

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการ
สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
GOVERNMENT OFFICIALS CREDIT CARD USAGE BEHAVIOR
UNDER STATE AUDIT OFFICE OF THE KINGDOM OF THAILAND

คมกฤษ ชัยวงศ์
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Khomkit Chaiwong
E-mail: khomkrit.cw@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยใช้ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน 8 ด้าน และปัจจัยส่วนบุคคล โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน เพื่อผลงานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์เชิงพาณิชย์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องที่มุ่งเน้นศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต สามารถนำผลการวิจัยมาประยุกต์และพัฒนาในการให้บริการสินเชื่อบัตรเครดิต เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนใหญ่ มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองจำนวน 1 ใบ โดยสถาบันการเงินของบัตรเครดิตที่ใช้คือธนาคารกรุงไทย และใช้บัตรเครดิตจำนวน 1 – 3 ครั้งต่อเดือน มีจำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิตต่อครั้งจำนวน 1,001 – 2,000 บาทและต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ซึ่งมีลักษณะในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิตเต็มจำนวนที่เรียกเก็บและมีจำนวนหนี้คงค้างในบัตรเครดิตไม่เกิน 10,000 บาท โดยเหตุผลของการใช้บัตรเครดิตคือสามารถผ่อนชำระสินค้าได้โดยปลอดดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%) และสามารถใช้จ่ายเงินในซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ได้ และใช้ซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภคเป็นส่วนใหญ่ ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ผลวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 29 – 38 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า สถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ย 25,001 – 35,000 บาทต่อเดือน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 15,001 – 25,000 บาทต่อเดือน

คำสำคัญ: ข้าราชการ, บัตรเครดิต, พฤติกรรม

ABSTRACT

The objective of this independent study were to study behavior using a credit card of government officials, Under State Audit Office of the kingdom of Thailand. The researcher used 8 factors of credit card usage behavior and personal factors. The tool used for data collection is questionnaire. The information was collected by questionnaire from 400 people. This research will be of commercial interest to those concerned who focus on studying credit card usage behavior and can apply the research results and develop it in providing credit card loan services to meet consumer needs.

The research found that the credit card usage behavior of most government officials, Under State Audit Office of the kingdom of Thailand, the number of credit cards held is 1 card, the financial institution of the credit card used is Krung Thai Bank and the credit card is used 1 - 3 times per month, the average amount of credit card used per time is 1,001 - 2,000 baht and Per month not more than 5,000 baht, the nature of payment of credit card charges in full amount and the amount of outstanding debt on the credit card does not exceed 10,000 baht. The reasons for using a credit card are interest-free installments (0% interest) and can be used to pay for purchases made via online channels. And mostly used to buy consumer products. As for personal factors, the research found that most of them were female, 29-38 years old, bachelor's degree/equivalent to single status, had an average income of 25,001 - 35,000 baht per month and an average expense of 15,001 - 25,000 baht per month.

Keywords: government officials, credit card, behavior

บทนำ

กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) ประเมินว่าเศรษฐกิจโลกปี 2563 จะหดตัวที่ร้อยละ 3 และเลวร้ายที่สุดนับแต่ Great Depression ในคริสต์ทศวรรษ 1930 และถือเป็นครั้งแรกที่ทั้งประเทศเศรษฐกิจหลักและประเทศกำลังพัฒนา เข้าสู่ภาวะถดถอยพร้อมกัน ขณะที่องค์การการค้าโลก (World Trade Organization: WTO) ประเมินว่าปริมาณการค้าโลกจะหายไปถึง 1 ใน 3 เทียบกับปีก่อน จนถึงปัจจุบันเหล่านักวิชาการยังกังวลว่า หากสถานการณ์ยืดเยื้อทำให้ธุรกิจและครัวเรือนขาดสภาพคล่องรุนแรงจนถึงขั้นเกิดปัญหาผิदनัดชำระหนี้ในวงกว้าง อาจมีความเสี่ยงที่จะกลายเป็นวิกฤติการเงินร่วมด้วย หรือเป็น triple economic shock ซึ่งไม่เคยเกิดขึ้นในประวัติศาสตร์โลก (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) พร้อมกันนี้ได้เกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตั้งแต่วันที่ 30 ธันวาคม 2562 ซึ่งมีการพบการระบาดที่ประเทศจีนเป็นประเทศแรก ต่อมาได้พบผู้ป่วยยืนยันในหลายประเทศทั่วโลก วันที่ 11 มีนาคม 2563 องค์การอนามัยโลกได้ประกาศโรค COVID-19 ระบาดใหญ่ (Pandemic) มีจำนวนผู้ป่วย และผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก อย่างรวดเร็ว

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นั้น ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วโลก และที่สำคัญคือกระทบต่อเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก สาเหตุเนื่องมาจากมาตรการป้องกันโรค

ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ที่งดการส่งออกสินค้าและงดการนำเข้าสินค้าของประเทศต่าง ๆ ประกอบกับห่วงโซ่อุปทานหลักของโลกนั้นคือประเทศจีน เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานและวัตถุดิบ เนื่องจากจีนซึ่งเป็นโรงงานผลิตและส่งออกสินค้าชั้นกลางรายใหญ่ของโลก จำเป็นต้องหยุดการผลิตตามที่ทางการจีนมีมาตรการควบคุมอย่างเข้มงวด โดยเฉพาะเมืองอู่ฮั่นที่เป็นเมืองแรก ๆ ของจีนที่เกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (กรมควบคุมโรค, 2563) ซึ่งเมืองอู่ฮั่นเป็นศูนย์กลางการผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์และยานยนต์ เป็นศูนย์กลางการค้าการขนส่งของจีน ทั้งรถไฟและสนามบินที่เชื่อมต่อกับสายการบินหลักของโลก อย่างไรก็ตาม ผลกระทบต่อการผลิตอาจต่างกันในแต่ละประเทศขึ้นกับการพึ่งพาวัตถุดิบชั้นกลางจากจีนและความแตกต่างกันของอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ส่วนใหญ่มีระบบการผลิตแบบสินค้าคงคลังเท่ากับศูนย์ (zero inventory) หรือ just in time มีแนวโน้มที่จะได้รับผลกระทบรุนแรงมากกว่า

เมื่อเกิดปัญหาเศรษฐกิจขึ้นในโลก ก็จะมีกระทบปัญหาทางด้านการเงินด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะประเทศไทยที่พึ่งพาการท่องเที่ยวและการส่งออกถึงร้อยละ 68.2 % (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562) โดยเฉพาะการเงินของภาคธุรกิจ ซึ่งได้รับผลกระทบจากมาตรการการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งทำให้ธุรกิจหลายธุรกิจประสบภาวะการหยุดชะงัก เช่น ธุรกิจการบิน ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการส่งออก ธุรกิจพลังงาน และธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจดังกล่าว โดยหลายธุรกิจต้องลดขนาดการดำเนินงานของธุรกิจหรือปิดตัวลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาคครัวเรือน โดยหนี้ครัวเรือนเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจของไทยในหลายปีที่ผ่านมา กว่า 1 ใน 3 ของคนไทย มีภาระหนี้สูง และส่วนใหญ่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

โดยรัฐได้ออกมาตรการช่วยเหลือด้านดอกเบี้ยของสินเชื่อต่าง ๆ ซึ่งผู้ที่เข้ามาตรการช่วยเหลือด้านสินเชื่อตั้งแต่เดือนเมษายนเป็นต้นมากกว่า 8.1 ล้านบัญชี คิดเป็นมูลค่าหนี้ทั้งหมด 2.2 ล้านล้านบาท (ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สิ้นเดือนมิถุนายน 2563) ปัจจุบันหนี้ข้าราชการในระบบมีอยู่ทั้งหมดประมาณ 1.1 ล้านล้านบาท และเป็นหนี้ที่กระจายอยู่หลายธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมแบงก์ช่วยเหลือหนี้ปรับโครงสร้างหนี้เชิงรุก ทั้งนี้ ในจำนวนลูกหนี้ 1.18 ล้านราย แบ่งเป็น ข้าราชการพลเรือนและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 51% หรือ 600,129 ราย บุคลากรทางการศึกษา หรือ ครู จำนวน 41% หรือ 489,060 ราย และตำรวจ 4% หรือ 48,052 ราย ทหาร 4% หรือ 45,941 ราย อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมการชำระหนี้กลุ่มข้าราชการยังอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีหนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) มีเพียง 2.65% เท่านั้น (ธนาคารออมสิน, 2563)

ดังนั้น จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความต้องการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการสังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลในการส่งเสริมด้านความรู้ทางการเงินให้กับข้าราชการ สังกัดสำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดินและข้าราชการสังกัดหน่วยงานอื่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์สำหรับทำงานการจัดทำงานวิจัยไว้ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ขอบเขตของการวิจัย

วิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน มีขอบเขตในการวิจัย ดังต่อไปนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยมุ่งศึกษาในเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินโดยมีตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลของการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้แก่ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง สถาบันการเงินของบัตรเครดิตที่ใช้ ความถี่ในการใช้บัตรเครดิต จำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิตในแต่ละครั้ง จำนวนเงินในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิต จำนวนหนี้คงค้างในบัตรเครดิต เหตุผลของการใช้บัตรเครดิต วัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ที่มีบัตรเครดิตอย่างน้อย 1 ใบ

ขอบเขตด้านระยะเวลา

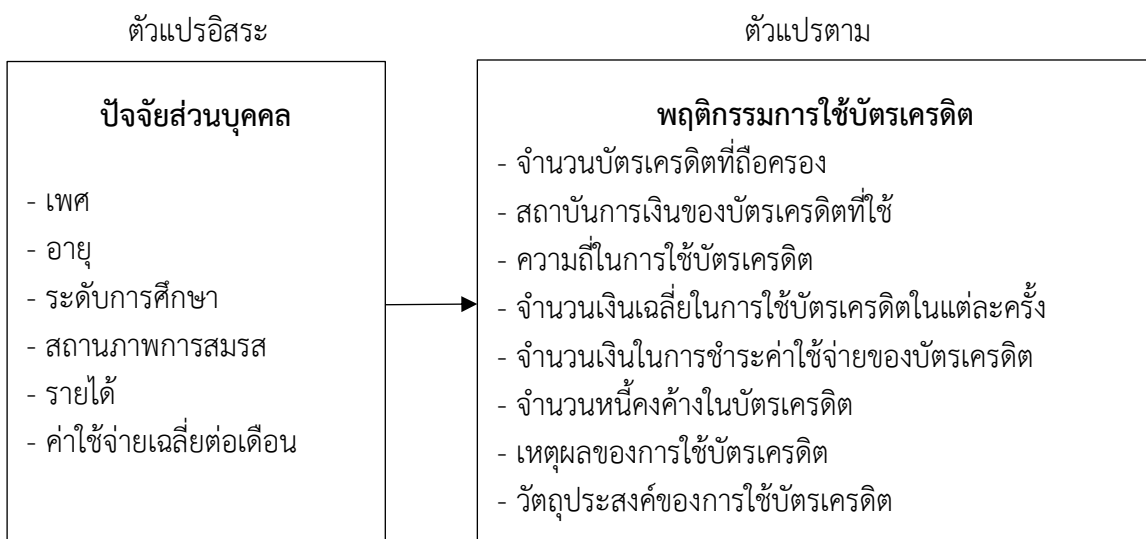
การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2563

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลงานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์เชิงพาณิชย์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อมุ่งเน้นศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต และนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนการใช้จ่ายเงินในอนาคตของข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
2. สามารถนำผลการศึกษาให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องของใช้เป็นข้อมูลในการส่งเสริมด้านความรู้ทางการเงินให้กับข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินและข้าราชการสังกัดหน่วยงานอื่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

วิจิต อุ๋อัน (2557) ได้กล่าวพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการศึกษาลักษณะเฉพาะของผู้บริโภคเช่น ลักษณะทางประชากรศาสตร์และตัวแปรเชิงพฤติกรรม เพื่อพยายามทำความเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค พฤติกรรมผู้บริโภค โดยทั่วไปก็ยังพยายามประเมินสิ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภค โดยกลุ่มบุคคลเช่น ครอบครัว มิตรสหาย และสังคมแวดล้อมด้วย พฤติกรรมของผู้บริโภคเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับ การใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อ การแสดงออก เพื่อสนองความต้องการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบัตรเครดิต

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561) ได้ให้ความหมายของ บัตรเครดิตไว้ว่าเป็นบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ออกบัตร ซึ่งได้แก่ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ออกให้แก่ลูกค้า ซึ่งประโยชน์ที่ผู้ถือบัตรจะได้รับมีหลายประการ เช่น 1) ใช้แทนเงินสดเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการโดยยังไม่ต้องจ่ายเงินในทันที ณ ร้านค้า ที่รับบัตร รวมถึงร้านค้าบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะสังเกตได้จากโลโก้ของเครือข่ายผู้ให้บริการบนบัตรและร้านค้า ตัวอย่างเครือข่ายบัตรเครดิต เช่น VISA, Master Card, Japan Credit Bureau (JCB) เป็นต้น 2) เบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM มาใช้ล่วงหน้าได้ 3) รับสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ตามรายการส่งเสริมการขาย เช่น คะแนนสะสมเพื่อแลกของรางวัลส่วนลดจากร้านค้า การผ่อนชำระสินค้าดอกเบี้ย 0 % เงินคืนจากการใช้จ่าย (cash back) ที่จอดรถ ห้องรับรองตามสถานที่ต่าง ๆ การคุ้มครองเมื่อเดินทางไปต่างประเทศ แต่ผู้ถือบัตรก็ต้องรู้จักใช้อย่างมีวินัยและเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ไม่เช่นนั้น จะเป็นการก่อหนี้โดยไม่จำเป็นเกิดภาระดอกเบี้ยและค่าบริการ ถูกฟ้องร้องประวัติสินเชื่อเสียจนเป็นเหตุเสียเครดิตทางการเงิน ผู้ถือบัตรก็ต้องรู้จักใช้อย่างมีวินัยและเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ไม่เช่นนั้น จะเป็นการก่อหนี้โดยไม่จำเป็น เกิดภาระดอกเบี้ยและค่าบริการ หรือมีหนี้สินล้นพ้นตัว ถูกฟ้องร้อง ประวัติสินเชื่อเสียจนเป็นเหตุให้ขอสินเชื่ออื่นที่สำคัญกว่าไม่ได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวแนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้ซื้อว่าการซื้อสินค้านั้นประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ หลายขั้นตอน ผู้ซื้อจะต้องผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังกล่าว ที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อ ขั้นตอนเหล่านี้มีทั้งหมด 5 ขั้นตอนกระบวนการซื้อเริ่มต้นก่อนที่การซื้อจริงจะเกิดขึ้น ระยะเวลาหนึ่ง และเกิดต่อกันไปอีกนานผู้บริโภคอาจจะดำเนินกิจกรรมทั้ง 5 ขั้นตอน ถ้าเป็นเช่นนั้น จะเรียกรับการดำเนินกิจกรรมในลักษณะนี้ว่า ทุ่มเทพความพยายามสูง แต่ทว่าในการซื้อที่มีพฤติกรรมในลักษณะเป็นกิจวัตร ผู้บริโภคมักข้ามบางขั้นตอนหรือไม่ก็กลับขั้นตอน เช่น ไม่หาข่าวสารจากแหล่งภายนอกก่อนตัดสินใจ ซื้อสินค้าก่อนค่อยมาพิจารณาในภายหลัง รีบเร่งซื้อไม่หาข่าวสาร และไม่ประเมิน สินค้า เป็นต้น บางทีอาจเป็นเพราะเป็นสินค้าที่ใช้การทุ่มเทพความพยายามต่ำ ผู้ซื้อจึงข้ามขั้นตอนบางตอนไปทำการตัดสินใจซื้อเลย

ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

การตรวจเงินแผ่นดินของไทยเป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2561 ที่กำหนดให้การตรวจเงินแผ่นดิน กระทำโดยคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินและผู้ว่าการ

ตรวจเงินแผ่นดินที่เป็นอิสระและเป็นกลาง ได้กำหนดสาระสำคัญของกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดินประกอบด้วย อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน อันได้แก่ การวางนโยบาย การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ การเสนอแนะให้มีการแก้ไข ข้อบกพร่องเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดิน การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีพิจารณาใน เรื่องวินัยทางงบประมาณและการคลัง การกำหนดโทษปรับทางปกครอง การพิจารณาวินิจฉัยความผิดทางวินัยและงบประมาณและการคลังในฐานะที่เป็น องค์กรสูงสุด และการพิจารณาเลือกผู้สมควรดำรงตำแหน่งผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินและผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน และการจัดให้มีสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่เป็นอิสระเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ การปฏิบัติงาน และการดำเนินการอื่นตามที่ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดินมอบหมาย

การตรวจเงินแผ่นดินในปัจจุบันจึงเป็นองค์กรตรวจสอบ อิสระและเป็นกลาง ประกอบด้วย คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยให้เสนอรายงานผลการปฏิบัติงาน ต่อสภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา และคณะรัฐมนตรี และมีคณะกรรมการวินัยทางงบประมาณและการคลัง ซึ่งมีอำนาจหน้าที่พิจารณาและกำหนดโทษปรับทางปกครองเบื้องต้น แก่เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของหน่วยรับตรวจที่ฝ่าฝืนมาตรการเกี่ยวกับการควบคุมการเงินของรัฐ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มณฑิตา สกุรัตนศักดิ์ (2555) ศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการของผู้ถือบัตรเครดิตบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ความกระตือรือร้นของพนักงาน การให้อัตราดอกเบี้ยต่ำ มีสิทธิประโยชน์หลายอย่าง ทราบข้อมูลผ่านทางสื่อออนไลน์ มีความพึงพอใจกับการได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ และจะแนะนำให้เพื่อนมาสมัครเป็นสมาชิก หากบัตรที่ใช้อยู่หมดอายุจะต่ออายุสมาชิก โดยมีปัญหา การใช้บริการมากที่สุดในด้านกระบวนการให้บริการ คือเรื่องการขออนุมัติบัตรเครดิต ใช้เวลามากกว่า 1 เดือน ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัญหาการใช้บริการบัตรเครดิตฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปริญานารถ ลายคราม (2558) การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการดำเนินชีวิต และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บัตรเครดิต KTC ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง และใช้จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.907 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นคือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอ้างอิง ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ การทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี ส่วนใหญ่มี การศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ 2-3 ธนาคาร จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน และใช้บัตรเครดิตเพราะเพราะไม่มีค่าธรรมเนียม นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการดำเนินชีวิต และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บัตรเครดิต KTC ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วนรูปแบบการดำเนินชีวิตไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต KTC

กนกวรรณ ปัญญาพัฒน์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ได้สรุปผลการศึกษาวิจัยไว้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยมีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,000 ถึง 30,000 บาท บัตรเครดิตที่กลุ่มตัวอย่างใช้บัตรที่สุด คือ บัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองส่วนใหญ่ คือ 1 ใบ มีการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน คือ 1 ถึง 3 ครั้ง โดยกิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างใช้จ่ายผ่านบัตรมากที่สุด 3 อันดับแรก ก็คือ สินค้าอุปโภคบริโภคในห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาร์เก็ต รองลงมาคือ ร้านอาหาร/ภัตตาคาร และค่าเดินทาง (ค่าน้ำมัน) ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,001 ถึง 10,000 บาท โดยมีพฤติกรรมชำระหนี้เงินคืนที่เกิดจากบัตรมากที่สุด คือ การชำระแบบเต็มจำนวน

สุธิตา ปฏิสัมพันธ์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้สรุปผลการศึกษาวิจัยไว้ว่า ความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับ และคุณค่าของบริการที่ลูกค้าได้รับส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต โดยความคาดหวังของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการบัตรเครดิต ในขณะที่คุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับ และคุณค่าของบริการที่ลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการบัตรเครดิต นอกจากนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บัตรเครดิตส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าโดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก แต่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตไม่ส่งผลต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า

ภัทสรานัฐ รวยธนาสมบัติ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัย ที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจซื้อสินค้า ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในแต่ละเจนเนอเรชัน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า เจเนอเรชันวายมีแนวโน้มในการซื้อสินค้าออนไลน์จากการเข้าชมร้านค้าออนไลน์มากที่สุด โดยเจนเนอเรชันเอกซ์มีความถี่ในการเข้าชมร้านค้าออนไลน์มากที่สุด คือ ทุกวัน หรือ 1-3 ครั้งต่ออาทิตย์ ส่วนในเรื่องความถี่ในการซื้อสินค้าออนไลน์เจนเนอเรชันวายนิยมซื้อผ่านช่องทางอินสตราแกรมมากที่สุด

นนทพร ปิ่นวิเศษ (2561) ได้ทำการศึกษาการใช้บริการบัตรเครดิตของคนไทยเจนเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร ได้สรุปผลการศึกษาวิจัยไว้ว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 25,000 ถึง 35,000 บาท บัตรเครดิตที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุด คือ บัตรเครดิตของธนาคาร SCB จำนวนบัตรที่ถือครองมากที่สุดอยู่ที่ 2 ถึง 3 ใบ มีการใช้บัตรเครดิตเฉลี่ยเดือนละ 4 ถึง 6 ครั้ง มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ที่ 1,001 ถึง 3,000 บาท และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 5,001 ถึง 15,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีการชำระหนี้บัตรเครดิตแบบเต็มจำนวน

รัชดาพร อยู่ใช้พันธ์ (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารออมสิน ได้สรุปผลการศึกษาวิจัยไว้ว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคสินค้าและบริการต่อเดือน จำนวน 10,000 ถึง 25,000 บาท โดยข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตพบว่า ปัจจุบันมีหนี้ค้างชำระของบัตรเครดิตทุกรายที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนที่มีหนี้ค้างมากที่สุดคือจำนวน 100,001 ถึง 500,000 บาท ส่วนใหญ่จะชำระบัตรเครดิต 3 งวดขึ้นไปแต่ยังไม่ถึง 6 รอบ โดยวัตถุประสงค์หรือ

สาเหตุของการใช้เงินจากบัตรเครดิตธนาคารออมสินเพื่อซื้อหรือผ่อนสินค้าเป็นส่วนใหญ่ แรงจูงใจในการชำระหนี้บัตรเครดิตนั้น ส่วนมากมีความตั้งใจชำระหนี้ปิดบัญชีกับ ทางธนาคาร โดยส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาสามารถผ่อนชำระคืนได้ โดยภายในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ไม่เคยมีการผิดนัดชำระหนี้เลย จำนวน 282 ราย จาก 400 ราย และจำนวนมากถึง 344 ราย คาดว่าสามารถชำระได้ตามกำหนดแน่นอน และเกินกว่าครึ่งหนึ่งที่คาดว่าในอนาคตจะกู้ยืมเงินบัตรเครดิต

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยในรูปแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ที่มีบัตรเครดิตอย่างน้อย 1 ใบ กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 ชุด โดยใช้สูตรซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G. Cochran (1953) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคาดเคลื่อน 5% ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{x})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ด้านเหตุผลและวัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 จากผู้ใช้บัตรเครดิตที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 และเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ มีอายุ 29 – 38 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ 20 – 28 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 , 39 – 48 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และ มากกว่า 48 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ

84.00 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และ สถานภาพหย่า/แยกกันอยู่/หม้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ ด้านรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ย 25,001 – 35,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ย 15,001 – 25,000 บาทต่อเดือน จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 , มีรายได้เฉลี่ย 35,001 – 45,000 บาทต่อเดือน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 , มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 65,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 และมีรายได้เฉลี่ย 45,001 – 55,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ส่วนใหญ่ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 15,001 – 25,000 บาทต่อเดือน จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 5,001 – 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 , มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 25,001 – 35,000 บาทต่อเดือน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 , มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยมากกว่า 55,000 บาทต่อเดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 , มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 45,001 – 55,000 บาทต่อเดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 35,001 – 45,000 บาทต่อเดือน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำแนกตาม จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง สถาบันการเงินของบัตรเครดิตที่ใช้ ความถี่ ในการใช้บัตรเครดิต จำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิตในแต่ละครั้ง จำนวนเงินในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิต จำนวนหนี้คงค้างในบัตรเครดิต เหตุผลของการใช้บัตรเครดิต และวัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต ดังนี้

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองจำนวน 1 ใบ จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75

สถาบันการเงินของบัตรเครดิตที่ใช้ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75

ความถี่ของการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บัตรเครดิตจำนวน 1 – 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25

จำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิตต่อครั้งจำนวน 1,001 – 2,000 บาท จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25

จำนวนเงินในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีลักษณะในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิตเต็มจำนวนที่เรียกเก็บ จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.75

จำนวนหนี้คงค้างในบัตรเครดิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนหนี้คงค้างในบัตรเครดิตไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00

เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ สามารถผ่อนชำระสินค้าได้โดยปลอดดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%) สามารถใช้ชำระเงินในซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ได้

วัตถุประสงค์ในการใช้บัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ใช้ซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภค ใช้เพื่อซื้อสินค้าด้วยการผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิต

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน มีผู้ใช้บัตรเครดิตที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 และเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ส่วนใหญ่ มีอายุ 29 – 38 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ 20 – 28 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 , 39 – 48 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และ มากกว่า 48 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี / เทียบเท่า จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และ สถานภาพหย่า/แยกกันอยู่/หม้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ย 25,001 – 35,000 บาทต่อเดือน จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ย 15,001 – 25,000 บาทต่อเดือน จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 , มีรายได้เฉลี่ย 35,001 – 45,000 บาทต่อเดือน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 , มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 45,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 และมีรายได้เฉลี่ย 45,001 – 55,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 15,001 – 25,000 บาทต่อเดือน จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 5,001 – 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 , มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 25,001 – 35,000 บาทต่อเดือน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 , มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยมากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 , มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 45,001 – 55,000 บาทต่อเดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 35,001 – 45,000 บาทต่อเดือน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของข้าราชการ สังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำแนกตาม จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง สถาบันการเงินของบัตรเครดิตที่ใช้ ความถี่ในการใช้บัตรเครดิต จำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิตในแต่ละครั้ง จำนวนเงินในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิต จำนวนหนี้คงค้างในบัตรเครดิต เหตุผลของการใช้บัตรเครดิต และวัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต ดังนี้

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองจำนวน 1 ใบ จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75

สถาบันการเงินของบัตรเครดิตที่ใช้ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75

ความถี่ของการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บัตรเครดิตจำนวน 1 – 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25

จำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิตต่อครั้งจำนวน 1,001 – 2,000 บาท จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25

จำนวนเงินในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีลักษณะในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิตเต็มจำนวนที่เรียกเก็บ จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.75

จำนวนหนี้คงค้างในบัตรเครดิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนหนี้คงค้างในบัตรเครดิตไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00

เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ สามารถผ่อนชำระสินค้าได้โดยปลอดดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%) สามารถใช้ชำระเงินในซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ได้

วัตถุประสงค์ในการใช้บัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ใช้ซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภค ใช้เพื่อซื้อสินค้าด้วยการผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิต

อภิปรายผล

1. จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองจำนวน 1 ใบ จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมาคือ มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองจำนวน 2 – 3 ใบ จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 , มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองจำนวน 4 – 5 ใบ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และมีจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองจำนวน 6 ใบขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กนกวรรณ ปัญญธนวัฒน์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

2. สถาบันการเงินของบัตรเครดิตที่ใช้

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 , ธนาคารซีทีแบงก์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25, ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50, ธนาคารทหารไทย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00, ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และธนาคารยูโอบี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ นนทพร ปิ่นวิเศษ (2561) ได้ทำการศึกษาการใช้บริการบัตรเครดิตของคนไทยเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร

3. ความถี่ของการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บัตรเครดิตจำนวน 1 – 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมาคือ ใช้บัตรเครดิตจำนวน 4– 6 ครั้งต่อเดือน จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00, ใช้บัตรเครดิตจำนวนมากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50, ใช้บัตรเครดิตจำนวน 7 – 9 ครั้งต่อเดือน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และใช้บัตรเครดิตจำนวน 10-12 ครั้งต่อเดือน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กนกวรรณ ปัญญธนวัฒน์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

4. จำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิต

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิตต่อครั้งจำนวน 1,001 – 2,000 บาท จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาคือ ไม่เกิน 1,000 บาทต่อครั้ง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50, มีจำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิตต่อครั้งจำนวน 2,001 – 3,000 บาทต่อครั้ง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25, มีจำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิตต่อครั้งจำนวน 3,001 – 4,000 บาทต่อครั้ง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75, มีจำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิตต่อครั้งจำนวน 4,001 – 5,000 บาทต่อครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และมีจำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิตต่อครั้งจำนวน 5,001 – 6,000 บาทต่อครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ และพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมาคือ มีจำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 และมีจำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทต่อเดือน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นนทพร ปิ่นวิเศษ (2561) ได้ทำการศึกษาการใช้บริการบัตรเครดิตของคนไทยเจนเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร

5. จำนวนเงินในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิต

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีลักษณะในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิตเต็มจำนวนที่เรียกเก็บ จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.75 รองลงมาคือ ชำระบางส่วนแต่มากกว่าขั้นต่ำที่เรียกเก็บ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และชำระขั้นต่ำ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นนทพร ปิ่นวิเศษ (2561) ได้ทำการศึกษาการใช้บริการบัตรเครดิตของคนไทยเจนเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร

6. จำนวนหนี้ค้างในบัตรเครดิต

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนหนี้ค้างในบัตรเครดิตไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาคือ มีจำนวนหนี้ค้างในบัตรเครดิตจำนวน 10,001 – 30,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และมีจำนวนหนี้ค้างในบัตรเครดิตจำนวน 30,001 – 60,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ รัชดาพร อยู่ใช้พันธ์ (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารออมสิน

7. เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ สามารถผ่อนชำระสินค้าได้โดยปลอดดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%) สามารถใช้ชำระเงินในซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ได้ตามลำดับ ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี จำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิตมีให้เลือกใช้บริการอย่างทั่วถึง ไม่ต้องการถือเงินสดเป็นจำนวนมาก บัตรเครดิตเป็นเงินกรณีฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุจำเป็น สามารถซื้อสินทรัพย์ในราคาที่สูงได้ ได้รับเครดิตเงินคืน (Cashback) สามารถใช้ชำระค่าสาธารณูปโภคได้ สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการที่ต่างประเทศได้ ตามลำดับ ข้อที่มีความคิดเห็นปานกลาง คือ ทำให้ประหยัดในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น ใช้บัตรเครดิตในการสร้างเครดิตทางการเงินให้กับตนเอง ดอกเบี้ยที่ใช้ผ่อนชำระต่ำกว่าสินเชื่อโดยทั่วไป มีประกันอุบัติเหตุแถมจากการใช้บริการบัตร ตามลำดับ และข้อที่มี

ความคิดเห็นน้อย คือ การใช้บัตรเครดิตแล้ว ทำให้ท่านได้การยอมรับในสังคมมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัชดาพร อยู่ใช้พันธ์ (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารออมสิน

8. วัตถุประสงค์ในการใช้บัตรเครดิต

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมาก คือ ใช้ซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภค ใช้เพื่อซื้อสินค้าด้วยการผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิต ตามลำดับ ข้อที่มีความคิดเห็นปานกลาง คือ ใช้เพื่อจะได้เก็บรักษาเงินสดเอาไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉิน ใช้ในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ตามลำดับ ข้อที่มีความคิดเห็นน้อย คือ ใช้ในการชำระ/ซอมแซมที่อยู่อาศัย ใช้เพื่อถอนเงินสดหรือใช้หมุนเวียนบัญชี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กนกวรรณ ปัญญาพนธ์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง

สถาบันการเงินต่าง ๆ ควรมีการเข้าถึงลูกค้ากลุ่มข้าราชการให้มากขึ้น เนื่องจากข้าราชการส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิตเพียง 1 ใบจึงเป็นโอกาสที่สถาบันการเงินต่าง ๆ จะเข้าถึงลูกค้ากลุ่มนี้ที่อาจสนใจถือครองบัตรเครดิตเพิ่มเติม

สถาบันการเงินของบัตรเครดิตที่ใช้

สถาบันการเงินที่ ข้าราชการถือครองมากที่สุดคือ ธนาคารกรุงไทย กสิกร และซีทีแบงค์ ตามลำดับ ดังนั้น สถาบันการเงินต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญกับเรื่องความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงินนั้น ๆ โดยอาจเพิ่มการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ทำความรู้จักกับผลิตภัณฑ์ ต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าที่เป็นกลุ่มข้าราชการมีการถือครองและตัดสินใจใช้บัตรเครดิตที่มากขึ้น

ความถี่ของการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน

ความถี่ของบัตรเครดิตที่ใช้ส่วนใหญ่แล้ว ไม่เกิน 6 ครั้งต่อเดือน ดังนั้นสถาบันการเงินต่าง ๆ ควรให้ความสนใจให้ข้าราชการกลุ่มนี้มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตให้เพิ่มขึ้น โดยอาจร่วมจัดโปรโมชั่นร่วมกับร้านค้าต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะจงเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่เป็นข้าราชการ

จำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บัตรเครดิต

สถาบันการเงินต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญกับเรื่องความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงินนั้น ๆ โดยอาจเพิ่มการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ทำความรู้จักกับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อจูงใจให้ลูกค้าที่เป็นกลุ่มข้าราชการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตที่มากขึ้น

จำนวนเงินในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิต

ผู้ใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่ จะมีการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิตเต็มจำนวน และมีบางส่วนที่ไม่ได้ชำระเต็มจำนวน ดังนั้น สถาบันการเงินควรมีการแจ้งเตือนยอดการใช้จ่าย พร้อมทั้งแสดงอัตราดอกเบี้ยที่ชัดเจน และอาจเพิ่มช่องทางการช่วยเหลือด้านการเงินในกรณีที่อาจจะมีการชำระแบบขั้นต่ำเป็นระยะเวลานาน เพื่อไม่ให้หนี้ค้างชำระมีปริมาณมากที่อาจกลายเป็นหนี้สูญต่อไป

จำนวนหนี้ค้ำในบัตรเครดิต

ผู้ใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่ มีจำนวนหนี้ค้ำในบัตรเครดิตไม่เกิน 10,000 บาท และบางส่วนที่มีจำนวนหนี้ค้ำในบัตรเครดิตจำนวนไม่เกิน 30,000 บาท โดยสถาบันการเงินอาจเพิ่มช่องทางการช่วยเหลือในกรณีที่มีภาระค้ำชำระเป็นระยะเวลานาน พร้อมทั้งแสดงค่าติดตามทวงถามที่ชัดเจน เพื่อไม่ให้หนี้ค้ำชำระมีปริมาณมาก ที่อาจกลายเป็นหนี้สูญต่อไป

เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต

การให้ความสำคัญกับการติดตามผลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตจะส่งผลต่อสถาบันการเงินหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องอย่างยิ่ง โดยสถาบันการเงินหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องของครัวเรือนจะมีการพัฒนารายการส่งเสริมการขาย เช่น จัดให้มีการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ได้โดยมีการผ่อนชำระสินค้าได้โดยปลอดดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%) ซึ่งกรณีที่มีการส่งเสริมการขายควรเสริมในเรื่องการงดค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี และควรมีการสนับสนุนร้านค้าต่าง ๆ เข้าร่วมการใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้า ได้รับเครดิตเงินคืน (Cashback) สามารถใช้ชำระค่าสาธารณูปโภคได้ สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการที่ต่างประเทศได้

วัตถุประสงค์ในการใช้บัตรเครดิต

สถาบันการเงินควรมีการส่งเสริมในการประชาสัมพันธ์รายการส่งเสริมการขาย ที่สำคัญคือการจัดโปรโมชั่นในการซื้อสินค้าอุปโภค บริโภคร่วมกับร้านค้าต่าง ๆ และมีการมอบสิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น มอบส่วนลดคืนให้กับผู้ใช้บริการ และมีการแจ้งเตือนถึงผู้ใช้บริการหรือลูกค้าสัมพันธ์ในแต่ละเดือน ให้แก่ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการซื้อสินค้ามากขึ้น และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการบัตรเครดิตอยู่เสมอ

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ปัญญาชนพัฒน์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ความหมายของบัตรเครดิต. (2561). (ออนไลน์). ธนาคารแห่งประเทศไทย เข้าถึงได้จาก www.bot.or.th (สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563).
- นนทพร ปิ่นวิเศษ. (2561). พฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตของคนไทยเจนเนอเรชันวาย ในกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- ประวัติการตรวจเงินแผ่นดินไทย. (ออนไลน์). สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เข้าถึงได้จาก www.audit.go.th (สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563).
- ปริญานารถ ลายคราม. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บัตรเครดิต KTC ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี. คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภัศราณัฐ รวยธนาสมบัติ. (2558). การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในแต่ละเจนเนอเรชัน. สาขาวิชาการบริหารการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- มนุษย์เงินเดือน-ข้าราชการยืม "ออมสิน" ชี้มาขาว ช่วยแก้หนี้บัตรเครดิตไทย. (2563). (ออนไลน์). ไทยรัฐ เข้าถึงได้จาก <https://www.thairath.co.th/news/business/finance-banking/1762971> (สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563).
- มันทิตา สกุลรัตน์ศักดิ์. (2555). พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการของผู้ถือบัตรเครดิต บริษัทบัตรเครดิตไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ของสถาบันการเงินที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย. (2563). (ออนไลน์). ธนาคารแห่งประเทศไทย เข้าถึงได้จาก www.bot.or.th (สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563).
- รัชดาพร อยู่ใช้พันธ์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารออมสิน. บัณฑิตวิทยาลัย คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วิชิต อุ่ออัน. (2557). พฤติกรรมผู้บริโภค Consumer behaviour (Marketing Theory). เข้าถึงได้จาก www.narisarath.wordpress.com.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2560). พฤติกรรมของผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา.
- สถิติของจำนวนบัตรเครดิตของคนไทยในปี 2562. (2562). (ออนไลน์). ธนาคารแห่งประเทศไทย เข้าถึงได้จาก www.bot.or.th (สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563).
- สุจิตา ปฏิสัมพันธ์ทาวด์. (2558). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.