

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม

ในต่างประเทศ ได้เคยมีการศึกษาปัญหาหนี้บัตรเครดิตด้วยกรอบความคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม (Behavioral economics) ซึ่งตามประวัติพัฒนาการทางปัญญานั้น กรอบความคิดนี้มีที่มาส่วนหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับนักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์คือ เฮอร์เบิร์ต ไชมอน ด้วยเหตุนี้ในบทนี้ จะขอทำความเข้าใจ เฮอร์เบิร์ต ไชมอน จากนั้นนำไปสู่กรอบคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมกับการอธิบายการตัดสินใจของมนุษย์

เฮอร์เบิร์ต ไชมอน ที่นักรัฐประศาสนศาสตร์รู้จักชื่อเขาดีจากผลงานอันยิ่งใหญ่เรื่อง พฤติกรรมการบริหาร (Administrative behaviour) นั้น เขาได้รับรางวัลโนเบล สาขาเศรษฐศาสตร์ ในปี 1978 ด้วย งานของเฮอร์เบิร์ต ไชมอน ได้ส่งผลกระทบต่อหลายสาขาวิชา เช่น ปัญญาประดิษฐ์ หรือ A.I. (Artificial intelligence) การวิจัยการดำเนินงาน (Operations research) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสาขาบริหารธุรกิจ แต่สำหรับในสาขาเศรษฐศาสตร์นั้น เฮอร์เบิร์ต ไชมอน ได้แย้งเศรษฐศาสตร์แบบเดิม (เศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก) ที่ถือว่า มนุษย์โดยทั่วไปมีพฤติกรรมที่มีเหตุผล คือคำนึงถึงวิธีการที่นำไปสู่เป้าหมาย แต่เฮอร์เบิร์ต ไชมอน เสนอว่า มนุษย์เรามีความเป็นเหตุผล แบบจำกัด คือถึงแม้ว่ามนุษย์จะมีเหตุมีผลก็ตาม แต่ไม่ได้เป็นไปอย่างเต็มที่ที่มนุษย์มีความสามารถอันจำกัดในการประมวลผลข้อมูลที่ซับซ้อนในโลก

ความคิดของเฮอร์เบิร์ต ไชมอน ได้มีอิทธิพลต่อสาขาเศรษฐศาสตร์สาขาใหม่ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างสูงที่เรียกกันในปัจจุบันว่า “เศรษฐศาสตร์พฤติกรรม” โดยในปี 2002 แดเนียล คาร์เนกาน นักจิตวิทยา ได้รับรางวัลโนเบล สาขาเศรษฐศาสตร์ และในปี 2017 นี้เอง ริชาร์ด เอช. เทเลอร์ ได้รับรางวัลสาขาเศรษฐศาสตร์จากผลงานด้านเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม

เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมเป็นเศรษฐศาสตร์สาขาใหม่ที่ผสมผสานระหว่างจิตวิทยากับเศรษฐศาสตร์ เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมพบว่า ในการตัดสินใจหลายเรื่อง “มนุษย์ทั่วไป” เอนเอียงไปตามอารมณ์ปรารถนาที่ปราศจากการควบคุมตนเอง หากได้มีวินัยหรือมีสติไตร่ตรอง หรือยับยั้งชั่งใจได้ดีแบบ “มนุษย์เศรษฐศาสตร์” ตามแบบเศรษฐศาสตร์กระแสหลักไม่ งานวิจัยจำนวนมากของสาขาเศรษฐศาสตร์เชิงพฤติกรรมพบว่า มีเงื่อนไขมากมายที่มนุษย์โดยทั่วไปจะไม่ได้ตัดสินใจอย่างมีเหตุผล หรือเกิดจากการคาดคำนวณต้นทุนผลประโยชน์อย่างรอบคอบ แต่ตัดสินใจอย่างไร้เหตุผลหรือตัดสินใจในสิ่งที่สร้างความเสียหายให้แก่ตน ตัวอย่างเงื่อนไขต่างๆ ที่มนุษย์ทั่วไปจะตัดสินใจอย่างไม่มีเหตุผล อาทิ เมื่อพบกับสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย การขาดข้อมูลที่เพียงพอ (เช่น การไล่ซื้อหุ้นในตอนที่กำลังอยู่ในธุรกิจขาลง) หรือต้องใช้เวลานานกว่าจะรู้ผลลัพธ์การตัดสินใจหนึ่งๆ (เช่น การก่อหนี้สินเชื่อบ้าน) การที่มีบัตรเครดิตที่รูดใช้วงเงินง่ายก็เป็นเงื่อนไขทำให้การควบคุมตนเองในการใช้จ่ายเป็นไปได้ต่ำ

จากความรู้เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมนำมาสู่ข้อเสนอที่เพิ่มเติมจากแนวคิดเสรีนิยมแบบเดิม ริชาร์ดและแคสส์ ได้เสนอแนวคิดพ่อปกครองลูกแบบเสรีนิยม (Libertarian paternalism) ซึ่งใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน สาระสำคัญคือการเห็นด้วยกับหลักการเสรีภาพของปัจเจกบุคคล แต่ขณะเดียวกันก็เห็นว่า ในหลายกรณี เพื่อให้ปัจเจกชนสามารถใช้เสรีในการเลือกสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ตนเองได้ดี ควรมีสถาปัตยกรรมทางเลือก ที่เป็นการออกแบบสภาพแวดล้อมที่จะช่วยให้การตัดสินใจของผู้คนเป็นไปในทางที่พึงประสงค์ หรือเป็นการ “สะกิด” (Nudge) ผู้คนให้ตัดสินใจในทางที่มีเหตุผล เป็นประโยชน์ต่อตัวเขาเองจริง ยกตัวอย่างเช่น การออกแบบการจัดวางอาหารในโรงเรียน โดยวางอาหารที่ทำให้นักเรียนจะตักอาหารที่เป็นผลดีต่อสุขภาพ การติดป้าย “กรุณาใส่ผักผลไม้” ในช่องรถเข็นของซูเปอร์มาร์เก็ตมีผลต่อพฤติกรรมบริโภคของคนเพราะรู้สึกหรือถูกคาดหวังให้บริโภคผักและผลไม้มากขึ้น สำหรับในกรณีบัตรเครดิตนั้น เทเลอร์และชันสทิน เสนอเป็นต้นว่าหน่วยงานกำกับดูแลบริษัทบัตรเครดิตควรกำหนดให้บริษัทบัตรเครดิตต้องส่งรายงานประจำปีทั้งแบบเอกสารและแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่แสดงรายการใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมทั้งหมดของผู้ถือบัตร เพื่อให้ผู้ถือบัตรเห็นข้อมูลที่จำนวนเงินที่ตนเองเสียไปอย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้เกิดการตัดสินใจที่สมเหตุสมผลขึ้น

เศรษฐศาสตร์พฤติกรรม

แนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม ประยุกต์ใช้กับนโยบายของเมือง เพราะการจัดการปัญหาต่างๆ ของเมืองเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคนในเมือง การทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนจึงมีความสำคัญ โดยเฉพาะเมื่อบุคคลไม่มีความคงเส้นคงวามีความลำเอียง การยึดติดกับทางเลือกเดิม การใช้หลักการหยาบๆ หรือการเดาสุ่มในการตัดสินใจ การแห่ตามกัน การควบคุมตัวเองไม่ได้ การผัดวันประกันพรุ่ง และการไม่ใส่ใจหรือตั้งใจในการเลือกเป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ก่อให้เกิดผลเสียต่อทั้งตัวเองและผู้อื่นรวมถึงสร้างปัญหาให้กับเมืองด้วย เช่น ปัญหาการละเมิดกฎจราจร ปัญหาการทิ้งขยะ เป็นต้น

เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมซึ่งผนวกเอาแนวคิดทางจิตวิทยาและสังคมวิทยา เข้ามาใช้มุ่งศึกษาพฤติกรรมที่ขาดการไตร่ตรองดังกล่าวว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร จากนั้นเราสามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการออกแบบนโยบายซึ่งรวมถึงนโยบายของเมือง

การทำความเข้าใจเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมโดยเริ่มต้น ควรเริ่มจากการศึกษาว่าคนเรามีกระบวนการคิดเพื่อตัดสินใจอย่างไร เราอาจแบ่งกระบวนการคิดออกเป็น 2 ระบบ ได้แก่ ระบบอัตโนมัติ และระบบไตร่ตรอง

ระบบอัตโนมัติ

ระบบอัตโนมัติเน้นใช้สัญชาตญาณ คือเราตัดสินใจหรือกระทำสิ่งใดไปด้วยความรวดเร็วแบบไม่มีการไตร่ตรอง ดังนั้น ระบบนี้จึงมีลักษณะที่ควบคุมยาก ไม่ต้องพยายาม เน้นความเกี่ยวข้องกับสิ่งรอบข้าง รวดเร็ว ไม่รู้สึกตัวว่ากำลังคิดอยู่ และใช้ความชำนาญ

ระบบไตร่ตรอง

ระบบไตร่ตรองนั้นเน้นการคิดวิเคราะห์ คือเราต้องตั้งใจจึงจะสามารถตัดสินใจได้ถูกต้อง ระบบนี้จึงมีลักษณะที่เราสามารถควบคุมได้ ใช้ความพยายาม ใช้การอนุมาน ทำได้ช้า รู้ตัวว่ากำลังคิด อยู่ และทำตามกฎเกณฑ์หรือหลักการ

นอกจากนี้ บุคคลยังมีข้อจำกัดในกระบวนการคิด นั่นคือ เรามีความสามารถที่จำกัดในการประมวลผลข้อมูล จำนวนการตัดสินใจที่ทำได้ การตัดสินใจในเวลาจำกัดรวมถึงความทรงจำ ยิ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีมากและซับซ้อน จำนวนการตัดสินใจที่มีมาก มีเวลาให้กับสำหรับการตัดสินใจน้อย และ ความมีความจำที่ไม่ดีนัก สิ่งเหล่านี้จะผลักดันให้เราหันไปใช้หลักการตัดสินใจแบบหยาบๆ หรือการสุ่มเดา มากขึ้น ทำให้การตัดสินใจของคนจำนวนมากมักใช้ระบบอัตโนมัติมากกว่าระบบไตร่ตรอง ซึ่งมีโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดในการตัดสินใจ นำไปสู่ผลเสียต่อทั้งสวัสดิการของผู้ตัดสินใจหรือต่อสังคมได้ง่ายขึ้น

เราสามารถพิจารณากระบวนการตัดสินใจตามแนวคิดเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมได้จาก 3 ปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ คือ (1) การรับรู้ (2) ความพึงพอใจ และ (3) สถาบัน

1. การรับรู้

ประกอบด้วย 3 ประเด็นสำคัญคือ การให้ข่าวสารข้อมูล การลวงตา และการจัดฉาก ในเชิงนโยบาย เราสามารถปรับเปลี่ยนการให้ข่าวสารข้อมูล การจัดฉากข้อมูล หรือแม้แต่การลวงตา เพื่อให้คนมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ เช่น การใช้การทาเส้นทึบขวางถนนที่มีระยะห่างแคบลงเรื่อยๆ เมื่อถึงโค้งอันตรายเพื่อลดความเร็วการขับรถ เป็นต้น

2. ความพึงพอใจ

ประกอบด้วย 4 ประเด็นสำคัญคือ การตัดสินใจโดยใช้เกณฑ์หยาบๆ การกลัวการสูญเสีย การมีความมั่นใจมากเกินไป และสภาวะของจิตใจ การตัดสินใจโดยใช้เกณฑ์หยาบๆ นำไปสู่การตัดสินใจที่มีความลำเอียงต่อบางทางเลือกที่มักยึดโยงกับการเดาสุ่มหรือสัญชาตญาณมากเกินไป การกลัวการสูญเสีย นำไปสู่การยึดติดกับทางเลือกเดิม การมีความมั่นใจมากเกินไปและสภาวะจิตใจที่ถูกสิ่งเร้ากระตุ้น ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมเสี่ยง ขาดความระมัดระวัง และตัดสินใจโดยขาดการไตร่ตรอง ทำให้บุคคลมักเลือกตัดสินใจผิดพลาด อันจะเป็นผลเสียต่อตัวเองและสังคมได้ ในเชิงนโยบาย เราควรกระตุ้นเตือนและพยายามหลีกเลี่ยงโอกาสที่บุคคลจะต้องใช้ความพึงพอใจในลักษณะข้างต้น

3. สถาบัน

ประกอบด้วยองค์กร และกติกาการเล่นเกมที่หมายถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ บรรทัดฐาน วัฒนธรรม หรือประเพณีที่บุคคลที่เกี่ยวข้องยึดถือร่วมกัน ในแง่นี้ สถาบันจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น รูปแบบความสัมพันธ์ของบุคคลกับสถาบันในทางเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมอาจแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ บรรทัดฐานของตลาด และบรรทัดฐานของสังคม

บรรทัดฐานของตลาด เป็นปฏิสัมพันธ์ของคนในเชิงการแลกเปลี่ยน ที่ชัดเจน เช่น ชั่วโมงแรงงานกับค่าจ้าง สินค้ากับราคาสินค้า ห้องเช่ากับค่าเช่า ต้นทุนและผลประโยชน์ นั่นคือความสัมพันธ์มีลักษณะพึ่งพาตนเอง เป็นเรื่องผลประโยชน์ส่วนบุคคล และตรงไปตรงมา พุดง่ายๆ ก็คือ เราจะได้ในสิ่งที่เราจ่ายไป

บรรทัดฐานของสังคม เป็นปฏิสัมพันธ์ของคนเป็นลักษณะพึ่งพาอาศัยกัน มักจะไม่มี การแลกเปลี่ยนทันที หรือหลายครั้งเราอาจไม่สนใจว่าจะได้อะไรตอบแทนเลยก็ได้ เช่น การช่วยเพื่อน บ้านคนของ การช่วยคนแก่ข้ามถนน การช่วยเหลือคนแปลกหน้าที่ประสบอุบัติเหตุ เป็นต้น ในเชิง นโยบาย การใช้แรงจูงใจทางสังคม เช่น การช่วยเหลือกัน การชมเชยและยอมรับ การทำความดี แทนที่จะใช้แรงจูงใจทางเศรษฐกิจ อาจให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าได้ เพราะความสัมพันธ์ทางสังคมตอบสนอง ด้านที่เป็นสัตว์สังคมของมนุษย์ที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือชุมชน

ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค จะทำให้สามารถสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดที่สร้างความ พึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคและความสามารถในการค้นหาทางแก้ไข พฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้า ของผู้บริโภคในสังคมได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจมากยิ่งขึ้น ที่สำคัญจะช่วยให้การพัฒนาตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้น ในตลาดปัจจุบันถือว่าผู้บริโภคเป็น ใหญ่ และมีความสำคัญที่สุดของนักธุรกิจ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารการตลาด จะต้องศึกษากลุ่ม ผู้บริโภคให้ละเอียด ถึงสาเหตุของการซื้อ การเปลี่ยนแปลงการซื้อ การตัดสินใจซื้อ ฯลฯ จะช่วยให้ ผู้บริหารทนายใจหรือเข้าใจกลุ่มผู้บริโภคของกิจการได้ถูกต้องว่ากลุ่มผู้บริโภคเหล่านั้นต้องการอะไร มี พฤติกรรมการซื้ออย่างไร แรงจูงใจในการซื้อเกิดจากอะไร แหล่งข้อมูลที่ผู้บริโภคนำมาตัดสินใจซื้อคือ อะไร รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจซื้อข้อมูลต่างๆ เหล่านี้เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนทางการตลาด

พฤติกรรมผู้บริโภค คือ “การแสดงอาการที่เป็นกระบวนการเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อ การใช้ การประเมินผลสินค้าหรือบริการ จากการได้มาตามความต้องการและคาดหวังของผู้บริโภค” โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประเภทของผู้บริโภค สามารถจำแนกได้ 4 กลุ่มดังนี้

1. ผู้บริโภคที่เป็นบุคคลและองค์กร

1.1 ผู้บริโภคที่เป็นบุคคลมักจะซื้อสินค้าไปใช้ในครัวเรือนของเขา เช่น ซื้อแป้ง สบู่ ยา สี ฟัน ผงซักฟอก หรือซื้อไปเป็นของขวัญให้กับคนรัก การซื้อและใช้นี้ต้องเป็นบุคคลสุดท้าย มิได้นำไป ผลิตหรือขายต่อ

1.2 องค์กรในที่นี้คือ นิติบุคคลที่จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์มุ่งแสวงหากำไรหรือไม่แสวงหา กำไร จัดซื้อสินค้าหรือบริการไว้ใช้ในกิจการของตนเอง

2. ผู้บริโภคที่เป็นบุคคลที่แท้จริง ผู้บริโภคที่มีศักยภาพและผู้บริโภคที่ไม่แท้จริง

2.1 ผู้บริโภคที่เป็นบุคคลที่แท้จริง หมายถึง บุคคลที่ซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าใด ร้านค้าหนึ่งเป็นประจำ

2.2 ผู้บริโภคมีศักยภาพในการซื้อ หมายถึง บุคคลที่พร้อมจะซื้อสินค้าหรือบริการแต่ยัง ได้รับการจูงใจหรือข้อมูลในสินค้าหรือบริการยังไม่เพียงพอ

2.3 ผู้บริโภคไม่แท้จริง หมายถึง บุคคลที่ไม่มีความต้องการในสินค้าหรือบริการ ทั้งใน ปัจจุบันและในอนาคต

3. ผู้บริโภคที่เป็นอุตสาหกรรมและเป็นครัวเรือน

3.1 ผู้บริโภคที่เป็นอุตสาหกรรม หมายถึง ธุรกิจที่ซื้อสินค้าหรือบริการไปขายต่อหรือผลิตต่ออีกทอดหนึ่งประกอบด้วยพ่อค้าส่ง พ่อค้าปลีก ตัวแทนจัดจำหน่ายหรือเป็นหน่วยงานรัฐบาล ธุรกิจที่ผลิตต่อประกอบด้วย โรงงานอุตสาหกรรม งานเกษตรกรรม ซื้อมัตถุดิบนำไปผลิตเป็นสินค้าสำเร็จรูปอีกทอด

3.2 ผู้บริโภคที่เป็นครัวเรือน หมายถึง บุคคลที่มีอำนาจซื้อสินค้าหรือบริการไว้ให้สมาชิกในครอบครัวใช้ เช่น แม่บ้าน

4. ผู้บริโภคที่เป็นผู้คาดหวัง ในที่นี้คือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่นักการตลาดต้อง การจะเข้าถึง ทั้งนี้เพราะมีปัจจัยหลายประการที่สอดคล้องกับสินค้าของเขา

ลักษณะการประเมินการซื้อ การแลกเปลี่ยนทรัพยากรของผู้บริโภค

1. ลักษณะการประเมินการซื้อของผู้บริโภค ผู้บริโภคที่นักการตลาดต้องประเมินในที่นี้คือพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อ ซึ่งมีพื้นฐานอยู่ 5 ข้อดังนี้

1.1 ผู้บริโภคจะซื้อหรือไม่ซื้อ ก่อนทำการผลิตและจำหน่ายสินค้าหรือบริการ นักธุรกิจต้องสำรวจตลาดก่อนว่าผู้บริโภคต้องการมากน้อยเพียงใดก่อนผลิต การจัดจำหน่ายต้องสร้างแรงกระตุ้นในการซื้อ ทั้งนี้อาจใช้การโฆษณาถึงเหตุผลของความจำเป็นต้องใช้ คุณภาพและราคาเหมาะสมมากน้อยเพียงใด สินค้าที่เสนอควรเป็นสินค้าหรือบริการที่เฉพาะตัวของลูกค้าเท่านั้นจะช่วยกระตุ้นได้

1.2 ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือบริการอะไร นักการตลาดจะต้องศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ทราบถึงปัญหา ความต้องการให้แน่ชัดว่ามันคืออะไร พร้อมกับผลิตหรือสรรหาสินค้าหรือบริการมาเสนอขายให้ เพื่อใช้แก้ไขปัญหาคือตอบสนองความต้องการนั้นๆ สิ่งที่นักการตลาดต้องการทำคือ สร้างความพึงพอใจและผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับให้มากที่สุด

1.3 ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือบริการจากที่ไหน นักการตลาดต้องทราบพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละประเภท มีพฤติกรรมการเลือกหาซื้อสินค้าอย่างไร โดยทั่วไปผู้บริโภคจะหาซื้อสินค้า ในบริเวณใกล้ที่พักอาศัย สินค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบในคุณภาพ ราคา ก่อนตัดสินใจซื้อ นักการตลาดควรตั้งร้านค้าอยู่ใกล้ ๆ กันเป็นกลุ่ม ส่วนสินค้า นักการตลาดควรเน้นที่ความหายากหรือมีลักษณะที่พิเศษไปจากสินค้าอื่นๆ โดยทั่วไป จนผู้บริโภคยอมเสียเวลาแสวงหาสถานที่ซื้อ

1.4 ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือบริการเมื่อไร สิ่งที่นักการตลาดจะต้องตัดสินใจให้ได้ว่า สินค้าที่ขายอยู่ผู้บริโภคซื้อและใช้เมื่อไร ทั้งนี้อาจเป็นเทศกาล ฤดูกาล และตามโอกาสซื้อ

1.5 ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือบริการโดยวิธีใด การซื้อสินค้าของผู้บริโภคมักขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจ ความสะดวกสบาย ความใหม่สดในสินค้า เช่น สภาพเศรษฐกิจไม่ดี ผู้บริโภคมักซื้อด้วยเงินสดมากกว่าเงินสด ส่วนความสะดวกสบายผู้บริโภคมักซื้อสินค้าด้วยเงินสด และซื้อในปริมาณมาก ๆ เพื่อให้ได้ส่วนลดและประหยัดค่าขนส่ง อีกทั้งไม่ต้องทำสัญญาให้ยุ่งยาก การซื้อเพื่อ ให้ได้ของใหม่สดมักซื้อจากแหล่งผลิตโดยตรง อีกทั้งราคามักจะถูกกว่าผ่านพ่อค้าคนกลางอีกด้วย

2. การแลกเปลี่ยนทรัพยากรของผู้บริโภค การแลกเปลี่ยนเกิดจากนักธุรกิจต้องการจะขายสินค้าหรือบริการของตน ส่วนผู้บริโภคก็ต้องการสินค้าหรือบริการเพื่อมาใช้แก้ปัญหาหรือตอบสนอง

ความต้องการของผู้บริโภคเอง การแลกเปลี่ยนของผู้บริโภคไม่ใช่ใช้เงินเพียงแต่อย่างเดียว แต่จะใช้เวลา ความรู้ความเข้าใจดังต่อไปนี้

2.1 เงินที่นำมาใช้จ่าย เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคนี้ รวมถึงรายได้ ทรัพย์สินสมบัติ เครดิต ความมั่นใจในรายได้ของผู้บริโภคด้วย ดังต่อไปนี้

2.1.1 ความมั่นใจในรายได้ของผู้บริโภค เกิดจากความคาดหวังในรายได้อันมาจากความมั่นคงในอาชีพ

2.1.2 รายได้เป็นตัวกำหนดอำนาจซื้อของผู้บริโภค ถ้ามีรายได้มากต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น และถ้ามีรายได้น้อย ผู้บริโภคต้องการเฉพาะสิ่งที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตเท่านั้น

2.1.3 ทรัพย์สินสมบัติ เกิดจากทรัพย์สิน หักด้วยหนี้สินทั้งหมด ส่วนที่เหลือเป็นทรัพย์สินสมบัติ สามารถนำไปใช้จ่ายในการแสวงหาดอกเบี้ย หรือใช้จ่ายไปกับเครื่องตกแต่งบ้าน เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์การบันเทิง การท่องเที่ยว การใช้จ่ายประเภทนี้จะมีมากกว่าบุคคลที่มีฐานะต่ำกว่า

2.1.4 เครดิต เป็นหลักฐานที่เชื่อถือได้ที่ใช้ทางการเงิน มักประกอบด้วยความที่มีชื่อเสียง มีเกียรติยศ มีบุญบารมี มีตำแหน่งที่สูงศักดิ์ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ สามารถนำมาใช้ในการซื้อหาสินค้า หรือบริการได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ เครดิตจึงมีต้นทุนที่จะต้องนำมาหักกับทรัพย์สิน

2.2 เวลา มีความสำคัญต่อการใช้จ่ายใช้สอยของผู้บริโภคมากขึ้น ทั้งนี้เพราะเวลาส่วนใหญ่ของผู้บริโภคต้องไปใช้กับการทำงาน การเดินทาง ในครอบครัวปัจจุบันสมาชิกทั้งครอบครัวต้องออกไปทำงาน การมีเวลาใช้จ่ายใช้สอยก็ลดลงตามไปด้วย ถ้าพิจารณาเรื่องเวลาแล้ว สามารถวิเคราะห์ได้ว่าบุคคลต้องใช้เวลาไปกับการทำงาน การนอน การพักผ่อน เช่น การดูหนังฟังเพลง ท่องเที่ยว ฯลฯ การใช้ชีวิตนี้เรียกว่า การดำเนินชีวิตของมนุษย์ ปัจจุบันค่าครองชีพสูงขึ้น ผู้บริโภคต้องทำงานมากขึ้น เวลาพักผ่อนจึงน้อยลง นักธุรกิจจึงหาโอกาสขายสินค้าหรือบริการในช่วงเวลาสั้นๆ ด้วยการปรับกลยุทธ์การให้ข่าวสาร หรือการโฆษณา ให้เป็นเสมือนการให้ความบันเทิงแก่ผู้บริโภคไปในตัวด้วย สินค้าที่ผู้บริโภคต้องใช้เวลาในการซื้อประกอบด้วย

2.2.1 ใช้เวลามากหรือใช้ตลอดเวลา กับการซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ ส่วนใหญ่เป็นการซื้อบริการเพื่อการพักผ่อนมากกว่า เช่น ดูหนัง ฟังเพลง เล่นกีฬา ท่องเที่ยว ฯลฯ มักเป็นไปตามความพึงพอใจของผู้บริโภคแต่ละบุคคล

2.2.2 ใช้เวลาน้อยกับการซื้อสินค้า เพื่อเพิ่มเวลาพักผ่อนของผู้บริโภคมากขึ้น ด้วยการซื้อสินค้าจากพนักงานขายที่ขายตามบ้าน ขายทางอินเทอร์เน็ต ขายทางจดหมายขาย หรือซื้อสินค้าที่อยู่ใกล้บ้าน

2.3 ความรู้ความเข้าใจ มักเกี่ยวข้องกับข่าวสารของผู้บริโภคที่เก็บไว้ในความทรงจำ หรือความเข้าใจที่บรรจุไว้ในความทรงจำ ความรู้จึงประกอบด้วยข้อเท็จจริงกับความเข้าใจที่จะนำข้อเท็จจริงไปใช้ ข้อเท็จจริงเกิดจากความเชื่อของบุคคลในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น เชื่อว่า คนที่มีการศึกษาสูงต้องเป็นคนดี จากความเชื่อนี้เกิดการตลาด นำไปใช้กับผู้บริโภคด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

2.3.1 การวิเคราะห์ภาพพจน์ของสินค้าหรือบริการ ความเชื่อ ของผู้บริโภคเป็นตัวกำหนดภาพพจน์ของกิจการและสินค้า นักการตลาดจะวางตำแหน่งสินค้าหรือบริการ มักทำการตรวจสอบความเชื่อของผู้บริโภค เป็นไปตามการวางตำแหน่งสินค้าหรือบริการของกิจการหรือไม่ การตรวจสอบมักตรวจสอบความรู้ในด้านคุณสมบัติทางวัตถุของผู้บริโภค การตรวจสอบและให้ผู้บริโภค

เป็นผู้ตอบแบบสอบถามในคุณสมบัติที่ผู้บริโภคสนใจ ทั้งนี้อาจเป็นการตรวจสอบการให้บริการหรือเกี่ยวกับตัวสินค้าก็ได้

2.3.2 วิเคราะห์ความรู้ตัวของผู้บริโภค โดยการสอบถามถึงการให้ผู้บริโภคหวนระลึกถึงสินค้าหรือตรายี่ห้อโดยยี่ห้อหนึ่ง ที่ผู้บริโภคจำได้ เช่น ขอให้ท่านช่วยระบุตรายี่ห้อสินค้า ที่ใช้ในชีวิตประจำวันของท่านมีอะไรบ้าง

2.3.3 วิเคราะห์การนึกเห็นภาพสินค้าผิดของผู้บริโภคเป็นการค้นหาข้อบกพร่องของกิจการในการให้ข่าวสารข้อมูล จนทำให้ผู้บริโภคมีความรู้ที่ผิดไปจากข้อเท็จจริง โดยหาทางแก้ไขเพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค

2.3.4 การวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและราคาของผู้บริโภคดังที่กล่าวมาแล้วว่า ความรู้ความเชื่อเกี่ยวกับภาพพจน์ของสินค้าหรือบริการ มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ความรู้ที่นักการตลาดควรตรวจสอบคือ คำศัพท์ที่เกี่ยวกับ สินค้า ตราสินค้า ลักษณะจำพวก ขนาด และราคาของสินค้า โดยเฉพาะการตัดสินใจที่จะใช้ราคาแบบใดนั้น จะมีผลต่อเมื่อผู้บริโภคมีความรู้เรื่องราคาของสินค้าในตรานั้นๆ เป็นอย่างดี การเปลี่ยนแปลงราคาของนักการตลาดจึงจะเกิดผล

2.3.5 วิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับการซื้อสินค้าของผู้บริโภค นักการตลาดจะต้องทราบว่า ผู้บริโภคของตนซื้อสินค้าหรือบริการที่ไหนและซื้อเมื่อใด ทั้งนี้กิจการจะได้วางแผนในการหาทำเลที่ตั้งจำหน่ายสินค้าได้ หรือสามารถกำหนดการส่งเสริมการตลาดได้ ในช่วงที่มีการซื้อถี่กันมาก ๆ เช่นในช่วงเทศกาล หรือฤดูกาล

2.3.6 วิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับการใช้สินค้าหรือบริการของผู้บริโภค ความรู้ที่นักการตลาดควรทราบ คือใช้สินค้าอย่างไร มีอุปกรณ์เสริมอะไรบ้าง ที่จะทำให้สินค้าทำงานได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น การมีความรู้นี้มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซึ่งมีลักษณะดังนี้

1) ผู้บริโภคจะไม่เห็นความสำคัญ หรือไม่ตัดสินใจซื้อสินค้าที่มีความรู้ไม่เพียงพอหรือขาดข่าวสารที่สำคัญ

2) ผู้บริโภคจะไม่ซื้อสินค้าที่มีข่าวสารไม่ครบถ้วนบริบูรณ์ ทั้งนี้เพราะการตัดสินใจซื้อใน 2 ข้อ ดังกล่าว จะมีความเสี่ยงเกิดขึ้นนั่นเอง

3. พฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับศาสตร์อื่นๆ ดังนี้

3.1 จิตวิทยา เป็นศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ การเรียนรู้ การจูงใจ ทักษะคติ บุคลิกภาพ สิ่งต่างๆ เหล่านี้นักการตลาดนำมาใช้สร้างความต้องการให้เกิดขึ้นในสินค้าหรือบริการของตนเองในอนาคต

3.2 เศรษฐศาสตร์ เป็นศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการใช้จ่าย การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

3.3 มานุษยวิทยา เป็นศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม มีการเปลี่ยนแปลง มีค่านิยม มีวัฒนธรรมสืบทอดจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

3.4 สังคมวิทยา เป็นศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างของครอบครัว อิทธิพลของสมาชิกภายในกลุ่ม ชั้นทางสังคม

3.5 จิตวิทยาสังคม เป็นศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลภายในกลุ่มเป็นอย่างไร ได้รับอิทธิพลจากใคร เช่น ผู้นำทางความคิด ผู้ที่ได้รับการยกย่องนับถือ

ลักษณะของการเกิดพฤติกรรมผู้บริโภค

1. ลักษณะของการเกิดพฤติกรรมผู้บริโภค มีลักษณะดังนี้

1.1 เกิดจากการจูงใจ การแสดงพฤติกรรมของผู้บริโภค มักมีจุดมุ่งหมายคือ ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดของตนเอง เช่น แรงจูงใจเกิดจากความสะดวกสบายในการเดินทางไปทำงานด้วยการซื้อรถยนต์นั่ง จะแสดงพฤติกรรมด้วยการขยันทำงานเก็บเงินหรือสรรหาแหล่งเงินผ่อนมาซื้อ เพื่อให้ได้สิ่งของที่ต้องการ ลักษณะการแสดงพฤติกรรมอาจมีลักษณะที่ต่างกัันดังนี้

1.1.1 ทำหน้าที่ให้เสร็จ เช่น ต้องการซื้อช่อดอกไม้เพื่อแสดงความยินดีเมื่อเพื่อนสำเร็จการศึกษา หรือซื้อสิ่งของบำรุงสุขภาพให้คนไข้ เพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นห่วงเป็นใยเมื่อไปเยี่ยม

1.1.2 มีจุดมุ่งหมายมากกว่าหนึ่ง เช่น ต้องการซื้อรถยนต์ต่อเนกประสงค์ที่สามารถปรับเป็นห้องสำนักงานและใช้บรรทุกสิ่งของได้ หรือต้องการเครื่องปั่นอาหารที่สามารถใช้ได้หลายๆ ลักษณะ

1.1.3 มีจุดมุ่งหมายสลับซับซ้อน เช่น นักศึกษาต้องการขอเงินผู้ปกครองไปเที่ยวด้วยการช่วยผู้ปกครองทำงานบ้านแทน เพื่อให้ผู้ปกครองเห็นใจและยินดีจ่ายเงินให้หรือ ร้านค้าหาบเร่แผงลอยยอมจ่าย เงินค่าคุ้มครอง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำมาหากิน

1.2 เกิดจากบทบาทของผู้บริโภคในหลาย ๆ ลักษณะดังนี้

1.2.1 เป็นผู้ซื้อ ในที่นี้อาจซื้อจากคำสั่งจากคนอื่น หรือซื้อเพื่อใช้เอง หรือซื้อเพื่อใช้เป็นของขวัญให้แก่คนรัก

1.2.2 เป็นผู้ใช้ ในที่นี้คือมีบุคคลอื่นซื้อมาให้ เช่น พ่อ-แม่ ซื้อของมาให้ลูกใช้ ซึ่งผู้ใช้อาจไม่มีอำนาจซื้อก็ได้

1.2.3 ผู้ริเริ่ม คือ ผู้สร้างแนวคิดในสินค้าหรือบริการให้ตลาดยอมรับ โดยให้คำแนะนำหรือทำให้เกิดความต้องการในสินค้าหรือบริการนั้นๆ

1.2.4 ผู้นำหรือผู้มีอิทธิพลในการชักจูงใจให้มีการตัดสินใจซื้อ คือ ผู้มีอำนาจหรือมีอิทธิพลจูงใจให้ผู้อื่นได้ปฏิบัติในการซื้อตามผู้นำ โดยการแนะนำหรือใช้ข้อความข่าวสาร หรือสร้างแรงกระตุ้นชักจูงให้ผู้ตามกลุ่มมีการซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ

1.2.5 ผู้ตัดสินใจซื้อในระบบครอบครัว ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อสินค้าที่ใช้ในบ้านมักเป็นแม่บ้าน ไม่ว่าจะ เป็นของใช้ในครัว ของใช้สำหรับเด็กเล็กหรือแม้แต่เสื้อผ้า เครื่องแต่งกายของพ่อบ้านด้วยก็มี แต่ถ้าเป็นสินค้าใหญ่ๆ ราคาแพง

1.3 เกิดจากกิจกรรมหลายอย่างจากการซื้อดังนี้

1.3.1 เกิดความสนใจจากการดูภาพยนตร์โฆษณา หรือการจัดแสดงสินค้า หรือเพื่อนแนะนำให้ซื้อและใช้

1.3.2 สรรหาข้อมูลจากการเยี่ยมชมร้านค้าด้วยการพูดคุย หรืออภิปรายกับพนักงานขายในร้านค้า หรือพูดคุยในครอบครัว หรืออภิปรายกับเพื่อนๆ

1.3.3 ประเมินทางเลือกโดยตอบปัญหาในหัวข้อต่อไปนี้เป็นคือ ซื้อสินค้าอะไร ที่ไหน เมื่อใด วิธีใด ใช้ตราอะไร สินค้าชนิดไหน จากผู้ขายรายใด และต้องจ่ายเงินอย่างไร

1.3.4 ตัดสินใจซื้อด้วยการตกลงในรายละเอียดต่าง ๆ เช่น การชำระเงิน สถานที่ส่งมอบสินค้าหรือบริการ

1.3.5 ปฏิบัติหลังการซื้อ ทดลองใช้สินค้า จัดการเกี่ยวกับที่เก็บรักษาสินค้า การบำรุงรักษา จัดการเตรียมซื้อในครั้งต่อไป การจัดการกับขยะมูลฝอยที่เกิดจากการใช้สินค้า

1.4 เกิดจากปัจจัยที่ช่วยในการตัดสินใจซื้อให้ง่ายขึ้น ดังนี้

1.4.1 เลือกสินค้าหรือบริการที่น่าพอใจมากกว่าเลือกสิ่งที่ดีที่สุด

1.4.2 เชื่อในคำแนะนำในการซื้อสินค้าหรือบริการจากศูนย์อิทธิพล

1.4.3 เชื่อถือในตราหือหรือชื่อสัตย์ในการซื้อสินค้าหรือบริการ

1.5 เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ลักษณะ เช่น บุคลิกภาพ วิธีการดำเนินชีวิต สถานภาพ เพศ อายุ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของผู้บริโภคแตกต่างกันด้วย เช่น บุคคลที่มีความหะเยอหะยานจะใฝ่หาความสะดวกสบาย ที่มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นมากกว่าบุคคลอื่นๆ

1.6 เกิดจากการลงทุน การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมีลักษณะคล้าย ๆ กับนักธุรกิจคือ มีวัตถุประสงค์มุ่งแสวงหาผลประโยชน์จากการลงทุน

ประสบการณ์การเรียนรู้เรื่องการคิดดอกเบี้ยบัตรเครดิต

ในบทนี้ ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอผลการค้นคว้าอิสระของตนในส่วนประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคิดดอกเบี้ยบัตรเครดิต ตลอดจนค่าธรรมเนียมและอื่นๆ สิ่งที่เราไม่รู้เท่าไม่ถึงการณ์ในการใช้บัตรเครดิต ความเป็นจริงของการคิดคำนวณดอกเบี้ยของบัตรเครดิต

โดยปกติแล้วบุคคลทั่วไปจะรู้จักบัตรเครดิตอยู่ 2 ประเภท คือ

1. บัตรเครดิตที่ชำระเพื่อชำระค่าสินค้าอย่างเดียว
2. บัตรเครดิตที่ชำระเพื่อชำระสินค้า และสามารถกดเงินสดออกมาได้ด้วยในบัตรเดียวกัน

กรณีบัตรเครดิตที่ชำระเพื่อชำระค่าสินค้าอย่างเดียว

บัตรเครดิตที่ชำระเพื่อชำระค่าสินค้าอย่างเดียว จะบอกเราว่าปลอดดอกเบี้ย 45 วัน โดยนับจากวันที่เราใช้บัตรในการซื้อสินค้า ลองดูตัวอย่างที่จะยกมาคิดกันว่า เราต้องเสียอะไรและธนาคารจะได้อะไร

ตัวอย่างเช่น เรามีบัตรเครดิตอยู่ธนาคารหนึ่งซึ่งมีรอบบิลครบกำหนดที่ต้องชำระทุกวันที่ 21 ของทุกเดือน ลองสมมุติกันว่า เราซื้อบัตรเพื่อซื้อสินค้าในวันที่ 20 กรกฎาคม จำนวนเงิน 3,000 บาท เราจะไม่ได้คิดดอกเบี้ยหรือปลอดดอกเบี้ย 45 วัน นับตั้งแต่วันที่เราใช้บัตรซื้อสินค้า คือวันที่ 20 กรกฎาคม จนถึงวันที่ 4 กันยายน เป็นระยะเวลาที่ปลอดดอกเบี้ย

แต่ถ้าเรายังไม่ไปชำระเลย จนเลยวันที่ 4 กันยายน เราจะถูกคิดดอกเบี้ยตั้งแต่วันที่เรามาธนาคารบันทึกการใช้จ่ายของเรา ด้วยอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 20 ของวงเงินที่เราูดซื้อสินค้าไป แต่ช่องว่างของกฎหมายที่คนทั่วไปส่วนใหญ่อาจไม่เคยคิดกันเลยคือ ลองคิดตามว่า เราูดซื้อสินค้าวันที่ 20 กรกฎาคม ด้วยจำนวนเงิน 3,000 บาท ธนาคารให้ปลอดดอกเบี้ย 45 วันก็จริง แต่รอบปีครบกำหนดที่ต้องชำระทุกวันที่ 21 ของทุกๆ เดือน โดยธนาคารจะพิมพ์ใบแจ้งหนี้ในวันที่ 14 ของแต่ละเดือน หรือ 7 วัน ก่อนวันครบกำหนดชำระในทุกวันที่ 21 ของเดือน ซึ่งจะพิมพ์ว่ายอดเงินใช้ไป 3,000 บาท ครบกำหนดชำระ วันที่ 21 ของเดือน โดยสามารถชำระขั้นต่ำได้ร้อยละ 10 แต่ไม่ต่ำกว่า 500 บาท ต่อการชำระหนึ่งรอบปี รายละเอียดการคำนวณ ดังนี้

1. บัตรเครดิตธนาคารหนึ่ง วงเงิน 40,000 บาท ครบกำหนดที่ต้องชำระทุกวันที่ 21 ของทุกเดือน
2. วันที่ 20 กรกฎาคม นำไปปรูดเพื่อชำระค่าสินค้าจำนวน 3,000 บาท
3. ธนาคารให้ปลอดดอกเบี้ย 45 วัน นับแต่วันรูดชำระสินค้า คือ ตั้งแต่วันที่ 20 กรกฎาคม ถึงวันที่ 4 กันยายน
4. วันที่ 14 สิงหาคม ธนาคารจะพิมพ์ใบแจ้งหนี้ส่งให้เราเพื่อให้เราไปชำระ ในวันที่ 21 ของเดือนสิงหาคม โดยจะให้เราเลือกชำระได้ 2 อย่าง คือ ชำระทั้งหมด 3,000 บาท หรือชำระขั้นต่ำ ร้อยละ 10 ของวงเงินที่ใช้ไป แต่ไม่ต่ำกว่า 500 บาท ต่อหนึ่งรอบปี
5. ถ้าเราชำระ 3,000 บาท หรือขั้นต่ำ 500 บาท ในวันที่ 21 ของเดือนสิงหาคมนั้น เราจะไม่เสียดอกเบี้ยตามยอดที่ชำระ
6. ถ้าเราชำระขั้นต่ำ 500 บาท ไปแล้วในวันที่ 21 เดือนสิงหาคม เราจะเหลือยอด 2,500 บาท ยอดนี้จะไม่โดนคิดดอกเบี้ยจนถึงวันที่ 4 กันยายน หลังจากนั้นจะคิดดอกเบี้ยตั้งแต่วันที่ 5 กันยายน จนถึงวันที่ 13 กันยายน เพราะธนาคารจะพิมพ์ใบแจ้งหนี้ในวันที่ 14 ของเดือน ซึ่งจะถูกรูดดอกเบี้ยตั้งแต่วันที่ 5-13 กันยายน รวม 9 วัน โดยเอา 2,500 คูณ 20หาร 100 ได้เท่าใดหาร 365 จะออกมาเป็นดอกเบี้ยต่อวัน แล้วย่นำมาคูณ 9 วัน จะต้องถูกคิดดอกเบี้ยเพิ่มประมาณ 12.32 บาท ใบแจ้งหนี้คือช่องโหว่ทางกฎหมายที่บอกว่าปลอดดอกเบี้ย 45 วัน แต่ไม่ได้บอกว่าเราจะปลอดดอกเบี้ยจนถึงวันครบกำหนดชำระ นี่คือนี่ที่ธนาคารจะมีรายได้จากเรา
7. นอกจากนี้แล้ว ถ้าดูกันดีๆ การจ่ายขั้นต่ำในครั้งถัดๆ มา ธนาคาร จะคิดดอกเบี้ยรวมไว้แล้ว ฉะนั้น สมมุติว่าครั้งต่อไป เราจ่ายขั้นต่ำ 500 บาท จะถูกนำมาหักดอกเบี้ยและค่าอื่นๆ ออกก่อน ที่เหลือเท่าใด คือเงินต้นที่เราต้องชำระ ซึ่งจะไม่ถึง 500 บาท เราจะต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ อีก เช่น ค่าดอกเบี้ยปรับล่าช้า ค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าทวงถามคือ หากมีการโทรหาเราเพื่อทวงถามความล่าช้า เราจะถูกคิดเพิ่มในอัตราครั้งละ 100 บาท จะต้องเสียทุกครั้งที่เราได้รับสายจากธนาคารเราได้รับสายก็ครั้ง ก็บวกไปครั้งละ 100 บาท โทรมา 5 ครั้ง เราได้รับสายคุยกับเจ้าหน้าที่ 5 ครั้ง เราก็จะต้องเสียเพิ่ม 500 บาท เป็นต้น

วิธีการคิดดอกเบี้ย

ดอกเบี้ยบัตรเครดิต จะเกิดขึ้นใน 2 กรณี

1. กรณีชำระคืนสินค้าหรือบริการขั้นต่ำ หรือ บางส่วน

เช่น วันที่ 5 ต.ค. 60 นาย ก. ใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าที่ร้านค้าแห่งหนึ่งจำนวน 18,000 บาท ธนาคาร ส่งใบแจ้งหนี้ที่ระบุในรายละเอียด คือ

- 1.1 วันสรุปยอดบัญชี วันที่ 25 ต.ค. 2560
- 1.2 วันครบกำหนดชำระ วันที่ 9 พ.ย. 2560
- 1.3 มูลค่ายอดหนี้ 18,000 บาท
- 1.4 ยอดเงินขั้นต่ำที่ต้องชำระ 1,800 บาท (อัตรา 10%)

ณ วันที่ 9 พ.ย. 2560 นาย ก. ชำระเงินขั้นต่ำ 1,800 บาท คือ ร้อยละ 10 ของยอดค่าสินค้าทั้งหมด หรือเท่ากับ 1,800 บาท ดังนั้น ในรอบบัญชีถัดไป ธนาคารจะจัดส่งใบแจ้งหนี้ ซึ่งจะมีรายละเอียดยอดคงค้าง เท่ากับ $18,000 - 1,800 = 16,200$ บาท และดอกเบี้ยแยกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนแรก ดอกเบี้ยจะคิดจากค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมดในรอบบัญชีที่แล้ว หรือ 18,000 บาท โดยจำนวนวันจะนับจากวันที่สรุปยอดรายการ (25 ต.ค. 2560) จึงถึงวันก่อนที่ธนาคารได้รับชำระเงินขั้นต่ำ (8 พ.ย. 2560) หรือเท่ากับ 15 วัน (แต่บางธนาคารอาจนับจำนวนวันจากวันที่เกิดรายการนั้นๆ)

$$\begin{aligned}\text{ดอกเบี้ยส่วนแรก} &= \frac{\text{ยอดคงค้างของยอดบัญชีที่แล้ว} \times \text{อัตราดอกเบี้ย} \times \text{จำนวนวัน}}{365 \text{ วัน}} \\ &= \frac{18,000 \times 20\% \times 15 \text{ วัน}}{365} \\ &= 147.94 \text{ บาท}\end{aligned}$$

ส่วนที่ 2 ดอกเบี้ยจะคิดจากยอดเงินต้นคงเหลือ คือ 16,200 บาท โดยจำนวนวัน จะนับจากวันที่ชำระเงินขั้นต่ำ (9 พ.ย. 2560) จนถึงวันสรุปยอดรายการเดือนถัดไป (25 พ.ย. 2560) หรือเท่ากับ 17 วัน

$$\begin{aligned}\text{ดอกเบี้ยส่วนที่ 2} &= \frac{\text{ยอดคงเหลือของยอดบัญชีที่แล้ว} \times \text{อัตราดอกเบี้ย} \times \text{จำนวนวัน}}{365 \text{ วัน}} \\ &= \frac{16,200 \times 20\% \times 17 \text{ วัน}}{365} \\ &= 150.90 \text{ บาท}\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{ยอดรวมในการชำระในรอบบัญชีถัดไปของ นาย ก. คือ เงินคงค้าง} &+ \text{ดอกเบี้ยทั้ง 2 ส่วน} \\ &= 16,200 + 298.84 \\ &= 16,498.8 \text{ บาท}\end{aligned}$$

ยอดนี้ยังไม่รวมค่า ภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าทวงถามหากเกิดกำหนดชำระครั้งต่อไป การเลือกชำระขั้นต่ำหรือบางส่วนจะทำให้มีภาระดอกเบี้ย หากนาย ก. ไม่รีบชำระให้เสร็จสิ้น หรือสร้างภาระหนี้ใหม่ อาจทำให้ภาระดอกเบี้ยของนาย ก. เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนไม่สามารถชำระหนี้ได้จนกลายเป็นหนี้เสีย

กรณีใช้บัตรเครดิตกดเงินสดล่วงหน้า

สำหรับบัตรเครดิตที่ใช้กดเงินสดออกมา จะคิดคำนวณตั้งแต่วันที่เรากดเงินออกมา โดยจะคิดดอกเบี้ยร้อยละ 28 ต่อปี โดยจะแยกยอดออกมา ซึ่งกฎหมายกำหนดให้คิดได้ไม่เกินร้อยละ 20 ต่อปี ซึ่งธนาคารจะเสี่ยงบาลีโดยการบอกว่า คิดดอกเบี้ยแค่ ร้อยละ 20 แต่มีค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินอีก ร้อยละ 3 บวกค่าอื่นๆ ที่ธนาคารจะบวกเข้ามาอีกร้อยละ 5 รวมๆ แล้วเราต้องเสียถึง ร้อยละ 28 ต่อปี จากการกดเงินสดออกมาใช้แต่ละครั้ง

การกดเงินสดล่วงหน้า จะมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

วันที่ 1 ตุลาคม 2560 นาย ก. ใช้บัตรเครดิตเบิกเงินสดล่วงหน้าจำนวน 20,000 บาท ต่อมา ได้รับใบแจ้งหนี้จากธนาคารซึ่งสรุปยอดรายการถึงวันที่ 25 ตุลาคม 2560 และกำหนดชำระเงินในวันที่ 9 พฤศจิกายน 2560 (กรณีนี้วันสรุปยอดรายการถึงก่อนวันชำระเงิน) ธนาคารคิดดอกเบี้ย ร้อยละ 20 ต่อปี นาย ก. ต้องเสียดอกเบี้ยจากการเบิกเงินสดล่วงหน้า ดังนี้

ดอกเบี้ยจ่ายจากการเบิกเงินสดล่วงหน้า

จำนวนเงินที่เบิกอัตราดอกเบี้ยจำนวนวันที่เบิกจนถึงวันที่ชำระต้นหรือวันสรุปยอดรายการแล้วแต่วันใดจะถึงก่อน

$$\begin{aligned} & 365 \text{ วัน} \\ & = \frac{20,000 \times 20\% \times 25 \text{ วัน}}{365 \text{ วัน}} \\ & = 273.97 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ในการเบิกเงินสดล่วงหน้า นอกจากต้องจ่ายดอกเบี้ยแล้ว ยังมีค่าธรรมเนียมตามอัตราที่ เจ้าของบัตรแต่ละรายกำหนดด้วย แต่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ผู้ออกบัตรเรียกเก็บได้ไม่เกิน ร้อยละ 3 ของจำนวนเงินสดที่เบิกถอน

ตัวอย่าง ใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตเดือนธันวาคม 2557

วันที่ (ว/ด/ป)	ยอดที่ต้องชำระช่วงเงิน (-)	ยอดที่ต้องชำระขั้นต่ำ	วันกำหนดชำระเงิน (ว/ด/ป)
23/12/14	6,479.67	1,785.64	13/01/15

วันที่ (ว/ด/ป)	วันที่ (ว/ด/ป)	รายการ	เงินต่างประเทศ	จำนวนเงิน (บาท)
24/11	21/11	TAZU RESTAURANT LA VILLA BKK		1,390.00
23/12	23/12	IP ABC STORE 01/06		1,200.00
		Interest IP ABC STORE 01/06		64.08
30/11	28/11	NOODLE BUFFET BANGKOK		714.50
16/12	15/12	CASH ADVANCE WITHDRAWAL		3,000.00
16/12	15/12	CASH ADVANCE FEE		90.00
		VAT ON CASH ADVANCE (7%)		6.30
23/12	23/12	INTEREST-CASH ADVANCE	(A)	14.79

อัตราดอกเบี้ย 20%

ตัวอย่าง ใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตเดือนมกราคม 2558

วันที่ (ว/ด/ป)	ยอดที่ต้องชำระช่วงเงิน (-)	ยอดที่ต้องชำระขั้นต่ำ	วันกำหนดชำระเงิน (ว/ด/ป)
23/01/15	5,557.13	1,764.08	13/02/15

วันที่ (ว/ด/ป)	วันที่ (ว/ด/ป)	รายการ	เงินต่างประเทศ	จำนวนเงิน (บาท)
13/01	13/01	PAYMENT RECEIVED, THANK YOU		2,300.00 -
23/01	23/01	IP ABC STORE 02/06		1,200.00
		Interest IP ABC STORE 02/06		64.08
23/01	23/01	INTEREST-CASH ADVANCE	(B+C)	45.39
		INTEREST-PURCHASE	(D+E)	67.99

อัตราดอกเบี้ย 20%

สูตรคำนวณดอกเบี้ย = จำนวนเงินเบิกถอนเงินสดส่วนแรกและค่าบริการ x อัตราดอกเบี้ยต่อปี x จำนวนวันตามจำนวนวันในรอบปี (365 หรือ 366 วัน)

วิธีการคำนวณดอกเบี้ยสำหรับการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า

(A) ดอกเบี้ยการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (ธันวาคม) = $\frac{3,000 \times 20\% \times 9^{(1)}}{365} = 14.795$

(B) ก่อนการชำระเงิน ดอกเบี้ยการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (มกราคม) = $\frac{3,000 \times 20\% \times 20^{(2)}}{365} = 32.877$

(C) หลังการชำระเงิน ดอกเบี้ยการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (มกราคม) = $\frac{3,000 - (2,300 - 96.30 - 64.08 - 14.79 - 1,200) \times 20\% \times 11^{(3)}}{365} = 12.509$

วิธีการคำนวณดอกเบี้ยสำหรับค่าน้ำดื่มและบริการ

(D) ก่อนการชำระเงิน

1.1 ดอกเบี้ย TAZU RESTAURANT LA VILLA BKK = $\frac{1,390.00 \times 20\% \times 30^{(4)}}{365} = 22.849$

1.2 ดอกเบี้ย TAZU RESTAURANT LA VILLA BKK = $\frac{1,390.00 \times 20\% \times 20^{(2)}}{365} = 15.233$

2.1 ดอกเบี้ย NOODLE BUFFET = $\frac{714.50 \times 20\% \times 24^{(5)}}{365} = 9.396$

2.2 ดอกเบี้ย NOODLE BUFFET = $\frac{714.50 \times 20\% \times 20^{(2)}}{365} = 7.830$

(E) หลังการชำระเงิน ดอกเบี้ยสำหรับค่าน้ำดื่มและบริการ = $\frac{(1,390.00 + 714.50) \times 20\% \times 11^{(3)}}{365} = 12.685$

หมายเหตุ ดอกเบี้ย (INTEREST) จะปรากฏในยอดสรุป (TOTAL INTEREST CHARGE) ในใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิต

- จำนวนวัน⁽¹⁾ นับจากวันที่ 15 ธันวาคม 2557 ถึงวันที่ 23 ธันวาคม 2557
- จำนวนวัน⁽²⁾ นับจากวันที่ 24 ธันวาคม 2557 ถึงวันที่ 12 มกราคม 2558
- จำนวนวัน⁽³⁾ นับจากวันที่ 13 มกราคม 2558 ถึงวันที่ 23 มกราคม 2558
- จำนวนวัน⁽⁴⁾ นับจากวันที่ 24 พฤศจิกายน 2557 ถึงวันที่ 23 ธันวาคม 2557
- จำนวนวัน⁽⁵⁾ นับจากวันที่ 30 พฤศจิกายน 2557 ถึงวันที่ 23 ธันวาคม 2557

ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่ส่งใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิต (Statement) ให้กับผู้ใช้บัตร สำหรับบัญชีที่ผู้ถือบัตรไม่มีรายการใช้จ่ายบัตรเครดิต และ/หรือ ไม่มียอดที่ค้างชำระ และ/หรือ กรณีนี้โปรดปรึกษากับธนาคารให้สมควร

ผู้ถือบัตรรับทราบและตกลงว่าใช้จ่ายใดๆ ที่เกิดจากการใช้จ่ายผ่านบัตร (รวมถึงการเบิกเงินสด) เป็นสกุลเงินต่างประเทศ จะถูกเรียกเก็บเป็นเงินบาทตามอัตราแลกเปลี่ยนที่ธนาคารเรียกเก็บจากบริษัทบัตรเครดิตที่ธนาคารเป็นสมาชิกอยู่ ณ วันที่มีการเรียกเก็บยอดค่าใช้จ่ายดังกล่าวผ่านบัตร ทั้งนี้ หากสกุลเงินต่างประเทศดังกล่าวไม่ใช่เป็นสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ ยอดค่าใช้จ่ายดังกล่าวจะถูกแปลงเป็นสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐก่อนจะทำการแปลงเป็นสกุลเงินบาทเพื่อเรียกเก็บกับธนาคาร ผู้ถือบัตรสามารถตรวจสอบอัตราแลกเปลี่ยนที่ใช้จ่ายในรายการข้างต้นได้จาก:

เว็บไซต์ Visa: http://corpstable.visa.com/pdf/consumer_services/consumer_ex_rates.jsp

เว็บไซต์ MasterCard: <http://www.mastercard.com/us/personal/en/cardholderservices/currencyconversion/index.html>

นอกจากนี้ ผู้ถือบัตรรับทราบและตกลงที่จะยอมรับความเปลี่ยนแปลงของเงินดอลลาร์ในอัตราที่ไม่เกินร้อยละ 2.5 จากยอดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการแปลงเงินดอลลาร์ดังกล่าว

ค่าธรรมเนียมบริการต่างๆ*

- ค่าธรรมเนียมรายปี / ถูกหรือไม่
- ออกบัตรใหม่
- เบิกเงินสดล่วงหน้า
- ขอใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตก่อนส่ง
- ขอสำเนาใบบันทึกการขาย (Sale Slip)
- ค่าธรรมเนียมการคืนค่างานคืน

* ค่าธรรมเนียมอื่นใดรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

Example of interest calculation for minimum payment, partial payment, or unpaid

Example of Credit Card Statement on December 2014

Closing Date (D/M/Y)	New Balance/Over Payment (-)	Minimum Payment	Payment Date (D/M/Y)
23/12/14	6,479.67	1,785.64	13/01/15

Posting Date (D/M)	Transaction Date (D/M)	Description	Foreign Currency	Amount (Baht)
24/11	21/11	TAZU RESTAURANT LA VILLA BKK		1,390.00
23/12	23/12	IP ABC STORE 01/06		1,200.00
		Interest IP ABC STORE 01/06		64.08
30/11	28/11	NOODLE BUFFET BANGKOK		714.50
16/12	15/12	CASH ADVANCE WITHDRAWAL		3,000.00
16/12	15/12	CASH ADVANCE FEE		90.00
		VAT ON CASH ADVANCE (7%)		6.30
23/12	23/12	INTEREST-CASH ADVANCE	(A)	14.79

Interest Rate 20%

Example of Credit Card Statement on January 2015

Closing Date (D/M/Y)	New Balance/Over Payment (-)	Minimum Payment	Payment Date (D/M/Y)
23/01/15	5,557.13	1,764.08	13/02/15

Posting Date (D/M)	Transaction Date (D/M)	Description	Foreign Currency	Amount (Baht)
13/01	13/01	PAYMENT RECEIVED, THANK YOU		2,300.00 -
23/01	23/01	IP ABC STORE 02/06		1,200.00
		Interest IP ABC STORE 02/06		64.08
23/01	23/01	INTEREST-CASH ADVANCE	(B+C)	45.39
		INTEREST-PURCHASE	(D-E)	67.99

Interest Rate 20%

Interest Calculation Formula = Purchase and cash advance amount x interest rate per year x no. of days 365 or 366

Cash Advance Calculation

(A) Interest-Cash Advance (Dec) = $\frac{3,000 \times 20\% \times 9^{(1)}}{365} = 14.795$

(B) Before Payment Interest-Cash Advance (Jan) = $\frac{3,000 \times 20\% \times 20^{(2)}}{365} = 32.877$

(C) After payment Interest-Cash Advance (Jan) = $\frac{3,000 - (2,300 - 96.30 - 64.08 - 14.79 - 1,200) \times 20\% \times 11^{(3)}}{365} = 12.509$

Purchase Calculation

(D) Before payment

1.1 Interest-TAZU RESTAURANT LA VILLA BKK = $\frac{1,390.00 \times 20\% \times 30^{(4)}}{365} = 22.849$

1.2 Interest-TAZU RESTAURANT LA VILLA BKK = $\frac{1,390.00 \times 20\% \times 20^{(2)}}{365} = 15.233$

2.1 Interest-NOODLE BUFFET = $\frac{714.50 \times 20\% \times 24^{(5)}}{365} = 9.396$

2.2 Interest-NOODLE BUFFET = $\frac{714.50 \times 20\% \times 20^{(2)}}{365} = 7.830$

(E) After payment Interest-All Purchases = $\frac{(1,390.00 + 714.50) \times 20\% \times 11^{(3)}}{365} = 12.685$

Note Interest will be shown in total interest charge which is at credit card statement

- Of days⁽¹⁾ calculated from December 15, 2014 to December 23, 2014
- Of days⁽²⁾ calculated from December 24, 2014 to January 12, 2015
- Of days⁽³⁾ calculated from January 13, 2015 to January 23, 2015
- Of days⁽⁴⁾ calculated from November 24, 2014 to December 23, 2014
- Of days⁽⁵⁾ calculated from November 30, 2014 to December 23, 2014

*The Bank reserves its right not to send the Cardholder a credit card statement for the accounting period there is no card transaction made by the Cardholder and/or there is no outstanding amount owed to the Bank by Cardholder and/or for whatever reason as the Bank may deem appropriate

The Cardholder agrees and accepts that should the credit card be used for payment (including cash withdrawal) in foreign currency, such amount will be collected in Thai Baht pursuant to the exchange rate as of the date the Bank is charged by the relevant credit card company of which the Bank is a member. In the event that such foreign currency is not US dollar, such sum may be firstly converted into US dollar prior to conversion into Thai Baht for collection from the Bank by the credit card company.

The Cardholder may preliminarily review the exchange rates at the following websites:
 Visa Card: http://corpstable.visa.com/pdf/consumer_services/consumer_ex_rates.jsp
 MasterCard: <http://www.mastercard.com/us/personal/en/cardholderservices/currencyconversion/index.html>

In addition, the Cardholder acknowledges and agrees that the Bank may charge a currency exchange risk management fee at the rate not in excess of 2.5% of the amount spent by the Cardholder.

ภาพที่ 2.1 ตัวอย่างรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ย ด้านหลังใบแจ้งหนี้

15

วันที่รายการ TRANS DATE	วันที่บันทึก POSTING DATE	รายการ DESCRIPTION	จำนวนเงิน (บาท) AMOUNT (BAHT)
		ยอดเรียกเก็บรอบที่แล้ว	36,693.19
24/05/17	25/05/17	BBLA TH	1,000.00
24/05/17	25/05/17	BBLA TH	1,000.00
24/05/17	25/05/17	SCBA TH	3,000.00
24/05/17	25/05/17	CASH ADVANCE FEE	30.00
24/05/17	25/05/17	CASH ADVANCE FEE	30.00
24/05/17	25/05/17	CASH ADVANCE FEE	90.00
24/05/17	25/05/17	VAT ON CASH ADVANCE FEE	2.10
24/05/17	25/05/17	VAT ON CASH ADVANCE FEE	2.10
24/05/17	25/05/17	VAT ON CASH ADVANCE FEE	6.30
08/06/17	08/06/17	COLLECTION EXPENSE	100.00
08/06/17	08/06/17	VAT ON COLLECTION EXPENSE	7.00
21/06/17	21/06/17	INTEREST	517.49
21/06/17	21/06/17	USAGE FEE	172.50
		สรุปยอดรอบนี้ MR. NIWET BUADIT	42,650.68

กรุณาตรวจสอบรายการเรียกเก็บ หากมีข้อสงสัยใดๆ โปรดติดต่อกลับภายใน 7 วันก่อนครบกำหนดชำระเงิน
ที่ KTC PHONE 02 123 5000
Please check your billing statement and any incorrect transaction, please contact KTC PHONE 02 123 5000

Rentalcars.com

คลิก จองรถเช่าทั่วโลก



ลดทันที

6%

วันนี้ - 31 ธ.ค. 60

สิทธิพิเศษเฉพาะการจองผ่าน
www.ktcworld.co.th

ภาพที่ 2.2 ตัวอย่างรายการเรียกเก็บในใบแจ้งหนี้บัตรเครดิต

ใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิต / ใบกำกับภาษีอย่างย่อ
CREDIT CARD STATEMENT / TAX INVOICE (ABB)

NO. 0107536000102 ใบกำกับภาษีเลขที่ 1706051012098 PAGE 1 / 1
TAX INVOICE NO.

หากรายการไม่ถูกต้อง โปรดทักท้วงภายใน 10 วัน
CHECK STATEMENT & NOTIFY DISCREPANCY WITHIN 10 DAYS

หมายเลขบัตร CARD NUMBER	วงเงินบัตรเครดิตรวม CONSOLIDATED CREDIT LIMIT	วันที่ปิดยอด/วันที่ออกใบกำกับภาษี (ว/ด/ป) CLOSING DATE/TAX INVOICE DATE (D/M/Y)
4907 33XX XXXX 4729	46,000	05/06/17
ยอดที่ต้องชำระ/ชำระเกิน (-) NEW BALANCE/OVER PAYMENT (-)	ยอดที่ต้องชำระขั้นต่ำ MINIMUM PAYMENT	วันกำหนดชำระเงิน (ว/ด/ป) PAYMENT DATE (D/M/Y)
19,879.79	1,987.97	26/06/17

ชำระโดยตัดบัญชีเลขที่ อัตราดอกเบี้ย 20.00 %
DEBIT YOUR ACCOUNT NO. INTEREST RATE

รายการ DESCRIPTION	เงินต่างประเทศ FOREIGN CURRENCY	จำนวนเงิน (บาท) AMOUNT (BAHT)
PLANCE		21,623.95
ADJUSTMENT AND OTHERS		
FEE		100.00
VAT 7%		7.00
RECEIVED, THANK YOU		2,200.00
INTEREST CHARGE		348.84

ภาพที่ 2.3 ตัวอย่างจุดการมองเมื่อผู้มีบัตรเครดิต เมื่อได้รับใบแจ้งหนี้

ตัวอย่างการคำนวณดอกเบี้ยจากการชำระขั้นต่ำ / ชำระเงินบางส่วน / ไม่ได้ชำระ

กรณีบัตรเครดิตคิดดอกเบี้ยไทย มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย 45 วัน
ตัวอย่างใบแจ้งยอดบัตรเครดิตประจำเดือน เมษายน 2559

วันที่ชำระ	วันครบกำหนดชำระ	ยอดคงค้าง	ยอดชำระขั้นต่ำ
05/04/16	20/04/16	6,682.46	1,000.00

วันที่ใช้บัตร	วันที่บันทึก	รายการ	ยอดเงิน (บาท)
08/03/16	08/03/16	PARAGON	2,000.00
10/03/16	12/03/16	STARBUCKS	1,000.00
15/03/16	15/03/16	CASH ADVANCE - ATM	3,000.00
15/03/16	15/03/16	CASH ADVANCE FEE	90.00
15/03/16	15/03/16	VAT 7% ON CASH ADVANCE FEE	6.30
05/04/16	05/04/16	ANNUAL FEE	550.00
05/04/16	05/04/16	INTEREST CHARGE	36.16
TOTAL BALANCE			6,682.46

อัตราดอกเบี้ย 20%
สูตรคำนวณดอกเบี้ย = (จำนวนเงินต้นค้างที่ครบกำหนด + เงินต้นค้างที่ครบกำหนด + ดอกเบี้ยค้าง) x จำนวนวัน

วิธีคำนวณดอกเบี้ยสำหรับรอบปัจจุบัน

วันที่เริ่ม	ถึงวันที่	จำนวนวัน	จำนวนเงิน	การคำนวณดอกเบี้ย	ดอกเบี้ย
15/03/16	05/04/16	22	3,000.00	$(3,000.00 \times 20\% \times 22) = 365$	36.16

วิธีคำนวณดอกเบี้ยสำหรับรอบบัญชีถัดไป

กรณีชำระขั้นต่ำจำนวน 1,000 บาท ในวันที่ 20 เม.ย. 59 จะมีวิธีคำนวณดอกเบี้ยสำหรับรอบบัญชีถัดไปดังนี้

วันที่เริ่ม	ถึงวันที่	จำนวนวัน	จำนวนเงิน	การคำนวณดอกเบี้ย	ดอกเบี้ย
08/03/16	19/04/16	43	2,000.00	$(2,000.00 \times 20\% \times 43) = 365$	47.12
12/03/16	19/04/16	39	1,000.00	$(1,000.00 \times 20\% \times 39) = 365$	21.37
06/04/16	19/04/16	14	3,000.00	$(3,000.00 \times 20\% \times 14) = 365$	23.01
20/04/16	05/05/16	16	5,682.46*	$(5,682.46 \times 20\% \times 16) = 365$	49.82
รวมดอกเบี้ยเรียกเก็บทั้งสิ้น					141.32

*ยอดคงค้างหลังจากชำระเงินขั้นต่ำ = 6,682.46 - 1,000.00 = 5,682.46 บาท

หมายเหตุ

- อัตราค่าธรรมเนียมค่าบริการต่างๆ ให้เป็นไปตามประกาศของธนาคาร
- สำหรับการซื้อสินค้าบริการ ธนาคารจะเริ่มคิดดอกเบี้ยนับตั้งแต่วันที่บันทึกรายการจนถึงวันที่ชำระเงินคืน
- สำหรับการเบิกเงินสดล่วงหน้า ธนาคารจะเริ่มคิดดอกเบี้ยนับตั้งแต่วันที่เบิกเงินสดจนถึงวันที่ชำระเงินคืน
- ดอกเบี้ยจากการเบิกเงินสดล่วงหน้าจะไม่เริ่มระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย
- สำหรับบัตรเครดิตคิดดอกเบี้ยไทยที่ผู้ประกอบการ มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย 55 วัน ซึ่งมีวิธีคำนวณดอกเบี้ยตามตัวอย่างข้างต้น โดยสามารถดูรายละเอียดได้จากหนังสือแจ้งสิทธิประโยชน์ที่จัดส่งไปพร้อมบัตรเครดิตของท่าน

ภาพที่ 2.4 ตัวอย่างการคำนวณดอกเบี้ย หากไม่ชำระเต็มจำนวน หรือชำระบางส่วน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนไท จันทร์ทอง (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องภาวะหนี้สินของบุคลากรในกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร โดยศึกษาในด้านพฤติกรรม ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับหนี้สินของแต่ละบุคคลที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างไรบุคคลมีเหตุผลกับภาวะหนี้สินตามหลักเศรษฐศาสตร์อย่างไรการศึกษาภาวะหนี้สินนี้ใช้การศึกษาแบบสอบถามของบุคลากรในกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรจำนวน 320 คน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหนี้สินแต่รายจ่ายในชีวิตประจำวันมีความสัมพันธ์ต่อเศรษฐกิจของประเทศและบุคคลก็ไม่มีความเป็นเหตุเป็นผลตามหลักเศรษฐศาสตร์ที่ได้ตั้งสมมติเอาไว้เกี่ยวกับหนี้สิน ในการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาภาวะหนี้สินให้กับบุคลากรโดยที่ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างองค์ความรู้ การอบรมในเรื่องของภาวะหนี้สินให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติของบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะหนี้สินเพื่อการบริหารทางการเงินในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

สุกานดา กลิ่นขจร และนรรรัฐ รื่นกวี (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะหนี้สินของเกษตรกร จังหวัดนครราชสีมา กรณีศึกษา อำเภอด่านขุนทด และอำเภอโนนสูง โดยการศึกษาวิธีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสามารถในการชำระหนี้ และปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหนี้สินของเกษตรกร ซึ่งปัจจัยที่ศึกษาได้แก่ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านการประกอบอาชีพ ปัจจัยในด้านการปรับตัว และปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม จากเกษตรกรจำนวน 436 คน โดยใช้การศึกษาแบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูลโดยค่าเฉลี่ยร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างด้วยวิธี Anova จากการศึกษาพบว่า เกษตรกรมีภาวะหนี้สินมาก มีภาวะหนี้สินรวม 120,001บาท ขึ้นไป ซึ่งเป็นภาวะหนี้สินที่ต้องชำระคืนต่อเดือน ปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งของภาวะหนี้สินของเกษตรกรคือ ปัจจัยความสามารถในการชำระหนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อรายได้ของเกษตรกรได้แก่ปัจจัยโครงสร้างทางการเมือง และปัจจัยที่มีผลต่อรายจ่ายได้แก่ ปัจจัยโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรม ดังนั้นรัฐบาลต้องให้ความสำคัญอย่างมากกับการให้ข้อมูลข่าวสาร ให้ความรู้ในการบริหารจัดการทางการเงินให้กับเกษตรกร โดยการจัดอบรม พัฒนาความรู้ พัฒนาอาชีพ

เสาวนีย์ ณ นคร (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการบริโภค การเป็นหนี้ และคุณภาพชีวิตของชาวประมงทะเล ในตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภค การเป็นหนี้เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของชาวประมงทะเล และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริโภค การเป็นหนี้ และคุณภาพชีวิตของชาวประมงทะเล โดยทำการศึกษาจำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านนาสิก บ้านท้องโหนด และบ้านคอเขา จำนวน 300 ครัวเรือน การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ และใช้แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแบบ Chi square เิงพรรณนา แจกแจงความถี่ ร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของชาวประมงชอบเลือกซื้อสินค้าที่มีราคาถูก เลือกสินค้าที่มีความจำเป็นจริงๆต่อตนเองและครอบครัว และใช้จ่ายที่สำคัญกับอาหารและเครื่องดื่มทั่วไปร้อยละ 41.33 ในค่าใช้จ่ายจำนวน 4001-8000 บาท ไม่มีภาวะทางหนี้สินหรือการกู้ยืมเฉพาะในช่องศึกษา มีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง คือร้อยละ 69.33 คุณภาพชีวิตที่ดีที่สุดร้อยละ 29.33 และคุณภาพชีวิตในระดับที่ไม่ดีร้อยละ 1.33 ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพ

ชีวิต ได้แก่ปัจจัยด้านประชากร คือ อายุ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมมีความสัมพันธ์กับการศึกษา และด้านการประกอบอาชีพปัจจัยด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับ การบริโภคและอุปโภคปัจจัย ในด้านการเป็นหนี้มีความสัมพันธ์กับภาระหนี้สินในปัจจุบันกับความสามารถในการชำระหนี้ ใน การศึกษานี้มีความเห็นว่า ภาครัฐควรหาแหล่งเงินกู้ที่มีดอกเบี้ยต่ำ เพื่อให้ชาวประมงในสัดส่วนที่น้อย ได้กู้ยืม เพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพ หรือจัดกองทุนชาวประมง พัฒนาและส่งเสริมตามแนว ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้ชาวประมงมีรายได้สมดุลกับค่าใช้จ่าย

นฤมล อินทโหม (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาผลกระทบต่อภาระหนี้สินของทหาร ชั้นประทวน สังกัดกรมสนับสนุนกองพลทหารราบที่ 9 การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ผลกระทบต่อภาระหนี้สินของทหารชั้นประทวนและศึกษาความแตกต่างของผลกระทบภาระหนี้สิน โดยศึกษาจากทหารชั้นประทวน จำนวน 240 นาย ใช้การศึกษาแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการศึกษาพบว่า มีผลกระทบต่อภาระ หนี้สินในระดับปานกลาง ได้แก่ ผลกระทบทางด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ ในด้าน ผลกระทบภาระหนี้สินที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ พฤติกรรมการบริโภค พฤติกรรมการเที่ยว และพฤติกรรมเกี่ยวกับบอขายมูข

วิทยา เจียรพันธุ์ (2550, อ้างถึงใน สุกานดา กลิ่นขจร และนรรัฐ รื่นกวี, 2555 หน้า 30-31) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาหนี้สินเกษตรกรในชนบทไทย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกษตรกรมี ภาระหนี้สินที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เช่น การทำเกษตรกรรมแบบผสม ภาระหนี้สินเกิดจากกองทุน หมู่บ้านซึ่งมาจากการกู้เพื่อการเกษตร ภาระหนี้สินที่เกิดจากการแปลงสินทรัพย์ให้เป็นทุน และภาระ หนี้สินที่มาจากการเข้าร่วมโครงการพัฒนาของหมู่บ้านและชุมชน ส่วนปัจจัยที่ช่วยให้เกษตรกรลด ภาระหนี้สิน คือ การเข้าโครงการพักชำระหนี้ของรัฐ และการเข้าประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปัจจัยที่เป็น อุปสรรคในการชำระหนี้ของเกษตรกร คือ ค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาให้กับบุตรหลาน และการมีส่วนร่วม กับโครงการปัญหาหนี้สินภาคประชาชน ส่วนปัจจัยที่มีประโยชน์ต่อการชำระหนี้ของเกษตรกร คือรายได้จากผลผลิตทางการเกษตร การมีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นหนี้ การมีทัศนคติที่ดีต่อการชำระหนี้ และมีการทำบัญชีครัวเรือนเพื่อให้รู้รายรับรายจ่ายและเงินเหลือออม ส่วนปัจจัยที่มีผลลบกับการ ชำระหนี้ คือ จำนวนหนี้สินที่มาก และรายจ่ายเพื่อการเกษตร สำหรับปัจจัยที่ส่งผลดีต่อเกษตรกร คือ การสมัครกองทุนหมู่บ้านและการออมที่มาจากรายได้ผลผลิตการเกษตร

ณัฐพัชร์ ผากำ (2555, บทคัดย่อ) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบาย สวัสดิการออมทรัพย์ไปปฏิบัติ การศึกษาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายของหน่วยบัญชาการอากาศโยธิน โดยสุ่มจากสมาชิก 400 คน เป็นการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่า ร้อยละ การนำนโยบายไปปฏิบัติ การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับที่ดีมาก ประเด็นคำถามมีความชัดเจน ทำให้สมาชิกเข้าใจการดำเนินงานของสหกรณ์ได้ดี คือ การให้กู้ยืมและการออมเงินการนำนโยบายไป ปฏิบัติด้านทรัพยากร อยู่ในระดับที่ดี โดยมีประเด็นคำถามในเรื่องการบริหารงานสหกรณ์ออมทรัพย์ ที่มีประสิทธิภาพดังนั้นทรัพยากรคือปัจจัยที่ทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติได้ผลสำเร็จแต่บางกลุ่ม ตัวอย่างเห็นว่าทรัพยากรเครื่องมือต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีกว่าเดิมผู้วิจัยพบว่า คน คือ ปัจจัยสำคัญในการบริหารงานต่างๆ การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนทำให้กระบวนการในการบริหารงาน สหกรณ์ออมทรัพย์ดำเนินไปอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

พรทิพย์ เกิดขำ และศิริภัสสร โจรจนส์ญชัยกุล (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการออมส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทแอดวานด์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด มหาชน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ถึงปัจจัยทางด้านทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมต่อการออมเงิน ซึ่งได้วิจัยจากกลุ่มตัวอย่างจากพนักงาน 370 คน โดยการใช้แบบสอบถาม ส่วนใหญ่แล้วพนักงานจะมีผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย มีรายได้ต่อเดือน 10,001-30,000 บาทต่อเดือน การศึกษาอยู่ในระดับ ปวช.-ปวส. มีสถานะที่โสด อายุไม่เกิน 30 ปี จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับสูงมากคือด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการออม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 รองลงมาตามลำดับได้แก่ ความเชื่อ ความรู้ ความเข้าใจและพฤติกรรมการออม ส่วนความสำคัญทางด้านการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการออมของพนักงานอยู่ในระดับที่สูง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การพัฒนารูปแบบ วิธีการดำเนินงานทางการเงิน บุคลากรที่ให้บริการทางการเงิน การส่งเสริมให้กับพนักงานในการออมค่าใช้จ่ายในการออม รูปแบบและต้นทุนของการออมจากงานวิจัย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัทแอดวานด์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด มหาชนนั้นมีความตั้งใจอย่างยิ่งในการออม เพราะเป็นวัยที่กำลังเริ่มทำงาน ไม่มีค่าใช้จ่ายอะไรมากนัก ต้องการที่จะออมเงินเพื่อเป้าหมายของชีวิตตัวเอง เช่น เป้าหมายการแต่งงาน ซื้อบ้าน ซื้อรถ แต่ยังคงขาดความรู้ ความเข้าใจในด้านข้อมูลข่าวสารในการออมเงิน ดังนั้นหน่วยงานควรที่จะหาข้อมูลมาให้ ด้วยการจัดอบรมให้ความรู้อย่างจริงจัง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างๆ ควรส่งเสริมให้มีการออมในหน่วยงานให้มากยิ่งขึ้น