่น อาหาร ผลไม้	118	65.6
เครื่องหนังเช่น รองเท้า กระเป๋า ฯลฯ	117	65.0
เครื่องใช้ไฟฟ้า	90	50.0
เครื่องประดับ	89	49.4
เครื่องสำอางค์น้ำหอม	101	56.1
อื่น ๆ	19	10.6

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ การคิดร้อยละเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จากตารางที่ 19 พบว่า ประเภทสินค้าที่กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย ร้อยละ 91.7 สินค้าอุปโภคบริโภค เช่น อาหาร ผลไม้ ร้อยละ 65.6 เครื่องหนังเช่น รองเท้า กระเป๋า ร้อยละ 65.0 ส่วนประเภทสินค้าที่นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ ได้แก่ ชำระค่าโทรศัพท์ ชำระค่าโรงแรม ฯลฯ ร้อยละ 10.6 เครื่องประดับ ร้อยละ 49.4 เครื่องใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 50.0 และเครื่องสำอางค์น้ำหอม ร้อยละ 56.1 ดังนั้น จากภาพรวมส่วนใหญ่ ผู้ถือครองบัตรเครดิตนิยมใช้บัตรเครดิตซื้อเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย สินค้าอุปโภคบริโภค และเครื่องหนังเช่น รองเท้า กระเป๋า เนื่องจากผู้ถือครองบัตรเครดิตเป็นกลุ่มคนวัยทำงาน และอยู่ในช่วงสนุกกับงาน พร้อมทั้งเป็นผู้บริหาร ดังนั้นจำเป็นต้องมีการรักษาบุคลิกภาพ โดยเฉพาะการแต่งกายสุภาพให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ตนเองดำรงอยู่ ส่วนประเภทสินค้าที่นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตรองลงมาคือ สินค้าอุปโภคบริโภค เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่ มีห้างสรรพสินค้าและร้านอาหารเกิดขึ้นมากมาย และแต่ละแห่งรับชำระด้วยบัตรเครดิต และยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่จูงใจให้ผู้บริโภคไปใช้บริการทั้งสะดวกและประหยัดเวลานั่นเอง ดังนั้นสรุปได้ว่า หมวดประเภทสินค้าที่นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตคือ เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย สินค้าอุปโภคบริโภค และเครื่องหนัง ซึ่งจัดได้ว่าเป็นสินค้าจำเป็น แต่ถ้าบุคคลเหล่านี้ ไม่มีการควบคุมการใช้จ่ายของตนเอง ก็อาจก่อให้เกิดเป็นหนี้สินได้ง่าย

ตารางที่ 20 เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิต แม้จะเสียค่าธรรมเนียมรายปี

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ในกรณีฉุกเฉิน เช่น เบิกเงินสด	136	75.6
คล่องตัว สะดวกสบาย รวดเร็ว	161	89.6
ความปลอดภัยในการพกพา	128	71.1
ไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันที	169	93.9
ใช้ซื้อสินค้าที่มีมูลค่าสูงเช่น ทองคำ	91	50.6
แสดงถึงความมีระดับและมีหน้ามีตา	65	36.1

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ การคิดร้อยละเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จากตารางที่ 20 แสดงเหตุผลที่ใช้บัตรเครดิต แม้จะเสียค่าธรรมเนียมรายปีก็ตาม พบว่า เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุดคือ ไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันที เนื่องจากมีระยะเวลาในการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 93.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาคือ ความคล่องตัว สะดวกสบาย และ รวดเร็วในการใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 89.4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และใช้ในกรณีฉุกเฉิน เช่น เบิกเงินสดจากตู้ ATM คิดเป็นร้อยละ 75.6 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตามลำดับ ส่วนเหตุผลที่ใช้บัตรเครดิต แม้จะเสียค่าธรรมเนียมรายปีก็ตาม ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกน้อยที่สุดคือ แสดงถึงความมีระดับและมีหน้ามีตาในสังคม คิดเป็นร้อยละ 36.1 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาคือ ใช้ซื้อสินค้าที่มีมูลค่าสูง เช่น ทองคำ ผู้เขียน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 50.6 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และเพื่อความปลอดภัยในการพกพา คิดเป็นร้อยละ 71.1 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตามลำดับ จากภาพรวมจะพบว่า การที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่ถือครองบัตรเครดิต แม้จะเสียค่าใช้จ่ายก็ตาม เนื่องจากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่า คือ ไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันที เนื่องจากมีระยะเวลาในการชำระเงินซึ่งระยะเวลาดังกล่าวประมาณ 30 - 45 วันนี้ ผู้บริโภคสามารถนำเงินดังกล่าวไปใช้ในทางอื่น ๆ ให้เกิดประโยชน์ หรือทำให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากมีวงเงินเครดิตเพียงพอ สรุปได้ว่า บัตรเครดิตสามารถเอื้อประโยชน์แก่ผู้ถือครองบัตรเครดิตได้

ตารางที่ 21 แสดงความคิดเห็นว่า บัตรเครดิตเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อคนไทยในยุคปัจจุบัน

ระดับความสำคัญ	จำนวน	ร้อยละ
สำคัญมากที่สุด	47	26.1
สำคัญมาก	101	56.1
สำคัญน้อย	28	15.6
ไม่สำคัญเลย	4	2.2

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ การคิดร้อยละเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จากตารางที่ 21 บัตรเครดิตเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อคนไทยในยุคปัจจุบันหรือไม่ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า บัตรเครดิตเป็นสิ่งสำคัญมากและสำคัญมากที่สุดต่อคนไทยในยุคปัจจุบัน มากถึงร้อยละ 82.2 เนื่องจากการใช้บัตรเครดิตไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันที มีระยะเวลาในการจ่ายเงิน ทำให้สะดวกยิ่งขึ้นแม้จะไม่มีเงินสดในมือขณะนั้น ประกอบกับปัจจุบันมีการผ่อนชำระหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตได้ ทำให้ผู้ถือครองบัตรเครดิตไม่ค่อยรู้สึกว่าตนเองจ่ายเงินมาก และยังสามารถทำให้ตัดสินใจซื้อสินค้าได้อย่างรวดเร็วขึ้น ส่วนที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นว่าไม่มีความสำคัญหรือสำคัญน้อย มีร้อยละ 17.8 โดยให้เหตุผลว่า การซื้อสินค้าด้วยเงินสดสะดวก รวดเร็วกว่า และยังสามารถผ่อนมากกว่า ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจที่มีรายได้มากและฐานะมั่นคง

ตารางที่ 22 แสดงถึงปัญหาการค้างชำระหนี้บัตรเครดิต

ปัญหาการค้างชำระหนี้	จำนวน	ร้อยละ
เคย	90	50.0
ไม่เคย	90	50.0
รวม	180	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 22 ปัญหาการค้างชำระหนี้บัตรเครดิต จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยมี ปัญหาค้างชำระหนี้บัตรเครดิต ร้อยละ 50 และไม่เคยมีปัญหาค้างชำระหนี้บัตรเครดิต ร้อยละ 50

ตารางที่ 23 แสดงเหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิต

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
มีเหตุฉุกเฉิน	40	22.2
รายได้ลดลง/ตกงาน	11	6.1
มีภาระหนี้สินอื่นที่ต้องชำระหนี้ก่อน	8	4.4
เศรษฐกิจถดถอยต้องการชำระคืนแต่รอคูก่อน	21	11.7
อื่น ๆ	10	5.6

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ การคิดร้อยละเทียบกับจำนวนกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด

จากตารางที่ 23 เหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิต จากการศึกษาพบว่า เหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิตมากที่สุดคือ มีเหตุฉุกเฉิน ร้อยละ 22.2 รองลงมาคือ ภาวะเศรษฐกิจถดถอยต้องการชำระคืนแต่รอคูก่อน ร้อยละ 11.7 รายได้ลดลง/ตกงาน ร้อยละ 6.1 ตามลำดับ ส่วนเหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิตน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ ได้แก่ มีภาระหนี้สินอื่นที่ต้องชำระหนี้ก่อน ร้อยละ 4.4 และลืมนำเงินเข้าบัญชีชำระหนี้ ร้อยละ 5.6 จากภาพรวมจะเห็นได้ว่า เมื่อผู้ถือครองบัตรเครดิตมีเหตุฉุกเฉิน ก็จะไม่ชำระหนี้ โดยขอผลัดผ่อนไปก่อน และเศรษฐกิจเช่นนี้ย่อมอยากชำระคืนแต่รอคูก่อน เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันส่งผลกระทบต่อทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะสินค้าต่าง ๆ มีราคาสูงขึ้น ทำให้ผู้บริโภคต้องการที่จะถือเงินไว้มากกว่าที่จะนำเงินไปชำระหนี้ ประกอบปัจจุบันธนาคารพาณิชย์มีเงื่อนไขให้ผ่อนชำระหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตให้นานขึ้น ดังนั้นถ้าบุคคลเหล่านี้มีการวางแผนควบคุมการใช้จ่ายของตนเองให้เพียงพอกับรายได้ที่ได้รับ ก็จะไม่มีการหนี้สินเกิดขึ้น เพราะถึงแม้จะมีการเลื่อนกำหนดการชำระหนี้คืน แต่ในที่สุดก็ต้องชำระหนี้คืนในจำนวนที่ตนเองใช้จ่าย

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนผู้ถือครองบัตรเครดิตที่ทราบขั้นตอนการเรียกหนี้คืนของธนาคารพาณิชย์

ขั้นตอนการเรียกหนี้คืน	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	81	45.0
ไม่ทราบ	9	5.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

หมายเหตุ การคิดร้อยละเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จากตารางที่ 24 จำนวนผู้ถือครองบัตรเครดิตที่ทราบขั้นตอนการเรียกหนี้คืน จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 180 ราย มีผู้ถือครองบัตรเครดิตที่ทราบขั้นตอนการเรียกหนี้คืนของธนาคารพาณิชย์ถึงร้อยละ 45.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และไม่ทราบ ร้อยละ 5.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ปัจจุบันนี้ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีการศึกษาสามารถรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงเข้าใจกฎระเบียบเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ธนาคารพาณิชย์กำหนดได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 25 แสดงขั้นตอนการเรียกหนี้คืนของธนาคารพาณิชย์

ขั้นตอนการเรียกหนี้คืน	จำนวน	ร้อยละ
ติดตามทวงถาม	81	45.0
ธนาคารบอกเลิกสัญญา,ยื่นหนังสือบอกกล่าว	18	10.0
ถูกฟ้องร้องบังคับคดี	1	0.5

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

หมายเหตุ การคิดร้อยละเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จากตารางที่ 25 ขั้นตอนการเรียกหนี้คืนพบว่า ขั้นตอนการเรียกหนี้คืนของธนาคารที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตประสบส่วนใหญ่คือ ติดตามทวงถาม มีจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ ธนาคารบอกเลิกสัญญาและยื่นหนังสือบอกกล่าว ร้อยละ 10.0 และถูกฟ้องร้องบังคับคดี ร้อยละ 0.5 จากภาพรวมจะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่แล้วกลุ่มตัวอย่างประสบกับการติดตามทวงถามเมื่อค้างหนี้บัตรเครดิต ซึ่งสาเหตุอาจจะลืมนำเงินเข้าบัญชีตามระยะเวลาที่กำหนด ถึงแม้ว่าจะชำระช้ากว่าที่กำหนด 1 วัน บางธนาคารก็มีเบี้ยปรับ 100 - 200 บาท ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างก็เลยไม่นำเงิน

เข้าบัญชีเนื่องจากถูกปรับไปแล้ว แต่ถ้ามองในแง่ของธนาคารเมื่อใดมีการผิคนัด ทางเจ้าหน้าที่ธนาคารก็จะมี โทรศัพททวงถามทันที ส่วนกรณีธนาคารบอกเลิกสัญญาและยื่นหนังสือบอกกล่าว ก็ต่อเมื่อลูกค้ามีการผิคนัดชำระหนี้มากกว่า 3 เดือนขึ้นไป ส่วนกรณีถูกฟ้องบังคับคดี มีสัดส่วนตัวเลขต่ำมาก เนื่องจากเป็นมาตรการสุดท้ายที่ธนาคารดำเนินการกับลูกค้า แต่ปัจจุบันธนาคารมีโครงการที่จะปรับปรุงแก้ไขหนี้ ก็จะมีการติดตามลูกค้าให้มาประนอมหนี้กับทางธนาคาร โดยให้ผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารเป็นรายเดือน ซึ่งเป็นประโยชน์ทั้งตัวลูกค้าและธนาคาร โดยที่ธนาคารก็ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี ส่วนลูกค้าก็ไม่ต้องเสียประวัติทางการเงิน

ตารางที่ 26 แสดงถึงวงเงินบัตรเครดิตได้รับปัจจุบันกับค่าใช้จ่าย

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
เพียงพอ	137	76.1
ไม่เพียงพอ	43	23.9
รวม	180	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 26 วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอกับค่าใช้จ่าย จากการศึกษาพบว่า วงเงินบัตรเครดิตที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตได้รับในปัจจุบันว่าเพียงพอกับค่าใช้จ่าย มีมากถึงร้อยละ 76.1 และไม่เพียงพอ มีเพียงร้อยละ 23.9 ซึ่งน่าจะแสดงให้เห็นว่า วงเงินเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์จัดสรรให้ผู้ถือครองบัตรเครดิตนั้น เหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้ถือครองบัตรเครดิต

ตารางที่ 27 แสดงความสนใจวงเงินบัตรเครดิต

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
สนใจ	121	67.2
ไม่สนใจ	59	32.8
รวม	180	100.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

ตารางที่ 27 จากการศึกษาพบว่า ถ้าธนาคารพิจารณาเพิ่มวงเงินเครดิตให้กลุ่มตัวอย่างนั้น มีผู้สนใจมากถึงร้อยละ 67.2 และไม่สนใจ มีเพียงร้อยละ 32.8

ตารางที่ 28 แสดงการใช้จ่ายของผู้ถือครองบัตรเครดิตเมื่อได้รับวงเงินเครดิตเพิ่ม

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ใช้เพิ่มขึ้น	61	33.9
ใช้เท่าเดิม	29	16.1
ไม่แน่ใจ	31	17.2

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

หมายเหตุ การคิดร้อยละเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จากตารางที่ 28 แสดงการใช้จ่ายของผู้ถือครองบัตรเครดิตเมื่อได้รับวงเงินเครดิตเพิ่ม พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 ราย พฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้ถือครองบัตรเครดิตเมื่อได้รับวงเงินเครดิตเพิ่ม ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเมื่อได้รับอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น จะใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ร้อยละ 33.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาใช้จ่ายเท่าเดิม ร้อยละ 16.1 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และไม่แน่ใจ ร้อยละ 17.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จากภาพรวมผู้บริโภคส่วนใหญ่เมื่อได้รับวงเงินเครดิตเพิ่มขึ้น ก็จะใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า วงเงินเครดิตดังกล่าว ยังเป็นที่นิยมของผู้บริโภคทั่วไป และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ โดยเฉพาะในภาวะเศรษฐกิจเช่นนี้ ถ้าผู้บริโภครายใดมีบัตรเครดิต ก็จะทำให้มีสภาพคล่องเพิ่มขึ้น และยังสามารถใช้ในกรณีฉุกเฉินได้ อีกทั้งปัจจุบันบัตรเครดิตเป็นที่ยอมรับทั่วไปของร้านค้า ตลอดจนสถานบริการน้ำมัน ซึ่งแต่เดิมใช้เงินสด แต่ปัจจุบันแทบทุกสถานบริการน้ำมันยินดีรับบัตรเครดิตในการชำระค่าน้ำมัน โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม (แต่เดิมบางสถานบริการน้ำมันมีการคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม ถ้าชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต) เพราะสามารถนำสลิปบัตรเครดิตมาขึ้นเงินได้ทันที ดังนั้นน่าจะสรุปได้ว่า บัตรเครดิตมีสภาพคล่องเงินสด แต่ถ้ามองถึงพฤติกรรมการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตของผู้บริโภคแต่ละท่านย่อมแตกต่างกัน ถ้าไม่มีการวางแผนที่ดี ก็อาจก่อให้เกิดภาระหนี้สินเพิ่มขึ้น แต่ถ้าได้รับวงเงินเครดิตเพิ่มและมีการใช้วงเงินอย่างรอบคอบ ก็เป็นการเสริมสภาพคล่องให้กับผู้บริโภค และสามารถใช้จ่ายได้สะดวกยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 8 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ถือครองบัตรเครดิตต่อบริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 29 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือครองบัตรเครดิตที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด เรียงจากมากไปหาน้อย

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่รับบัตรจะต้องมีจำนวนมาก	100	55.6
อัตราดอกเบี้ยแพง กรณีชำระเงินล่าช้ากว่ากำหนด	98	54.5
ค่าธรรมเนียมรายปี	80	44.5
สิทธิประโยชน์อื่น ๆ เช่น การคุ้มครองอุบัติเหตุ	57	31.7
ชื่อเสียง ภาพพจน์ของผู้ถือบัตร	50	27.8

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

หมายเหตุ การคิดร้อยละเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จากตารางที่ 29 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต จากการศึกษาพบว่า ผู้ถือครองบัตรเครดิตส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ สถานที่รับบัตรจะต้องมีจำนวนมาก ร้อยละ 55.6 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยแพงกรณีชำระเงินล่าช้ากว่ากำหนด ร้อยละ 54.5 และค่าธรรมเนียมรายปี ร้อยละ 44.5 และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เช่นการคุ้มครองอุบัติเหตุ ร้อยละ 31.7 ส่วนกรณีให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับสุดท้ายคือ ชื่อเสียง ภาพพจน์ของผู้ถือบัตร ร้อยละ 27.8

จากภาพรวมจะเห็นได้ว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต เนื่องจากเป็นประโยชน์ต่อผู้ถือครองบัตรเครดิต สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้ กรณีสถานที่รับบัตรจะต้องมีจำนวนมาก เพื่อรองรับการใช้บริการของกลุ่มผู้ถือครองบัตรเครดิต ทำให้มีความสะดวกมากขึ้น ส่วนอัตราดอกเบี้ยแพงกรณีชำระเงินล่าช้ากว่ากำหนด ผู้ถือครองบัตรเครดิตให้ความสำคัญมากเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันทำให้ผู้บริโภคบางกลุ่มเลือกที่จะชำระหนี้คืนธนาคารเพียง 10% ส่วนที่เหลือผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร โดยมีการกันเงินบางส่วนไว้ เพื่อใช้ในกรณีมีเหตุฉุกเฉิน ส่งผลทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ตามกำหนดได้ สำหรับค่าธรรมเนียมรายปี ถ้าธนาคารลดอัตราค่าธรรมเนียมรายปีให้แก่ลูกค้าก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น ดังนั้นถ้าธนาคารใดมีอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวต่ำกว่าก็จะสามารถจูงใจให้ผู้บริโภคมาใช้บริการมากขึ้น แต่ข้อดีที่ส่งผลให้ธนาคารคือ ลูกค้า

จะพยายามชำระหนี้คืนธนาคาร เพื่อไม่ต้องการเสียดอกเบี้ย เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตจะสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อประเภทอื่น ๆ

ตารางที่ 30 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญมากที่สุดต่อข้อมูลด้านปัญหาต่าง ๆ ของธนาคาร เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดแพง	105	58.4
ร้านค้าบางแห่ง ไม่ยอมรับบัตรเครดิต	92	51.1
ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม กรณีชำระด้วยบัตรเครดิต	88	48.7
ธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริง	77	42.8
การแจ้งยอดไม่ชัดเจน	69	38.3
ถ้าชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ทำให้ไม่ได้รับส่วนลด	65	36.1
มีสาขาน้อย ทำให้ไม่สะดวกเมื่อติดต่อกับธนาคาร	61	33.9
เทคโนโลยีไม่ทันสมัย ติดขัดบ่อย	61	33.9
พนักงานไม่มีความรู้ เมื่อประสบปัญหา	59	32.8
พนักงานให้บริการล่าช้า	59	32.8
การตรวจสอบวงเงินก่อน ทำให้ยุ่งยาก ล่าช้า	58	32.2
ไม่เป็นที่ยอมรับของร้านค้าในต่างประเทศ	54	30.0
ไม่มีที่จอดรถ	54	30.0
พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	51	28.3
ปริมาณพนักงานที่ให้บริการมีน้อย	43	23.9
ใช้เวลาในการทำบัตรนาน	41	22.8
บัตรชำรุดง่าย	35	19.4
รูปแบบบัตรเครดิต ไม่ทันสมัยในการพกพา	26	14.4

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

หมายเหตุ การคิดร้อยละเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จากตารางที่ 30 แสดงให้เห็นโดยสรุปว่า ปัญหาด้านต่าง ๆ ที่ถูกค่าให้ความสำคัญมากที่สุดและไม่พอใจสูงสุด ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องการให้สถาบันการเงินเปลี่ยนแปลงตามลำดับคือ ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดแพง ร้อยละ 58.4 ร้านค้าบางแห่ง ไม่ยอมรับบัตรเครดิต ร้อยละ 51.1 ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม กรณีชำระด้วยบัตรเครดิต ร้อยละ 48.7 ธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริง ร้อยละ 42.8 การแจ้งยอดไม่ชัดเจน ร้อยละ 38.3 ถ้าชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ทำให้ไม่ได้รับส่วนลด ร้อยละ 36.1 มีสาขาน้อย ทำให้ไม่สะดวกเมื่อติดต่อกับธนาคาร ร้อยละ 33.9 เทคโนโลยีไม่ทันสมัย ดิจิทัลน้อย ร้อยละ 33.9 พนักงานไม่มีความรู้เมื่อประสบปัญหา ร้อยละ 32.8 พนักงานให้บริการล่าช้า ร้อยละ 32.8 การตรวจสอบวงเงินก่อนทำให้ยุ่งยาก ล่าช้า ร้อยละ 32.2 ส่วนลูกค้าที่ให้ความสำคัญมากที่สุดและค่อนข้างพอใจคือ รูปแบบบัตรเครดิตไม่ทันสมัยในการพกพา ร้อยละ 14.4 บัตรชำระง่าย ร้อยละ 19.4 ใช้เวลาในการทำบัตรนาน ร้อยละ 22.8 ปริมาณพนักงานที่ให้บริการมีน้อย ร้อยละ 23.9 พนักงานพูดจาไม่สุภาพ ร้อยละ 28.3 ไม่มีที่จอดรถ ร้อยละ 30 ไม่เป็นที่ยอมรับของร้านค้าในต่างประเทศ ร้อยละ 30 สรุปได้ว่า หากเปรียบเทียบตามลำดับดังกล่าวข้างต้น ค่าธรรมเนียม ไม่ว่าจะ เป็นค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสด ค่าธรรมเนียมรายปี อัตราดอกเบี้ยในกรณีชำระล่าช้ากว่ากำหนด หรือชำระไม่เต็มวงเงิน เป็นอันดับแรกที่สุดที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตทั่วไปคำนึงถึง เนื่องจากเป็นค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของผู้ถือครองบัตรเครดิตที่ต้องรับผิดชอบ ดังนั้นถ้าต้องการให้ผู้ถือครองบัตรเครดิตมีความพอใจมากที่สุดคือ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น ส่วนในด้านธนาคารหรือผู้ออกบัตร ค่าธรรมเนียมถือว่าเป็นรายได้ที่เสมือนเงินกินเปล่าที่ธนาคารหรือผู้ออกบัตรได้รับแน่นอนไม่ว่าลูกค้าหรือสมาชิกจะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตหรือไม่ก็ตาม แต่ถ้าธนาคารหรือผู้ออกบัตรนำข้อคิดเห็นดังกล่าวนี้ไปปรับปรุงแก้ไขก็จะสามารถดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการกับตนเองได้ หรืออาจจะนำไปเป็นกลยุทธ์ในการตลาด โดยอาจแบ่งอัตราค่าธรรมเนียมแยกตามกลุ่มลูกค้า ถ้าลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายก็ให้อัตราค่าธรรมเนียมพิเศษคือ อาจจะต่ำกว่ากลุ่มลูกค้าที่เคยผิคนัดชำระหนี้บางครั้ง โดยทำเป็นประวัติด้านการเงินไว้ และคิดค่าธรรมเนียมสูงขึ้นในปีต่อไป ส่วนกรณีร้านค้าบางแห่ง ไม่ยอมรับบัตรเครดิต นั้น ทางธนาคารผู้ออกบัตรควรเพิ่มร้านค้าที่รับบัตรเครดิต โดยธนาคารควรจัดทำโปรแกรมเพื่อส่งเสริมให้ร้านค้ารับบัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ตลอดจนรายการส่งเสริมการขายร่วมกับร้านค้าต่าง ๆ เพื่อเป็นการสนับสนุนธุรกิจของร้านค้าและเป็นสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมให้แก่ผู้ถือครองบัตรเครดิต อีกทั้งธนาคารควรจะมีบริการที่ดี และพัฒนาบริการเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ถือครองบัตรเครดิตเกิดความสะดวกในการใช้บริการ รวมความสะดวกในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น

ตารางที่ 31 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญมากต่อข้อมูลด้านปัญหาต่าง ๆ ของธนาคาร เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
การตรวจสอบวงเงินก่อน ทำให้ยุ่งยาก ลำบาก	85	47.2
ปริมาณพนักงานที่ให้บริการมีน้อย	85	47.2
พนักงานไม่มีความรู้ เมื่อประสบปัญหา	84	46.6
พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	78	43.3
พนักงานให้บริการล่าช้า	76	42.2
ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม กรณีชำระด้วยบัตรเครดิต	75	41.7
ไม่มีที่จอดรถ	73	40.5
เทคโนโลยีไม่ทันสมัย ติดขัดบ่อย	72	40.0
ถ้าชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ทำให้ไม่ได้รับส่วนลด	70	38.9
ไม่เป็นที่ยอมรับของร้านค้าในต่างประเทศ	67	37.3
มีสาขาน้อย ทำให้ไม่สะดวกเมื่อติดต่อกับธนาคาร	66	36.7
ร้านค้าบางแห่ง ไม่ยอมรับบัตรเครดิต	61	33.9
ใช้เวลาในการทำบัตรนาน	61	33.9
การแจ้งยอดไม่ชัดเจน	59	32.8
บัตรชำรุดง่าย	52	28.9
ธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริง	49	27.2
รูปแบบบัตรเครดิตไม่ทันสมัยในการพกพา	46	25.6
ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดแพง	45	25.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

หมายเหตุ การคิดร้อยละเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จากตารางที่ 31 แสดงให้เห็นภาพรวมของปัญหาด้านต่าง ๆ ที่ถูกค่าให้ความสำคัญมากสูงสุดคือ การตรวจสอบวงเงินก่อน ทำให้ยุ่งยาก ลำบาก และปริมาณพนักงานที่ให้บริการมีน้อย มากถึงร้อยละ 47.2 พนักงานไม่มีความรู้ เมื่อประสบปัญหา ร้อยละ 46.6 พนักงานพูดจาไม่สุภาพ ร้อยละ 43.3 พนักงานให้บริการล่าช้า ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม กรณีชำระด้วยบัตรเครดิต ร้อยละ 41.7 ไม่มีที่จอดรถ ร้อยละ 40.5 เทคโนโลยีไม่ทันสมัย ติดขัดบ่อย ร้อยละ 40.0 ถ้าชำระเงินด้วย

บัตรเครดิต ทำให้ไม่ได้รับส่วนลด ร้อยละ 38.9 ไม่เป็นที่ยอมรับของร้านค้าในต่างประเทศ ร้อยละ 37.3 สถานที่รับบัตรจะต้องมีจำนวนมาก และมีสาขาน้อย ทำให้ไม่สะดวกเมื่อติดต่อกับธนาคาร ร้อยละ 36.7 ร้านค้าบางแห่ง ไม่ยอมรับบัตรเครดิตของท่าน และใช้เวลาในการทำบัตรนาน ร้อยละ 33.9 การแจ้งยอดไม่ชัดเจน ร้อยละ 32.8 บัตรชำรุดง่าย ร้อยละ 28.9 ธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริง ร้อยละ 27.2 รูปแบบบัตรเครดิตไม่ทันสมัยในการพกพา ร้อยละ 25.6 ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดแพง ร้อยละ 25.0 ตามลำดับ

จากภาพรวมจะพบว่า ผู้ถือครองบัตรเครดิต ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมาก กรณีที่ใช้จ่ายบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ แต่ร้านค้าที่รับบัตรเครดิตต้องใช้เวลาานานมากสำหรับการตรวจสอบวงเงินเครดิตก่อน ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้า และยุ่งยาก ซึ่งความคิดเห็นด้านนี้ ธนาคารหรือผู้ออกบัตรเครดิตควรนำไปปรับปรุงแก้ไข ให้ทั้งระบบแบบอัตโนมัติทั้งหมด ซึ่งปัจจุบันทุกธนาคารก็กำลังปรับปรุงด้านนี้ เพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้ถือครองบัตรเครดิต รองลงมาส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านพนักงาน อาทิเช่น ปริมาณพนักงานที่ให้บริการมีน้อย พนักงานไม่มีความรู้เมื่อประสบปัญหา พนักงานพูดจาไม่สุภาพและพนักงานให้บริการล่าช้า ดังนั้นธนาคารควรมุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพพนักงานที่ให้บริการ เพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้ถือครองบัตรเครดิต หรืออาจจะพัฒนาด้านบริการ โดยนำระบบคอมพิวเตอร์ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและทำให้สามารถบริการลูกค้าได้ดีขึ้น

ตารางที่ 32 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญน้อยต่อข้อมูลด้านปัญหาต่าง ๆ ของธนาคาร เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
บัตรชำรุดง่าย	56	31.1
รูปแบบบัตรเครดิตไม่ทันสมัยในการพกพา	49	27.2
ใช้เวลาในการทำบัตรนาน	46	25.5
ถ้าชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ทำให้ไม่ได้รับส่วนลด	35	19.4
ไม่เป็นที่ยอมรับของร้านค้าในต่างประเทศ	33	18.3
มีสาขาน้อย ทำให้ไม่สะดวกเมื่อติดต่อกับธนาคาร	33	18.3
ปริมาณพนักงานที่ให้บริการมีน้อย	32	17.8
ไม่มีที่จอดรถ	28	15.6
พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	28	15.6
พนักงานให้บริการล่าช้า	28	15.6
เทคโนโลยีไม่ทันสมัย ดิจิทัลน้อย	25	13.9
การแจ้งยอดไม่ชัดเจน	23	12.8
การตรวจสอบวงเงินก่อน ทำให้ยุ่งยาก ล่าช้า	22	12.2
พนักงานไม่มีความรู้ เมื่อประสบปัญหา	21	11.7
ธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริง	19	10.6
ร้านค้าบางแห่ง ไม่ยอมรับบัตรเครดิต	18	10.0
ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดแพง	16	8.9
ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม กรณีชำระด้วยบัตรเครดิต	10	5.6

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

หมายเหตุ การคิดร้อยละเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จากตารางที่ 32 พบว่า ปัญหาด้านต่าง ๆ ที่ลูกค้าให้ความสำคัญน้อยสูงสุดได้แก่ บัตรชำรุดง่าย ร้อยละ 31.1 รูปแบบบัตรเครดิตไม่ทันสมัยในการพกพา ร้อยละ 27.2 ใช้เวลาในการทำบัตรนาน ร้อยละ 25.5 ถ้าชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ทำให้ไม่ได้รับส่วนลด ร้อยละ 19.4 ไม่เป็นที่ยอมรับของร้านค้าในต่างประเทศ และมีสาขาน้อย ทำให้ไม่สะดวกเมื่อติดต่อกับธนาคาร ร้อยละ 18.3 ปริมาณพนักงานที่ให้บริการมีน้อย ร้อยละ 17.8 ไม่มีที่จอดรถ พนักงานพูดจาไม่สุภาพ และ

พนักงานให้บริการล่าช้าร้อยละ 15.6 เทคโนโลยีไม่ทันสมัย ดัดขัดบ่อย ร้อยละ 13.9 การแจ้งยอดไม่ชัดเจน ร้อยละ 12.8 การตรวจสอบวงเงินก่อน ทำให้ยุ่งยาก ล่าช้า ร้อยละ 12.2 พนักงานไม่มีความรู้ เมื่อประสบปัญหา ร้อยละ 11.7 ธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริง ร้อยละ 10.6 ร้านค้าบางแห่งไม่ยอมรับบัตรเครดิตของท่าน ร้อยละ 10.0 ค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดแพง ร้อยละ 8.9 ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม กรณีชำระด้วยบัตรเครดิต ร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดต่อข้อมูลด้านปัญหาต่าง ๆ ของธนาคาร เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบบัตรเครดิตไม่ทันสมัยในการพกพา	59	32.8
บัตรชำรุดง่าย	37	20.6
ธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริง	35	19.4
ใช้เวลาในการทำบัตรนาน	32	17.8
การแจ้งยอดไม่ชัดเจน	29	16.1
ไม่เป็นที่ยอมรับของร้านค้าในต่างประเทศ	26	14.4
ไม่มีที่จอดรถ	25	13.9
พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	23	12.8
เทคโนโลยีไม่ทันสมัย ดัดขัดบ่อย	22	12.2
มีสาขาน้อย ทำให้ไม่สะดวกเมื่อติดต่อกับธนาคาร	20	11.1
ปริมาณพนักงานที่ให้บริการมีน้อย	20	11.1
พนักงานให้บริการล่าช้า	17	9.4
พนักงานไม่มีความรู้ เมื่อประสบปัญหา	16	8.9
การตรวจสอบวงเงินก่อน ทำให้ยุ่งยาก ล่าช้า	15	8.3
ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดแพง	14	7.8
ถ้าชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ทำให้ไม่ได้รับส่วนลด	10	5.6
ร้านค้าบางแห่ง ไม่ยอมรับบัตรเครดิต	9	5.0
ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม กรณีชำระด้วยบัตรเครดิต	7	4.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 33 พบว่า ปัญหาด้านต่าง ๆ ที่ถูกค่าให้ความสำคัญน้อยที่สุดสูงสุดได้แก่ รูปแบบบัตรเครดิตไม่ทันสมัยในการการพกพา ร้อยละ 32.8 บัตรชำรุดง่าย ร้อยละ 20.6 ธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริง ร้อยละ 19.4 ใช้เวลาในการทำบัตรนาน ร้อยละ 17.8 การแจ้งยอดไม่ชัดเจน ร้อยละ 16.1 ไม่เป็นที่ยอมรับของร้านค้าในต่างประเทศ ร้อยละ 14.4 ไม่มีที่จอดรถ ร้อยละ 13.9 พนักงานพูดจาไม่สุภาพ ร้อยละ 12.8 เทคโนโลยีไม่ทันสมัย ดิจิทัลน้อย ร้อยละ 12.2 มีสาขาน้อย ทำให้ไม่สะดวกเมื่อติดต่อกับธนาคาร และปริมาณพนักงานที่ให้บริการมีน้อย ร้อยละ 11.1 พนักงานให้บริการล่าช้า ร้อยละ 9.4 พนักงานไม่มีความรู้ เมื่อประสบปัญหา ร้อยละ 8.9 การตรวจสอบวงเงินก่อน ทำให้ยุ่งยาก ล่าช้า ร้อยละ 8.3 ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดแพง ร้อยละ 7.8 ถ้ายืมเงินด้วยบัตรเครดิต ทำให้ไม่ได้รับส่วนลด ร้อยละ 5.6 ร้านค้าบางแห่งไม่ยอมรับบัตรเครดิตของท่าน ร้อยละ 5.0 ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม กรณีชำระด้วยบัตรเครดิต ร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

จากภาพรวม จะพบว่า ผู้ถือครองบัตรเครดิตให้ความสำคัญน้อยที่สุด หรือพอใจมากที่สุดคือ ปัญหาด้านบัตรเครดิต ได้แก่ รูปแบบบัตรเครดิตไม่ทันสมัยในการพกพา บัตรชำรุดง่าย แสดงถึงเทคโนโลยีในการจัดทำบัตรเครดิตของธนาคารในปัจจุบันนี้ตรงกับความต้องการของผู้ถือครองบัตรเครดิต

ส่วนกรณีธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริงนั้น ปัจจุบันทุกธนาคารได้นำคอมพิวเตอร์มาช่วยงานด้านนี้ ซึ่งสามารถทำให้ลดความผิดพลาดต่าง ๆ ได้ค่อนข้างดี แต่ก็ยังต้องมีการควบคุมด้วยกำลังคน และต้องมีการพัฒนาการบริการด้านต่าง ๆ ขึ้นไปเรื่อย ๆ เพื่อหวังครองส่วนแบ่งตลาดบัตรเครดิต โดยที่ธนาคารอาจมีการร่วมมือกัน เพื่อเป็นการประหยัดต้นทุนทั้งอุปกรณ์ เครื่องไม้เครื่องมือต่าง ๆ โดยออกบัตรเครดิตชนิดบัตรร่วม ซึ่งสามารถที่จะให้บริการได้ดีกว่าที่ดำเนินด้วยตนเอง และยังรวมถึงการขยายขอบข่ายการให้บริการไปยังร้านค้า ผู้ถือครองบัตรเครดิตได้

ตารางที่ 34 สรุปโดยรวม ความคิดเห็นของปัญหาต่าง ๆ ของธนาคาร

อันดับ	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
1	ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดแพง	การตรวจสอบวงเงินก่อนทำให้ยุ่งยาก ลำบาก	บัตรชำระง่าย	รูปแบบบัตรเครดิตไม่ทันสมัยในการพกพา
2	ร้านค้าบางแห่ง ไม่ยอมรับบัตรเครดิตของท่าน	ปริมาณพนักงานที่ให้บริการมีน้อย	รูปแบบบัตรเครดิตไม่ทันสมัยในการพกพา	บัตรชำระง่าย
3	ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม กรณีชำระด้วยบัตรเครดิต	พนักงานไม่มีความรู้เมื่อประสบปัญหา	ใช้เวลาในการทำบัตรนาน	ธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริง
4	ธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริง	พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	ถ้าชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ทำให้ไม่ได้รับส่วนลด	ใช้เวลาในการทำบัตรนาน
5	การแจ้งยอดไม่ชัดเจน	พนักงานให้บริการล่าช้า	ไม่เป็นที่ยอมรับของร้านค้าในต่างประเทศ	การแจ้งยอดไม่ชัดเจน

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 34 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัญหาที่ถูกค่าให้ความคิดเห็นว่า สำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรกได้แก่ ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดแพง ร้านค้าบางแห่งไม่ยอมรับบัตรเครดิตของท่าน ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม กรณีชำระด้วยบัตรเครดิต ธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริง การแจ้งยอดไม่ชัดเจน ในส่วนสำคัญมาก 5 อันดับได้แก่ การตรวจสอบวงเงินก่อน ทำให้ยุ่งยาก ลำบาก ปริมาณพนักงานที่ให้บริการมีน้อย พนักงานไม่มีความรู้เมื่อประสบปัญหา พนักงานพูดจาไม่สุภาพ พนักงานให้บริการล่าช้า ในส่วนสำคัญน้อย 5 อันดับได้แก่ บัตรชำระง่าย รูปแบบบัตรเครดิตไม่ทันสมัยในการพกพา ใช้เวลาในการทำบัตรนาน ถ้าชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ทำให้ไม่ได้รับส่วนลด ไม่เป็นที่ยอมรับของร้านค้าในต่างประเทศ ในส่วนสำคัญน้อยที่สุด 5 อันดับได้แก่ รูปแบบบัตรเครดิตไม่ทันสมัยในการพกพา บัตรชำระง่าย ธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริง ใช้เวลาในการทำบัตรนาน การแจ้งยอดไม่ชัดเจน

ตอนที่ 2 การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ด้วยวิธี Cross Tab

ในการศึกษาถึงพฤติกรรมกรรมการบริโภครองของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามเนื้อหาที่ปรากฏในตอนต้น 1 นั้น เป็นการจัดข้อมูลแบบแจกแจงความถี่ในรูปร้อยละ ซึ่งสะท้อนภาพข้อมูลเพียงด้านเดียวและข้อมูลที่รวบรวมมาได้นั้นเป็นการศึกษาถึงทัศนคติของผู้ถือครองบัตรเครดิต จำเป็นต้องวัดด้วยหลายตัวแปร เพื่อที่จะสื่อถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ถือครองบัตรเครดิตได้ และเพื่อให้รายละเอียดที่มีประโยชน์และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ จึงได้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธี Cross Tab โดยการศึกษาจะเน้นตัวแปรด้านอาชีพเป็นหลัก เนื่องจากผู้ทำการวิจัยต้องการทราบพฤติกรรมกรรมการบริโภครองของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นหรือพฤติกรรมกรรมการบริโภครองดังกล่าวแตกต่างกันหรือไม่ มีผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 35 แสดงอาชีพกับวงเงินเครดิต

อาชีพ	วงเงินเครดิต	10,000-50,000 บ.	50,001-100,000 บ.	100,001 ขึ้นไป	ไม่จำกัดวงเงิน	ผลรวม
ข้าราชการ	20 (15.2)	4 (11.4)	-	1 (12.5)	25 (13.9)	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27 (20.5)	9 (25.7)	1 (20.0)	1 (12.5)	38 (21.1)	
พนักงานบริษัทเอกชน	76 (57.6)	9 (25.7)	1 (20.0)	3 (37.5)	89 (49.4)	
ธุรกิจส่วนตัว	6 (4.5)	13 (37.1)	3 (60.0)	3 (37.5)	25 (13.9)	
แม่บ้าน	1 (0.8)	-	-	-	1 (0.6)	
อื่น ๆ	2 (1.5)	-	-	-	2 (1.1)	
ผลรวม	132 (73.3)	35 (19.4)	5 (2.8)	8 (4.4)	180 (100.0)	

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

$$\chi^2 = 42.003 \text{ df} = 15$$

จากตารางที่ 35 จะเห็นได้ว่า เมื่อพิจารณาอาชีพเพียงอย่างเดียว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 49.4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และถ้าพิจารณาวงเงินเครดิตเพียงอย่างเดียวพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีวงเงินเครดิตอยู่ในช่วง 10,000 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 73.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด แต่ถ้าพิจารณาทั้งอาชีพและวงเงินเครดิต พบว่ากลุ่มข้าราชการ ส่วนใหญ่แล้วมีวงเงินเครดิตอยู่ในช่วง 10,000 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.1 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (N = 180) หรือคิดเป็นร้อยละ 15.2 ของกลุ่มที่มีวงเงินเครดิตอยู่ในช่วง 10,000 - 50,000 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 80.0 ของกลุ่มข้าราชการ (N = 25) กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีวงเงินเครดิตอยู่ในช่วง 10,000 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 20.5 ของกลุ่มที่มีวงเงินเครดิตอยู่ในช่วง 10,000 - 50,000 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 71.1 ของกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่มีวงเงินเครดิต 10,000 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 57.6 ของกลุ่มที่มีวงเงินเครดิตอยู่ในช่วง 10,000 - 50,000 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 85.4 ของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน สำหรับกลุ่มที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่จะมีวงเงินเครดิตอยู่ในช่วง 50,001 - 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 37.1 ของกลุ่มที่มีวงเงินเครดิตอยู่ในช่วง 50,001 - 100,000 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 52.0 ของกลุ่มที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว

สรุปได้ว่า กลุ่มข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน แม่บ้านและอื่น ๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีวงเงินเครดิตอยู่ในช่วง 10,000 - 50,000 บาท เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วกลุ่มอาชีพดังกล่าวจะมีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท ประกอบกับเกณฑ์ในการพิจารณาให้สินเชื่อบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์คือ 2 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและไม่ต่ำกว่า 240,000 บาทต่อปี ส่วนธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่มีรายได้ค่อนข้างสูง และมีวงเงินเครดิตในช่วง 50,001 - 100,000 บาท และเมื่อพิจารณาค่า Chi-Square โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : วงเงินเครดิตไม่แตกต่างกับอาชีพ

H_a : วงเงินเครดิตแตกต่างกับอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า $\chi^2 (05,15) = 24.996$ และค่าที่คำนวณได้ $\chi^2 = 42.003$ แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน ย่อมมีวงเงินเครดิตที่แตกต่างกัน นั่นเอง ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตามตารางที่ 35

อย่างไรก็ตาม หากนำตัวแปรด้านรายได้ และ อายุ เข้ามาพิจารณาแทนอาชีพ (ตามตารางภาคผนวกที่ 1 และ 4) พบว่า โดยแบ่งระดับรายได้ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ซึ่งแต่ละกลุ่มจะสัมพันธ์กับอายุด้วยคือ กลุ่มแรกเป็นกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาทต่อเดือน ซึ่งจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มี

อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน หรือ อาจกล่าวได้ว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้ประจำแน่นอนและมีตำแหน่งงานอยู่ในระดับต้น ซึ่งส่วนใหญ่จะมีอายุตั้งแต่ 20 - 30 ปี กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 - 50,000 บาทและมีอายุอยู่ในช่วงไม่เกิน 31 - 40 ปี ซึ่งส่วนใหญ่ก็ยังคงเป็นกลุ่มอาชีพเดียวกับกลุ่มตัวอย่างแรก แต่จะแตกต่างด้านประสบการณ์และตำแหน่งงาน โดยที่กลุ่มที่ 2 จะมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงกว่า เนื่องจากมีประสบการณ์ในการทำงานมานานพอสมควร และจะเห็นว่าอัตราเงินเดือนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามประสบการณ์การทำงาน ส่งผลทำให้มีรายได้สูงกว่ากลุ่มแรก สำหรับกลุ่มที่ 3 เป็นกลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปพบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวซึ่งบุคคลเหล่านี้จะมีประสบการณ์ในการทำงานพร้อมที่ประกอบธุรกิจได้ และเป็นกลุ่มบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับผู้บริหาร มีวงเงินเครดิตตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป และกลุ่มบุคคลดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะมีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป จากการวิจัยข้างต้นพบว่าวงเงินเครดิตที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตได้รับมีความสัมพันธ์กับอาชีพ อายุ และรายได้ของผู้ถือครองบัตรเครดิต นั่นคือ ถ้าผู้ถือครองบัตรเครดิตประกอบอาชีพที่มีรายได้สูง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้ประกอบการส่วนตัว หรือเป็นพนักงานที่มีรายได้ประจำค่อนข้างมาก และอยู่ในตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร จะได้รับการพิจารณาให้วงเงินเครดิตสูงกว่าผู้ถือครองบัตรเครดิตที่ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้ประจำไม่มากนัก ดังนั้นสรุปได้ว่า กลุ่มอาชีพใดที่มีรายได้สูง ย่อมส่งผลทำให้มีวงเงินเครดิตสูงขึ้นตามระดับรายได้นั่นเอง

ตารางที่ 36 แสดงอาชีพกับจำนวนเงินขั้นต่ำที่ชำระคืนธนาคาร

อาชีพ	จำนวนเงินขั้นต่ำ ชำระขั้นต่ำ 5% ไม่น้อยกว่า 1,000 บ.	ชำระขั้นต่ำ 10% ไม่น้อยกว่า 1,000 บ.	ชำระเต็มจำนวน	ผลรวม
ข้าราชการ	1 (3.6)	13 (14.1)	11 (18.3)	25 (13.9)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6 (21.4)	22 (23.9)	10 (16.7)	38 (21.1)
พนักงานบริษัทเอกชน	18 (64.3)	47 (51.1)	24 (40.0)	89 (49.4)
ธุรกิจส่วนตัว	3 (10.7)	8 (8.7)	14 (23.3)	25 (13.9)
แม่บ้าน	-	1 (1.1)	-	1 (0.6)
อื่น ๆ	-	1 (1.1)	1 (16.7)	2 (1.1)
ผลรวม	28 (15.6)	92 (51.1)	60 (33.3)	180 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

$$\chi^2 = 10.644 \text{ df} = 10$$

จากตารางที่ 36 แสดงอาชีพกับจำนวนเงินขั้นต่ำที่ชำระคืนธนาคาร พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (N = 180) ส่วนใหญ่แล้ว นิยมที่จะเลือกชำระขั้นต่ำ 10% ไม่น้อยกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (N = 180) หรือคิดเป็นร้อยละ 14.1 ของกลุ่มที่เลือกชำระขั้นต่ำ 10% ไม่น้อยกว่า 1,000 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 52.0 ของกลุ่มอาชีพข้าราชการ (N = 25) รองลงมาเลือกชำระเต็มจำนวน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 18.3 ของกลุ่มที่เลือกชำระเต็มจำนวน หรือคิดเป็นร้อยละ 44.0 ของกลุ่มข้าราชการ กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่เลือกชำระหนี้คืนธนาคารแบบชำระขั้นต่ำ 10% ไม่น้อยกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 23.9 ของกลุ่มที่ชำระขั้นต่ำ 10% หรือคิดเป็นร้อยละ 57.9 ของกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคือ เลือกชำระเต็มวงเงิน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 16.7 ของกลุ่มที่เลือกชำระเต็มจำนวน หรือคิดเป็นร้อยละ 26.3 ของกลุ่ม

พนักงานรัฐวิสาหกิจ สำหรับกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่เลือกชำระขั้นต่ำ 10% ไม่น้อยกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.1 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 51.1 ของกลุ่มที่ชำระขั้นต่ำ 10% หรือคิดเป็นร้อยละ 52.8 ของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือ เลือกชำระเต็มวงเงิน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 40.0 ของกลุ่มที่เลือกชำระเต็มจำนวน หรือคิดเป็นร้อยละ 27.0 ของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน สำหรับอาชีพธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่เลือกชำระเต็มจำนวน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 23.3 ของกลุ่มที่ชำระเต็มจำนวน หรือคิดเป็นร้อยละ 56.0 ของกลุ่มธุรกิจส่วนตัว รองลงมาคือ เลือกชำระขั้นต่ำ 10% ไม่น้อยกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 8.7 ของกลุ่มที่เลือกชำระขั้นต่ำ 10% หรือคิดเป็นร้อยละ 32.0 ของกลุ่มธุรกิจส่วนตัว

สรุปได้ว่า เมื่อพิจารณาตัวแปรด้านอาชีพกับจำนวนขั้นต่ำที่ชำระคืนธนาคารพบว่า ส่วนใหญ่เลือกชำระขั้นต่ำ 10% ไม่เกิน 1,000 บาท ยกเว้นกลุ่มผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวที่ส่วนใหญ่ชำระเต็มจำนวน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้มีความสามารถในการชำระหนี้สูงกว่ากลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ทั้งนี้อาจมาจากรายได้ที่มากกว่า และเมื่อพิจารณาค่า Chi-Square โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : จำนวนเงินขั้นต่ำไม่แตกต่างกับอาชีพ

H_a : จำนวนเงินขั้นต่ำแตกต่างกับอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า $\chi^2(05,10) = 18.307$ และค่าที่คำนวณได้ $\chi^2 = 10.644$ แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีจำนวนเงินขั้นต่ำที่ชำระคืนธนาคารไม่แตกต่างกันหรือเหมือนกันนั่นเอง ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตามตารางที่ 36

อย่างไรก็ตาม หากนำตัวแปรรายได้เข้ามาพิจารณาประกอบแทนอาชีพ (ตามตารางภาคผนวกที่ 2) พบว่า รายได้มีผลต่อจำนวนเงินขั้นต่ำที่ชำระคืนธนาคาร เพราะว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เลือกชำระขั้นต่ำ 10% ไม่เกิน 1,000 บาทเป็นกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท และเป็นกลุ่มผู้ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ที่มีตำแหน่งงานระดับต้น ทำให้มีรายได้ไม่สูง ประกอบภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำส่งผลให้กลุ่มบุคคลเหล่านี้มีรายได้ลดลง เนื่องจากการลดอัตราเงินเดือน หรือมีการเลิกจ้างทำให้ต้องออกจากงาน ผู้ถือครองบัตรเครดิตที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากภาวะดังกล่าวจำเป็นต้องจัดสรรรายได้ที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับรายจ่ายในการดำรงชีพ ดังนั้นผู้ถือครองบัตรเครดิตในกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวจึงจำเป็นต้องขอเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการชำระหนี้คืนธนาคาร โดยเลือกที่ชำระหนี้คืนธนาคารขั้นต่ำ 10% ไม่เกิน 1,000 บาท และเพื่อเป็นการรักษาเครดิตของตนเองและสอดคล้องกับรายได้ที่มีอยู่ สำหรับผู้

ถือครองบัตรเครดิตในกลุ่มผู้ที่มีรายได้ประจำในตำแหน่งระดับผู้บริหารและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว แม้จะได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำแต่ก็ยังคงมีกำลังและความสามารถที่ชำระหนี้ค้ำธนาคารเต็มจำนวนตามปกติได้ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีรายได้ค่อนข้างสูงและเพียงพอต่อรายจ่ายด้วยเหตุนี้จะเห็นได้ว่า เมื่อรายได้เพิ่ม สัดส่วนจำนวนขั้นด้าที่ชำระหนี้ค้ำธนาคารจะเปลี่ยนแปลงไปในสัดส่วนที่สูงขึ้นหรือสามารถชำระได้เต็มจำนวน

ตารางที่ 37 แสดงอาชีพกับจำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อเดือน

อาชีพ	จำนวนครั้ง	1 - 3 ครั้ง	4 - 6 ครั้ง	7 - 9 ครั้ง	10 ครั้งขึ้นไป	ผลรวม
ข้าราชการ	2	2	13	7	3	25
	(29.8)	(29.8)	(18.1)	(24.1)	(25.0)	(13.9)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	19	19	14	4	1	38
	(28.4)	(28.4)	(19.4)	(13.8)	(8.3)	(21.1)
พนักงานบริษัทเอกชน	42	42	33	10	4	89
	(62.7)	(62.7)	(45.8)	(34.5)	(33.3)	(49.4)
ธุรกิจส่วนตัว	3	3	10	8	4	25
	(4.5)	(4.5)	(13.9)	(27.6)	(33.3)	(13.9)
แม่บ้าน	-	-	1	-	-	1
			(1.4)			(0.6)
อื่น ๆ	1	1	1	-	-	2
	(1.5)	(1.5)	(1.4)			(1.1)
ผลรวม	67	67	72	29	12	180
	(37.2)	(37.2)	(40.0)	(16.1)	(6.7)	(100.0)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

$$\chi^2 = 21.049 \text{ df } 12$$

จากตารางที่ 37 จะพบว่า ถ้าพิจารณาจำนวนครั้งที่ใช้จ่ายบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือนเพียงอย่างเดียว จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการใช้จ่ายบัตรเครดิตโดยเฉลี่ย 4 - 6 ครั้ง และ 1 - 3 ครั้งต่อเดือน แต่ถ้าพิจารณาอาชีพกับจำนวนครั้งที่ใช้จ่ายบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือนพบว่า กลุ่มข้าราชการ ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งโดยเฉลี่ย 4 - 6 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด(N = 180) หรือคิด

เป็นร้อยละ 18.1 ของกลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ย 4 - 6 ครั้งต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 52.0 ของกลุ่มข้าราชการ(N = 25) รองลงมา มีจำนวน 7 - 9 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 24.1 ของกลุ่มที่มีจำนวนครั้งโดยเฉลี่ย 7 - 9 ครั้งต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 28.0 ของกลุ่มข้าราชการ กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ย 1 - 3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 10.6 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 28.4 ของกลุ่มที่มีจำนวน 1 - 3 ครั้งต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 ของกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคือ มีจำนวน 4 - 6 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 19.4 ของกลุ่มที่มีจำนวน 4 - 6 ครั้งต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.8 ของกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ สำหรับกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าโดยเฉลี่ย 1 - 3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 62.7 ของกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งโดยเฉลี่ย 1 - 3 ครั้งต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 47.2 ของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือ มีจำนวน 4 - 6 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 45.8 ของกลุ่มที่มีจำนวน 4 - 6 ครั้งต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 37.1 ของกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 4 - 6 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 13.9 ของกลุ่มที่มีจำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 4 - 6 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 40.0 ของกลุ่มผู้ประกอบการส่วนตัว รองลงมาคือ มีจำนวน 7 - 9 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 27.6 ของกลุ่มที่มีจำนวน 7 - 9 ครั้งต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 32.0 ของกลุ่มผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว

จะเห็นได้ว่า กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานบริษัทเอกชน ที่พิจารณาพร้อมกับรายได้และอายุ (ตามตารางภาคผนวกที่ 3 และ 6) คือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ประจำตำแหน่งงานระดับต้น คือมีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ย 1 - 3 ครั้งต่อเดือน รองลงมาคือมีจำนวน 4 - 6 ครั้งต่อเดือน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ประจำตำแหน่งงานระดับบริหารและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวจะมีจำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่าคือ 4 - 6 ครั้งต่อเดือน และรองลงมา 7 - 9 ครั้งต่อเดือน ทั้งนี้มีสาเหตุเพราะกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท ส่วนใหญ่จะใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าและบริการมาเพื่อใช้จ่ายส่วนตัว ประกอบกับวงเงินเครดิตที่ได้รับจากธนาคารไม่สูงนัก ทำให้มีจำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตน้อยกว่าหรืออาจจะซื้อสินค้าในราคาสูงทำให้วงเงินเครดิตน้อยลง ส่งผลทำให้จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตน้อยลงด้วย ดังนั้นเมื่อเทียบกับกลุ่ม

ตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท ที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานบริษัท เอกชนกับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่าหรือกลุ่มผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวจะเห็นได้ว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาทที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานบริษัทเอกชน จะมีมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่านั่นเอง และเมื่อพิจารณาค่า Chi-Square โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : จำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกับอาชีพ

H_a : จำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกับอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า $\chi^2 (05,12) = 21.026$ และค่าที่คำนวณได้ $\chi^2 = 21.049$ แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันย่อมมีจำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันนั่นเอง ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตามตารางที่ 37

สำหรับในส่วนของอาชีพข้าราชการ ซึ่งส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว อาจเนื่องจากกลุ่มบุคคลเหล่านี้มักจะทำประกอบอาชีพเสริมควบคู่กับงานประจำ โดยอาจใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าเพื่อนำมาขายต่อ และให้เครดิตกับลูกค้าของตนเองอีกต่อหนึ่ง จึงทำให้จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมีจำนวนมาก

ตารางที่ 38 แสดงอาชีพกับมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต

อาชีพ	มูลค่าใช้จ่าย ไม่เกิน 3,000 บ.	3,001 - 5,000 บ.	5,001 - 10,000 บ.	10,001 - 30,000 บ.	30,001 - 50,000 บ.	50,001 บ. ขึ้นไป	ผลรวม
ข้าราชการ	1 (2.3)	6 (9.2)	15 (33.3)	3 (13.0)	-	-	25 (13.9)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8 (18.6)	15 (23.1)	8 (17.8)	7 (30.4)	-	-	38 (21.1)
พนักงานบริษัทเอกชน	33 (76.7)	40 (61.5)	11 (24.4)	4 (17.4)	1 (33.3)	-	89 (49.4)
ธุรกิจส่วนตัว	-	2 (30.8)	11 (24.4)	9 (39.1)	2 (66.7)	1 (100.0)	25 (13.9)
แม่บ้าน	-	1 (1.5)	-	-	-	-	1 (0.6)
อื่น ๆ	1 (23.3)	1 (1.5)	-	-	-	-	2 (1.1)
ผลรวม	43 (23.9)	65 (36.1)	45 (25.0)	23 (12.8)	3 (16.7)	1 (0.6)	180 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

$$\chi^2 = 72.889 \text{ df} = 25$$

จากตารางที่ 38 จะเห็นได้ว่า เมื่อพิจารณาอาชีพและมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต กลุ่มข้าราชการ ส่วนใหญ่จะมีมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (N = 180) หรือคิดเป็นร้อยละ 33.3 ของกลุ่มตัวอย่างที่มีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาทต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 60.0 ของกลุ่มข้าราชการ (N = 25) รองลงมาคือ มีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 3,001 - 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 9.2 ของกลุ่มที่มีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 3,001 - 5,000 บาทต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 24.0 ของกลุ่มข้าราชการ กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 3,001 - 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 23.1 ของกลุ่มที่มีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 3,001 - 5,000 บาทต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 39.5 ของกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคือ มีมูลค่าใช้จ่ายไม่เกิน 3,000 บาทต่อเดือนและมีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 18.6 ของกลุ่มที่มีมูลค่าใช้จ่ายไม่เกิน 3,000

บาทต่อเดือนและคิดเป็นร้อยละ 17.8 ของกลุ่มที่มีมูลค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 5,001 - 10,000 บาทต่อเดือน ตามลำดับ สำหรับพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่ที่มีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 3,001 - 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 61.5 ของกลุ่มที่มีมูลค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 3,001 - 5,000 บาทต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 44.9 ของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือ มีมูลค่าใช้จ่ายไม่เกิน 3,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 76.7 ของกลุ่มที่มีมูลค่าใช้จ่ายไม่เกิน 3,000 บาทต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 37.1 ของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนกลุ่มผู้ที่ประกอบกิจการส่วนตัว ส่วนใหญ่ที่มีมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.1 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 2.4 ของกลุ่มที่มีมูลค่าใช้จ่าย 5,001 - 10,000 บาทต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 44.0 ของกลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว รองลงมาคือ มีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 10,001 - 30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 39.1 ของกลุ่มที่มีมูลค่าใช้จ่าย 10,001 - 30,000 บาทต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.0 ของกลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

เมื่อพิจารณาภาพรวมแล้วพบว่า อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่จะมีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 3,001 - 5,000 บาทต่อเดือน รองลงมาคือ มีมูลค่าใช้จ่ายไม่เกิน 3,000 บาทต่อเดือน ส่วนกลุ่มอาชีพข้าราชการ ส่วนใหญ่จะมีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท รองลงมาคือ มีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 3,001 - 5,000 บาทต่อเดือน และกลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่จะมีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 5,001 ขึ้นไป ดังนั้นน่าจะสรุปได้ว่า กลุ่มคนที่มีรายได้ประจำ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน จะมีมูลค่าใช้จ่ายน้อยกว่ากลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ที่มีฐานะและรายได้มากกว่า ยกเว้นกลุ่มข้าราชการ ส่วนใหญ่ที่มีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท อาจเนื่องจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซื้อสินค้าแล้วนำไปขายต่อโดยอาจจะให้ลูกค้าผ่อนชำระหนี้ โดยมีการบวกกำไรส่วนเกินไว้กับราคาสินค้าที่ผ่อนเรียบร้อยแล้ว และเมื่อพิจารณาค่า Chi - Square โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : มูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิตไม่แตกต่างกันตามอาชีพ

H_a : มูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิตแตกต่างกันตามอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า $\chi^2 (05,25) = 37.652$ และค่าที่คำนวณได้ $\chi^2 = 72.889$ แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน ย่อมมีมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนบัตรเครดิตที่แตกต่างกัน ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตามตารางที่ 38

ตารางที่ 39 แสดงอาชีพกับความเห็นว่า บัตรเครดิตเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อคนไทย

อาชีพ	บัตรเครดิต สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ น้อย	ไม่สำคัญเลย	ผลรวม
ข้าราชการ	12 (25.5)	10 (10.0)	1 (3.6)	2 (50.0)	25 (13.9)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6 (12.8)	25 (24.8)	7 (25.0)	-	38 (21.1)
พนักงานบริษัทเอกชน	20 (42.6)	50 (49.5)	19 (67.9)	-	89 (49.4)
ธุรกิจส่วนตัว	8 (17.0)	14 (13.9)	1 (35.7)	2 (50.0)	25 (13.9)
แม่บ้าน	-	1 (1.0)	-	-	1 (0.6)
อื่น ๆ	1 (2.1)	1 (1.0)	-	-	2 (1.1)
ผลรวม	47 (26.1)	101 (56.1)	28 (15.6)	4 (2.2)	180 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 39 พบว่า กลุ่มข้าราชการ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า บัตรเครดิตเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดและจำเป็นต่อคนไทยในยุคปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (N = 180) หรือคิดเป็นร้อยละ 25.5 ของกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด หรือคิดเป็นร้อยละ 48.0 ของกลุ่มข้าราชการ (N = 25) กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า บัตรเครดิตเป็นสิ่งสำคัญมากและจำเป็นต่อคนไทยในยุคปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 24.7 ของกลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก หรือคิดเป็นร้อยละ 65.8 ของกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ สำหรับพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีจำนวนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างคือ 89 ราย ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า บัตรเครดิตเป็นสิ่งสำคัญมากและจำเป็นต่อคนไทยในยุคปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 49.5 ของกลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก หรือคิดเป็นร้อยละ 56.2 ของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า บัตรเครดิตเป็นสิ่งสำคัญมากและจำเป็นต่อคนไทยในยุคปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 7.8

ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 13.9 ของกลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก หรือคิดเป็นร้อยละ 56.0 ของกลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ส่วนกลุ่มอาชีพแม่บ้านและอื่น ๆ ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิต ก็ให้ความเห็นว่า บัตรเครดิตเป็นสิ่งสำคัญมากและจำเป็นต่อคนไทยในยุคปัจจุบัน

สรุปได้ว่า ทุกอาชีพมีความเห็นตรงกันว่า บัตรเครดิตเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นมากต่อคนไทยในยุคปัจจุบัน เพราะเป็นวงเงินเครดิตที่ใช้สะดวกและรวดเร็วกว่าประเภทวงเงินเครดิตอื่น ๆ อาทิเช่น สามารถเบิกเงินสดได้ทันทีที่ตู้ ATM โดยที่วงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีไม่สามารถเบิกได้ ประกอบสิ่งที่สำคัญคือ ไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันที เนื่องจากบัตรเครดิตมีระยะเวลาในการชำระคืน 30 - 45 วัน และสามารถใช้ในกรณีฉุกเฉิน หรือในภาวะที่ไม่มีเงินสด และปัจจุบันบัตรเครดิตยังสามารถผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารได้

ตารางที่ 40 แสดงอาชีพกับเหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิต

อาชีพ	ปัญหาค้างหนี้ มีเหตุ ฉุกเฉิน	รายได้ลด ลง/ตกงาน	มีภาระ หนี้สินอื่น	เศรษฐกิจเช่น นี้รอดูก่อน	อื่น ๆ	ผลรวม
ข้าราชการ	12 (30.0)	1 (9.1)	2 (25.0)	1 (4.8)	1 (10.0)	17 (18.9)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5 (12.5)	-	3 (37.5)	9 (42.9)	4 (40.0)	21 (23.3)
พนักงานบริษัทเอกชน	21 (52.5)	10 (90.9)	3 (37.5)	6 (28.6)	5 (50.0)	45 (50.0)
ธุรกิจส่วนตัว	2 (5.0)	-	-	5 (23.9)	-	7 (7.9)
แม่บ้าน	-	-	-	-	-	-
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
ผลรวม	40 (44.4)	11 (12.2)	8 (8.9)	21 (23.3)	10 (11.1)	90 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

หมายเหตุ : การคิดร้อยละเทียบกับจำนวนกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต

จากตารางที่ 40 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 ราย มีเพียง 90 รายที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยแบ่งตามอาชีพได้ดังนี้คือ

1) กลุ่มข้าราชการ มีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (N = 180) หรือคิดเป็นร้อยละ 18.9 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต หรือคิดเป็นร้อยละ 68.0 ของกลุ่มข้าราชการ (N = 25) โดยมีเหตุผลที่ค้างชำระหนี้ 2 อันดับแรกเรียงจากมากไปหาน้อยคือ มีเหตุฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต (N = 90) หรือคิดเป็นร้อยละ 30.0 ของกลุ่มที่มีเหตุฉุกเฉิน หรือคิดเป็นร้อยละ 70.6 ของกลุ่มข้าราชการที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต (N = 17) รองลงมาคือ มีภาระหนี้สินอื่น คิดเป็นร้อยละ 2.2 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต หรือคิดเป็นร้อยละ 25.0 ของกลุ่มที่มีภาระหนี้สินอื่น หรือคิดเป็นร้อยละ 11.8 ของกลุ่มข้าราชการที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต

2) กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 23.3 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต หรือคิดเป็นร้อยละ 55.3 ของกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีเหตุผลที่ค้างชำระหนี้ 2 อันดับแรกเรียงจากมากไปหาน้อยคือ เศรษฐกิจเช่นนี้รูดก่อน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต หรือคิดเป็นร้อยละ 42.9 ของกลุ่มที่เศรษฐกิจเช่นนี้รูดก่อน หรือคิดเป็นร้อยละ 42.9 ของกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต รองลงมาคือ มีเหตุฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต หรือคิดเป็นร้อยละ 12.5 ของกลุ่มที่มีเหตุฉุกเฉิน หรือคิดเป็นร้อยละ 23.8 ของกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต

3) กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต หรือคิดเป็นร้อยละ 50.6 ของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีเหตุผลที่ค้างชำระหนี้ 2 อันดับแรกเรียงจากมากไปหาน้อยคือ มีเหตุฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต หรือคิดเป็นร้อยละ 52.5 ของกลุ่มที่มีเหตุฉุกเฉิน หรือคิดเป็นร้อยละ 46.7 ของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต รองลงมาคือ มีรายได้ลดลง/ตกงาน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต หรือคิดเป็นร้อยละ 90.9 ของกลุ่มที่มีรายได้ลดลง/ตกงาน หรือคิดเป็นร้อยละ 22.2 ของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต

2) กลุ่มผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 7.8 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต หรือคิดเป็นร้อยละ 28.0 ของกลุ่มผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยมีเหตุผลที่ค้างชำระหนี้ 2 อันดับแรกเรียงจากมากไปหาน้อยคือ เศรษฐกิจเช่นนี้รูดก่อน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต หรือคิดเป็นร้อยละ 23.8 ของกลุ่มที่เศรษฐกิจเช่นนี้รูดก่อน หรือคิดเป็นร้อยละ 71.4 ของกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต รองลงมาคือ มีเหตุฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ

2.2 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต หรือคิดเป็นร้อยละ 5.0 ของกลุ่มที่มีเหตุฉุกเฉิน หรือคิดเป็นร้อยละ 28.6 ของกลุ่มผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต

จากภาพรวมพบว่า กลุ่มอาชีพที่มีปัญหาค้างชำระหนี้บัตรเครดิตมากที่สุดคือ ข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว กลุ่มข้าราชการให้เหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิต ส่วนใหญ่คือ มีเหตุฉุกเฉิน และมีภาระหนี้สินอื่น กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนให้เหตุผลที่ค้างชำระหนี้ส่วนใหญ่คือ มีเหตุฉุกเฉินและมีรายได้ลดลง/ตกงาน เนื่องจากปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจถดถอยส่งผลทำให้กิจการขาดทุนหรือบางแห่งถึงกับต้องล้มละลายหรือหายไปจากระบบ ทำให้พนักงานของบริษัทตกงานหรือมีรายได้ลดลง กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจให้เหตุผลที่ค้างชำระหนี้ส่วนใหญ่คือ เศรษฐกิจเช่นนี้รอดูก่อน และมีเหตุฉุกเฉิน ในภาวะเศรษฐกิจเช่นนี้ ทำให้ผู้บริโภคบางรายต้องการเก็บเงินสดไว้เพื่อใช้ในยามจำเป็น และประกอบธนาคารพาณิชย์มีโครงการปรับปรุงแก้ไขหนี้ในส่วนที่เป็นหนี้เสียของธนาคาร โดยมีเกณฑ์ในการแก้ไขหนี้ดังนี้คือ ลดอัตราดอกเบี้ย ตัดหนี้สูญบางส่วน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคมองเห็นผลประโยชน์ในส่วนนี้ จึงอาจเป็นสาเหตุไม่ชำระหนี้คืนธนาคาร

จากการสุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มอาชีพแม่บ้านและอื่น ๆ ไม่เคยมีปัญหาในการค้างชำระหนี้คืนธนาคาร อาจมาจากสาเหตุที่ว่าการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ได้มาเหล่านี้ค่อนข้างน้อย และโดยพฤติกรรมของกลุ่มอาชีพแม่บ้าน จะนิยมใช้เงินสดในการซื้อสินค้าและบริการมากกว่าใช้บัตรเครดิต เนื่องจาก เงินสดมีสภาพคล่อง และมีความสะดวกสบายมากกว่าบัตรเครดิต

ตารางที่ 41 แสดงอาชีพกับขั้นตอนการเรียกหนี้คืนของธนาคาร

อาชีพ	ปัญหาค้างหนี้	ทราบ	ไม่ทราบ	ผลรวม
ข้าราชการ		13 (16.0)	4 (44.4)	17 (42.5)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		19 (23.5)	2 (22.2)	21 (23.3)
พนักงานบริษัทเอกชน		42 (51.9)	3 (33.3)	45 (50.0)
ธุรกิจส่วนตัว		7 (8.6)	-	7 (7.8)
แม่บ้าน		-	-	-
อื่น ๆ		-	-	-
ผลรวม		81 (90.0)	9 (10.0)	90 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

หมายเหตุ : การคิดร้อยละเทียบกับจำนวนกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต

จากตารางที่ 41 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 ราย มีเพียง 81 รายที่ทราบถึงขั้นตอนในการเรียกหนี้คืนของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 45.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด(N = 180) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.0 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาค้างชำระหนี้บัตรเครดิต ส่วนอีก 9 ราย ไม่ทราบถึงขั้นตอนในการเรียกหนี้ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 5.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด(N = 180) หรือคิดเป็นร้อยละ 10.0 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาค้างชำระหนี้บัตรเครดิต กลุ่มที่ทราบขั้นตอนในการเรียกหนี้คืนของธนาคาร สามารถแยกตามอาชีพได้ดังนี้ กลุ่มข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 14.4 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต หรือคิดเป็นร้อยละ 16.0 ของกลุ่มที่ทราบขั้นตอนการเรียกหนี้คืนของธนาคาร กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.1 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต หรือคิดเป็นร้อยละ 23.5 ของกลุ่มที่ทราบขั้นตอนการเรียกหนี้คืนของธนาคาร กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 46.7 หรือคิดเป็นร้อยละ 51.9 ของกลุ่มที่ทราบขั้นตอนการเรียกหนี้คืนของธนาคาร

ส่วนผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 7.8 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาชำระหนี้บัตรเครดิต หรือ คิดเป็นร้อยละ 8.6 ของกลุ่มที่ทราบขั้นตอนการเรียกหนี้คืนของธนาคาร

ตารางที่ 42 แสดงอาชีพกับขั้นตอนในการเรียกหนี้

อาชีพ	ขั้นตอนในการเรียกหนี้	ติดตาม ทวงถาม	บอกเลิก สัญญา	ฟ้องบังคับคดี	ผลรวม
ข้าราชการ		14 (17.3)	3 (16.7)	-	17 (9.4)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		18 (22.2)	3 (16.7)	-	21 (11.7)
พนักงานบริษัทเอกชน		42 (51.9)	12 (66.7)	1 (100.0)	55 (30.6)
ธุรกิจส่วนตัว		7 (8.6)	-	-	7 (38.9)
แม่บ้าน		-	-	-	-
อื่น ๆ		-	-	-	-
ผลรวม		81 (45.0)	18 (10.0)	1 (0.6)	100 (55.6)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ การคิดร้อยละเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จากตารางที่ 42 พบว่า ถ้าพิจารณาอาชีพประกอบกับขั้นตอนในการเรียกหนี้คืนของธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างประสบ จะพบว่า ส่วนใหญ่ทุกอาชีพประสบกับขั้นตอนติดตามทวงถาม มี 81 รายคิดเป็นร้อยละ 90.0 ของกลุ่มที่เคยมีปัญหาค้างชำระหนี้บัตรเครดิต สาเหตุเนื่องจาก มีเหตุฉุกเฉิน ขาดการชำระหนี้ อาจจะเพียง 1 เดือน และเดือนต่อไปก็สามารถชำระหนี้ตามปกติ รองลงมาคือ บอกเลิกสัญญา มีเพียง 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 ของกลุ่มที่มีปัญหาค้างชำระหนี้บัตรเครดิต และมีเพียง 1 รายที่ถูกฟ้องบังคับคดี คิดเป็นร้อยละ 1.1 ของกลุ่มที่มีปัญหาค้างชำระหนี้

บัตรเครดิต ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และนำมาจากสาเหตุคือ ตกงาน ทำให้ขาดรายได้

ตารางที่ 48 แสดงอาชีพกับความสนใจในการเพิ่มวงเงินบัตรเครดิต

อาชีพ	เพิ่มวงเงินเครดิต	สนใจ	ไม่สนใจ	ผลรวม
ข้าราชการ	21 (17.4)	4 (6.8)	25 (13.9)	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26 (21.5)	12 (20.3)	38 (21.1)	
พนักงานบริษัทเอกชน	58 (47.9)	31 (52.5)	89 (49.4)	
ธุรกิจส่วนตัว	15 (12.4)	10 (16.9)	25 (13.9)	
แม่บ้าน	1 (0.8)	-	1 (0.6)	
อื่น ๆ	-	2 (3.4)	2 (1.1)	
ผลรวม	121 (67.2)	59 (32.8)	180 (100.0)	

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 43 พบว่า เมื่อพิจารณาความสนใจของกลุ่มตัวอย่างด้านอาชีพเพิ่มวงเงินเครดิตแยกตามอาชีพ ดังนี้ กลุ่มข้าราชการ สนใจ มี 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด(N = 180) หรือคิดเป็นร้อยละ 17.4 ของกลุ่มที่สนใจ หรือคิดเป็นร้อยละ 84.0 ของกลุ่มข้าราชการ(N = 180) กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ สนใจ มี 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 21.5 ของกลุ่มที่สนใจ หรือคิดเป็นร้อยละ 68.4 ของกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน มี 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 47.9 ของกลุ่มที่สนใจ หรือคิดเป็นร้อยละ 65.2 ของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว สนใจ มี 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.3 ของกลุ่ม

ตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 12.4 ของกลุ่มที่สนใจ หรือคิดเป็นร้อยละ 60.0 ของกลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 44 แสดงอาชีพกับการใช้จ่ายวงเงินเครดิต ถ้าได้รับอนุมัติวงเงินเครดิตเพิ่ม

อาชีพ	อนุมัติวงเงินเพิ่ม - ใช้จ่ายเพิ่มขึ้น	ใช้เท่าเดิม	ใช้น้อยลง	ไม่แน่ใจ	ผลรวม
ข้าราชการ	15 (24.6)	4 (13.8)	-	2 (6.5)	21 (17.4)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11 (18.3)	7 (24.1)	-	8 (25.8)	26 (21.5)
พนักงานบริษัทเอกชน	28 (45.9)	14 (48.3)	-	16 (51.6)	58 (47.9)
ธุรกิจส่วนตัว	7 (11.5)	4 (13.8)	-	4 (12.9)	15 (12.4)
แม่บ้าน	-	-	-	1 (3.2)	1 (0.8)
ผลรวม	61 (50.4)	29 (24.0)	-	31 (25.6)	121 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 44 จะพบว่า ถ้าได้รับอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น กลุ่มตัวอย่างจะใช้เพิ่มขึ้น มีถึง 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด(N = 180) หรือคิดเป็นร้อยละ 50.4 ของกลุ่มที่สนใจกรณีธนาคารเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตให้(N = 121) และสามารถแยกตามอาชีพได้ดังนี้ กลุ่มข้าราชการ มี 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.4 ของกลุ่มที่สนใจ(N = 121) หรือคิดเป็นร้อยละ 71.4 ของกลุ่มข้าราชการที่สนใจ(N = 21) กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ มี 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.1 ของกลุ่มที่สนใจ คิดเป็นร้อยละ 42.3 ของกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจที่สนใจ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน มี 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.1 ของกลุ่มที่สนใจ หรือคิดเป็นร้อยละ 48.3 ของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนที่สนใจ กลุ่มผู้ที่ประกอบกิจการธุรกิจ มี 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.9 ของกลุ่มที่สนใจ หรือคิดเป็นร้อยละ 46.7 ของกลุ่มผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวที่สนใจ รองลงมาคือ ถ้าได้รับอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น กลุ่มตัวอย่างไม่แน่ใจ มีจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.2 ของกลุ่ม

ตัวอย่างทั้งหมด และกรณีถ้าได้รับอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น กลุ่มตัวอย่างใช้เท่าเดิม มีเพียง 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.1 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 24.0 ของกลุ่มที่สนใจ

สรุปได้ว่า ถ้าธนาคารอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วงเงินบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ถ้าธนาคารจะขยายฐานสินเชื่ออุปโภคบริโภคประเภทบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นสามารถทำได้ เนื่องจากยังเป็นที่ต้องการของตลาดนั่นเอง

ตารางที่ 45 แสดงรายได้กับมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต

มูลค่าใช้จ่าย รายได้	ไม่เกิน 3,000 บ.	3,001 - 5,000 บ.	5,001 - 10,000 บ.	10,001 - 30,000 บ.	30,001 - 50,000 บ.	50,001 บ. ขึ้นไป	ผลรวม
10,001 - 20,000 บาท	34 (79.1)	45 (69.2)	13 (28.9)	2 (8.7)	-	-	94 (52.2)
20,001 - 30,000 บาท	9 (20.9)	19 (29.2)	17 (37.8)	2 (8.7)	-	-	47 (26.1)
30,001 - 40,000 บาท	-	-	12 (26.7)	9 (39.1)	-	-	21 (11.7)
40,001 - 50,000 บาท	-	1 (1.5)	3 (6.7)	6 (26.1)	-	-	10 (5.6)
50,001 - 60,000 บาท	-	-	-	2 (8.7)	1 (33.3)	-	3 (1.7)
60,001 บาทขึ้นไป	-	-	-	2 (8.7)	2 (66.7)	1 (100.0)	5 (2.8)
ผลรวม	43 (23.9)	65 (36.1)	45 (25.0)	23 (12.8)	3 (1.7)	1 (0.6)	180 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 45 จะเห็นได้ว่า เมื่อพิจารณาระดับรายได้และมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท ส่วนใหญ่จะมีมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด(N = 180) หรือคิดเป็นร้อยละ 99.1 ของกลุ่มตัวอย่างที่มีมูลค่าใช้จ่ายไม่เกิน 5,000 บาท(N = 107) หรือคิดเป็นร้อยละ 75.9 ของกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท(N = 141) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 - 50,000 บาท ส่วนใหญ่จะมีมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 5,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 44.1 ของกลุ่มที่มีมูลค่าใช้จ่าย 5,001 - 30,000 บาท

ต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.8 ของกลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 - 50,000 บาท ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่มีมูลค่าใช้จ่าย 10,001 - 30,000 บาทต่อเดือน และมีมูลค่าใช้จ่าย 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.4 ของกลุ่มตัวอย่าง หรือคิดเป็นร้อยละ 17.4 ของกลุ่มที่มีมูลค่าใช้จ่าย 10,001 - 30,000 บาทต่อเดือน และคิดเป็นร้อยละ 100.0 ของกลุ่มที่มีมูลค่าใช้จ่าย 30,001 บาทขึ้นไป

จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรรายได้น่าจะมีผลต่อมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต คือ เมื่อรายได้เพิ่มขึ้น มูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิตก็จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นด้วย และเมื่อรายได้ลดลง มูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิตก็จะมีแนวโน้มลดลงด้วยนั่นเอง

ตารางที่ 46 แสดงอายุกับมูลค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต

อายุ	มูลค่าใช้จ่าย	ไม่เกิน 3,000 บ.	3,001 - 5,000 บ.	5,001 - 10,000 บ.	10,001 - 30,000 บ.	30,001 - 50,000 บ.	50,001 บ. ขึ้นไป	ผลรวม
20 - 25 ปี		3 (7.0)	6 (9.2)	3 (6.7)	-	-	1 (100.0)	13 (7.2)
26 - 30 ปี		20 (46.5)	13 (20.0)	8 (17.8)	-	-	-	41 (22.8)
31 - 35 ปี		17 (39.5)	24 (36.9)	12 (26.7)	4 (17.4)	2 (66.7)	-	59 (32.8)
36 - 40 ปี		3 (7.0)	17 (26.2)	9 (20.0)	7 (30.4)	-	-	36 (20.0)
41 - 45 ปี		-	3 (4.6)	6 (13.3)	7 (30.4)	-	-	16 (8.9)
46 ปี ขึ้นไป		-	2 (3.1)	7 (15.6)	5 (21.7)	1 (33.3)	-	15 (8.3)
ผลรวม		43 (23.9)	65 (36.1)	45 (25.0)	23 (12.8)	3 (1.7)	1 (0.6)	180 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 46 เมื่อพิจารณาอายุประกอบมูลค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 26 - 35 ปี ส่วนใหญ่จะมีมูลค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 52.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด(N = 180) หรือคิดเป็นร้อยละ 61.4 ของกลุ่มผู้ที่มีมูลค่าใช้จ่ายไม่เกิน 10,000 บาท(N = 153) ส่วนกรณีมูลค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า

10,001 บาทขึ้นไปนั้น มีสัดส่วนค่อนข้างต่ำ และอยู่ในกลุ่มคนที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ไม่มากนัก ส่งผลให้มูลค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ตกอยู่ในช่วงไม่เกิน 10,000 บาทนั่นเอง

ตารางที่ 47 แสดงสถานภาพกับมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต

มูลค่าใช้จ่าย	ไม่เกิน 3,000 บ.	3,001 - 5,000 บ.	5,001 - 10,000 บ.	10,001 - 30,000 บ.	30,001 - 50,000 บ.	50,001 บ. ขึ้นไป	ผลรวม
สถานภาพ							
โสด	33 (76.7)	35 (53.9)	3 (6.7)	7 (30.4)	2 (66.7)	1 (100.0)	81 (45.0)
สมรสแล้วแต่ยังไม่มีบุตร	5 (11.6)	10 (15.4)	15 (33.3)	2 (8.7)	-	-	32 (17.8)
สมรสและมีบุตรแล้ว	4 (9.3)	16 (24.6)	26 (57.8)	9 (39.1)	1 (33.3)	-	56 (31.1)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1 (2.3)	4 (6.2)	1 (2.2)	5 (21.7)	-	-	11 (6.1)
ผลรวม	43 (23.9)	65 (36.1)	45 (25.0)	23 (12.8)	3 (1.7)	1 (0.6)	180 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2542

จากตารางที่ 47 ถ้าพิจารณาโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ คนโสด กับ คนไม่โสด (คนที่สมรสแล้วแต่ยังไม่มียุติ สมรสและมีบุตรแล้ว หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่) จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 ราย คนโสด มีจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด(N = 180) ส่วนที่เหลือเป็นกลุ่มคนไม่โสด มีจำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยคนที่ เป็นโสด ส่วนใหญ่จะมีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วงไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.8 ของกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด(N = 180) หรือคิดเป็นร้อยละ 84.0 ของกลุ่มที่เป็นคนโสด(N = 81) หรือคิดเป็น ร้อยละ 63.0 ของกลุ่มที่มีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วงไม่เกิน 5,000 บาท(N = 108) ส่วนของคนไม่โสด ก็จะมีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (N = 180) หรือคิดเป็นร้อยละ 42.4 ของกลุ่มคนไม่โสด(N = 99) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.3 ของ กลุ่มที่มีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท รองลงมาคือ มีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 3,001 - 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 30.3 ของกลุ่มคนไม่ โสด หรือคิดเป็นร้อยละ 46.6 ของกลุ่มที่มีมูลค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 3,001 - 5,000 บาท ดังนั้นสรุป ได้ว่า ส่วนใหญ่คนโสดจะมีมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิตน้อยกว่าคนไม่โสด อาจ เนื่องจาก คนไม่โสดมีภาระหน้าที่และค่าใช้จ่ายของตนเองและครอบครัวมากกว่าที่ต้องรับผิดชอบ มากกว่าคนโสด ประกอบกับปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจถดถอย คนทั่วไปจึงมีการใช้จ่ายอย่าง ระมัดระวังขึ้น แต่ถ้าภาวะเศรษฐกิจ คนโสดอาจมีมูลค่าใช้จ่ายมากกว่าคนไม่โสดก็เป็นได้ เพราะ คนโสด ส่วนใหญ่จะเน้นการแต่งกายตามแฟชั่น และใช้จ่ายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับตนเอง เพื่อจะได้อยู่ในสังคมอย่างมีระดับ และมีหน้ามีตาในสังคม