

ชื่อเรื่อง	: พฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิตและความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาววรินดา ปาระมี
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ฐิติกุล ไชยวรรณ
วันที่อนุมัติผลงาน	: 11 ตุลาคม 2551
จำนวนหน้า	: 67 หน้า
คำสำคัญ	: บัตรเครดิต, สินค้าและบริการที่ซื้อผ่านบัตรเครดิต, ปัญหาการชำระหนี้บัตรเครดิต

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิตและความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิตถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้ ซึ่ง ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายนอกธุรกิจ ปัจจัยภายในธุรกิจผู้ออกบัตรเครดิตและปัจจัยด้านตัวลูกค้าบัตรเครดิต กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บัตรเครดิตที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรแบบไม่ทราบจำนวนประชากรและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ทำการ Pre-test ทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าครอนแบคแอลฟาเท่ากับ 0.8887 แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ผลการศึกษา โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20 – 30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารไทยพาณิชย์และถือบัตรเครดิต

ที่ออกโดยสถาบันคือ บัตรกรุงไทย (KTC) มีบัตรผ่อนสินค้าของ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์(ไทย) ถือครองบัตรเครดิตจำนวน 1 บัตร ไม่มีบัตรเสริม และถือบัตรวีซ่า

สินค้าอุปโภคที่ซื้อผ่านบัตรเครดิตเป็นประจำคือ ของใช้ในชีวิตประจำวัน สินค้าบริโภคที่ซื้อผ่านบัตรเครดิตเป็นประจำ คือ น้ำมันเชื้อเพลิง แก๊ส LPG,NGV และบริการที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นประจำ คือ ชำระค่าบริการต่าง ๆ นอกจากการซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิตแล้ว กลุ่มตัวอย่างใช้บัตรเครดิตในการเบิกเงินสด เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตเพราะความสะดวกที่ไม่ต้องพกเงินสดซึ่งถ้าร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมในเพิ่มจะไม่ใช้บัตรเครดิตและร้านค้าไม่มีการจำกัดวงเงินขั้นต่ำในการใช้บัตรเครดิต มีการจ่ายชำระเงินคืนบัตรเครดิตแบบจ่ายชำระเต็มจำนวนเงินหรือยอดค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ และไม่มีปัญหาการชำระหนี้บัตรเครดิต

ปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้บัตรเครดิตพบว่า สาเหตุจากปัจจัยภายนอกพบว่ามีเพียงสาเหตุเดียวที่ความคิดเห็นแตกต่างกันคือสาเหตุรสนิยมการใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดตามกระแสธุรกิจและสังคมทำให้เกิดปัญหานี้บัตรเครดิต โดยผู้ไม่มีปัญหาการชำระหนี้บัตรเครดิตมีความไม่แน่ใจและผู้มีปัญหาการชำระหนี้บัตรเครดิตมีความเห็นด้วย สาเหตุจากปัจจัยภายในที่มความคิดเห็นแตกต่างกันคือสาเหตุเจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งรายละเอียดในสัญญาเกี่ยวกับบัตรเครดิตอย่างชัดเจน โดยผู้ไม่มีปัญหาการชำระหนี้บัตรเครดิตมีความเห็นด้วยและผู้มีปัญหาการชำระหนี้บัตรเครดิตมีความเห็นไม่แน่ใจ สำหรับปัจจัยด้านตัวลูกค้าบัตรเครดิตสาเหตุที่ทั้งสองกลุ่มตัวอย่างมความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ สาเหตุผู้ใช้บัตรเครดิตขาดความรู้เรื่องการใช้บัตรเครดิต ขาดความรู้เรื่องการชำระหนี้บัตรเครดิต ขาดการศึกษารายละเอียดในสัญญาบัตรเครดิตไม่ครบถ้วน ผู้ใช้บัตรเครดิตไม่เห็นความสำคัญของภาระหนี้บัตรเครดิตที่มีอยู่โดยผู้ไม่มีปัญหาการชำระหนี้บัตรเครดิตมีความเห็นด้วย ผู้มีปัญหาการชำระหนี้บัตรเครดิตมีความไม่แน่ใจและสาเหตุมีการทำบัตรเครดิตแต่ไม่ได้ใช้เอง ผู้ไม่มีปัญหาการชำระหนี้บัตรเครดิตเห็นว่าไม่แน่ใจและผู้ที่มีปัญหาการชำระหนี้มีความเห็นด้วย