

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์ ” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์ ที่ใช้บัตรเครดิต จำนวนพนักงานรวมทั้งหมด 260 คน (ที่มา : ฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์ ตุลาคม 2557) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 , p . 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม มี 3 ส่วน คือ

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ
2. ข้อมูลการถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ
3. พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 11 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์ ที่มีการใช้บัตรเครดิตในสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยนำแบบสอบถาม ไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จำนวน 170 ฉบับ แล้วขอคืนด้วยตนเอง ได้แบบสอบถาม กลับคืนมาจำนวน 170 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลการถือบัตรเครดิต พฤติกรรมการ ใช้บัตรเครดิต ของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์ โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)
2. เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ค่าสถิติไค- สแควร์ (Chi - Square : χ^2)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.82 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 45.88 รองลงมา อายุ 30 – 45 ปี ร้อยละ 38.82 ศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.82 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 28.82 สถานภาพโสด ร้อยละ 70.59 รองลงมา สถานภาพสมรส ร้อยละ 26.47 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 58.24 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 30.00

2. ข้อมูลการถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บัตรเครดิตที่ถือครอง จำนวน 2 – 3 ใบ ร้อยละ 48.23 รองลงมา 1 ใบ ร้อยละ 37.65 ถือครองบัตรเครดิตเป็นระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 33.53 รองลงมาคือ 3 – 5 ปี ร้อยละ 32.94 มีวงเงินที่ผู้ถือบัตรเครดิตได้รับ จำนวน 35,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 37.65 รองลงมา จำนวน 20,001 – 35,000 บาท ร้อยละ 28.82 ใช้บัตรเครดิตประเภท วีซ่าการ์ด (VISA Card) ร้อยละ 54.70 รองลงมา ประเภทมาสเตอร์การ์ด (MasterCard) ร้อยละ 45.30 วงเงินที่ตนเองได้รับมีความเพียงพอ ร้อยละ 87.06 และเห็นว่าไม่เพียงพอ ร้อยละ 12.94

มีการใช้บัตรเครดิตเดือนละ 1 – 3 ครั้ง ร้อยละ 38.23 รองลงมาคือ เดือนละ 4 – 6 ครั้ง ร้อยละ 36.47 และมีค่าใช้จ่ายผ่านการใช้บัตรเครดิต เดือนละ 3,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 45.88 รองลงมา มากกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 31.18

3. พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. บัตรเครดิตที่ถือครองอยู่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 58.23 รองลงมา ธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 12.94
2. กลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บัตรเครดิต เมื่อทราบว่าบัตรเครดิตนั้นฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ ร้อยละ 28.80 รองลงมา ได้รับของที่ระลึกเมื่อสมัครบัตรเครดิต ร้อยละ 19.60
3. การวางแผนการชำระหนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการวางแผนการชำระหนี้เป็นบางครั้ง ร้อยละ 40.00 รองลงมา มีการวางแผนชำระหนี้ทุกครั้ง ร้อยละ 39.41
4. วิธีการชำระหนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการชำระหนี้ตามยอดเต็มจำนวน ร้อยละ 47.65 รองลงมา มีการชำระหนี้บางส่วน ร้อยละ 28.82
5. การชำระหนี้ตามวันที่กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการชำระหนี้ ณ วันที่ครบกำหนด ร้อยละ 65.88 รองลงมา มีการชำระหนี้ทันทีที่ได้รับใบแจ้งยอดการชำระ ร้อยละ 14.71
6. การค้างชำระหนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยค้างชำระหนี้บัตรเครดิต ร้อยละ 54.71
7. ประเภทสินค้าและบริการที่มีการใช้บัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้ออาหารและเครื่องดื่มตามร้านอาหาร ร้อยละ 23.47 รองลงมา เพื่อซื้อสินค้าอุปโภค และบริโภคตามซูเปอร์มาร์เก็ต ร้อยละ 22.83
8. เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเพราะเหตุผลในด้านความสะดวก ปลอดภัย ไม่ต้องพกเงินสดมาก ร้อยละ 21.58 รองลงมา สามารถผ่อนชำระค่าใช้จ่ายได้ ร้อยละ 19.29

9. ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บัตรเครดิตได้ด้วยตนเอง ร้อยละ 50.59 รองลงมา พนักงานร้านค้า / พนักงานธนาคาร ร้อยละ 28.82

10. โอกาสในการใช้บัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้ารับบัตรเครดิตทุกครั้ง ร้อยละ 43.53 รองลงมาคือ เป็นบางครั้งที่ซื้อสินค้าและบริการที่มีราคาสูง ร้อยละ 31.18

11. ช่องทางที่มีการใช้บัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้า / ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้อยละ 41.78 รองลงมา ร้านค้าทั่วไป ร้อยละ 19.18

4. การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ

1) ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต โดยรวม

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ

1) การชำระหนี้ตามวันที่กำหนด รายการชำระ ณ วันที่ครบกำหนด

4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 8 รายการ คือ

1) วิธีการชำระหนี้ โดยรวม

2) วิธีการชำระหนี้ รายการการชำระยอดเต็มจำนวน

3) ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการน้ำมันรถยนต์

4) ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการเบิกถอนเงินสด

5) ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต โดยรวม

6) ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต รายการสามี/ภรรยา

7) โอกาสในการใช้บัตรเครดิต โดยรวม

8) โอกาสในการใช้บัตรเครดิต รายการทุกครั้งที่จะซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้ารับบัตร
เครดิต

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

- 1) กลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาด โดยรวม
- 2) วิธีการชำระหนี้ รายการชำระยอดขั้นต่ำ
- 3) เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต โดยรวม

4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 10 รายการ คือ

- 1) การชำระหนี้ตามวันที่กำหนด โดยรวม
- 2) การชำระหนี้ตามวันที่กำหนด รายการทันทีที่ได้รับใบแจ้งยอดการชำระ
- 3) การชำระหนี้ตามวันที่กำหนด รายการชำระ ณ วันที่ครบกำหนด
- 4) ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต โดยรวม
- 5) ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการจองตั๋วเครื่องบิน / ตัวเดินทาง
ต่าง ๆ
- 6) ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต โดยรวม
- 7) ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต รายการสามี/ภรรยา
- 8) ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต รายการพนักงานร้านค้า/พนักงาน

ธนาคาร

- 9) โอกาสในการใช้บัตรเครดิต โดยรวม
- 10) โอกาสในการใช้บัตรเครดิต รายการช่วงเทศกาลที่มีการลดราคา หรือสามารถผ่อน
สินค้าเมื่อชำระผ่านบัตรเครดิต

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 รายการ คือ

- 1) การวางแผนการชำระหนี้ รายการมีการวางแผนทุกครั้ง
- 2) วิธีการชำระหนี้ รายการชำระตามยอดเต็มจำนวน
- 3) การค้างชำระหนี้

4) ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการอาหารและเครื่องดื่มตาม
ร้านอาหาร

5) ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการสินค้าอุปโภคและบริโภคตาม
ซูเปอร์มาร์เก็ต

6) ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการเครื่องใช้ไฟฟ้า

7) เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต รายการใช้เป็นส่วนลด ตามร้านค้าต่าง ๆ ที่เข้าร่วม
รายการกับบัตรเครดิต

4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

- 1) วิธีการชำระหนี้ รายการชำระตามยอดเต็มจำนวน
- 2) ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการน้ำมันรถยนต์
- 3) ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต โดยรวม
- 4) ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต รายการสามเวิ้ง / ภรรยา
- 5) โอกาสในการใช้บัตรเครดิต รายการทุกครั้งที่ซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้ารับบัตร

เครดิต

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 รายการ คือ

1) กลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาด รายการสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ เช่น ใช้เป็น
ส่วนลดตามร้านค้าต่าง ๆ ที่เข้าร่วมรายการกับบัตรเครดิต การคุ้มครองอุบัติเหตุ เป็นต้น

2) การวางแผนการชำระหนี้ รายการมีการวางแผนทุกครั้ง

3) วิธีการชำระหนี้ โดยรวมตามยอดเต็มจำนวน

4) ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการสินค้าอุปโภคและบริโภคตาม
ซูเปอร์มาร์เก็ต

5) ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการสินค้าออนไลน์

6) ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต รายการพนักงานร้านค้า / พนักงาน

ธนาคาร

7) ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต รายการอื่น ๆ

4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 20 รายการ คือ

- 1) บัตรเครดิตธนาคารที่ผู้ใช้ถือครองอยู่ โดยรวม
- 2) บัตรเครดิตธนาคารที่ผู้ใช้ถือครองอยู่ รายการธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- 3) กลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาด โดยรวม
- 4) วิธีการชำระหนี้ โดยรวม
- 5) วิธีการชำระหนี้ รายการชำระตามยอดเต็มจำนวน
- 6) การชำระหนี้ตามวันที่กำหนด โดยรวม
- 7) การชำระหนี้ตามวันที่กำหนด รายการทันทีที่ได้รับใบแจ้งยอดการชำระ
- 8) การค้างชำระหนี้
- 9) ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต โดยรวม
- 10) ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการอาหารและเครื่องดื่มตามร้านอาหาร
- 11) ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการสินค้าอุปโภคและบริโภคตามซูเปอร์มาร์เก็ต
- 12) ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการน้ำมันรถยนต์
- 13) เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต โดยรวม
- 14) เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต รายการใช้เป็นส่วนลด ตามร้านค้าต่าง ๆ ที่เข้าร่วมรายการกับบัตรเครดิต
- 15) ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต โดยรวม
- 16) ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต รายการสามี/ภรรยา
- 17) ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต รายการพนักงานร้านค้า / พนักงานธนาคาร
- 18) โอกาสในการใช้บัตรเครดิต โดยรวม
- 19) โอกาสในการใช้บัตรเครดิต รายการทุกครั้งที่ซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้ารับบัตรเครดิต

20) ช่องทางที่มีการใช้บัตรเครดิต โดยรวม

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 รายการ คือ

- 1) บัตรเครดิตธนาคารที่ผู้ถือครองอยู่ รายการอื่นๆ
- 2) กลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาด รายการสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ เช่น ใช้เป็นส่วนลดตามร้านค้าต่าง ๆ ที่เข้าร่วมรายการกับบัตรเครดิต การคุ้มครองอุบัติเหตุ เป็นต้น
- 3) กลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาด รายการสามารถผ่อนชำระคืนในอัตราขั้นต่ำ 5 - 10 % ของยอดการใช้จ่าย
- 4) การชำระหนี้ตามวันที่กำหนด รายการชำระก่อนวันครบกำหนด
- 5) ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการสินค้าออนไลน์
- 6) เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต รายการสามารถผ่อนชำระค่าใช้จ่ายได้
- 7) เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต รายการสามารถถอนเงินจากตู้ ATM เพื่อใช้ในยามฉุกเฉิน

อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของพิมพ์วิมลย์ สุวัตติกุล (2551) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต : กรณีศึกษา พนักงานบริษัท กมลประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าลักษณะส่วนบุคคล ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และรายจ่ายต่ำกว่า 15,000 บาท

2. ข้อมูลการถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ถือครองบัตรเครดิต 2 – 3 ใบ ถือครองบัตรเครดิตเป็นระยะเวลา 2 – 3 ปี มีวงเงินบัตรเครดิตอยู่ในช่วง 35,001 - 50,000 บาท และมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 - 10,000 บาท ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของพิมพ์วิมลย์ สุวัตติกุล

(2551) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต : กรณีศึกษา พนักงานบริษัท กมลประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ มีบัตร 2 ใบ ถือบัตรระยะเวลา 1 - 3 ปี มีวงเงินบัตรอยู่ในช่วง 20,001 - 40,000 บาท การใช้จ่ายผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 15,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการถือครองบัตรเครดิตวีซ่าการ์ด (VISA Card) ใช้บัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน 1 - 3 ครั้ง ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของธัญพงศ์ ประคองขวัญ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต : กรณีศึกษา บมจ.อโชน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า มีการถือบัตรวีซ่ามากที่สุด และความถี่ในการใช้อยู่ที่ 1 - 3 ครั้งต่อเดือน

3. พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ดังนี้

- กลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บัตรเครดิตเมื่อทราบว่าบัตรเครดิตนั้นฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของพิมพ์พัลลภ สุวดีกุล (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต : กรณีศึกษา พนักงานบริษัท กมลประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่พบว่าส่วนใหญ่เลือกทำบัตรเครดิตด้วยเหตุผลฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้า / รายปีตลอดชีพ

- การชำระหนี้ตามวันที่กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการวางแผนการชำระหนี้เป็นบางครั้ง ร้อยละ 40.00 ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของพนมไพโร ชัยยะ (2554) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร พบว่า พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตส่วนใหญ่ชำระตามยอดขั้นต่ำต่อครั้งตามที่ธนาคารเจ้าของบัตรกำหนด และมีการวางแผนในการชำระหนี้เป็นครั้งคราวคิดเป็นร้อยละ 36 ของการชำระหนี้บัตรทั้งหมด

- การค้างชำระหนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยค้างชำระหนี้บัตรเครดิต ร้อยละ 54.71 ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของมนัสพงษ์ ด่านปาน (2554) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของประชาชน : กรณีศึกษาผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เคยค้างชำระค่าบัตรเครดิต

- ประเภทสินค้าและบริการที่มีการใช้บัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิต เพื่อเลือกซื้ออาหารและเครื่องดื่มตามร้านอาหาร ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของพนมไพโร ชัยยะ (2554) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน ในจังหวัดสกลนคร พบว่า มีแนวโน้มใช้จ่ายมากขึ้นเมื่อมีบัตรเครดิตโดยส่วนใหญ่จ่ายเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่มคิดเป็นร้อยละ 36 ของค่าใช้จ่ายบัตรทั้งหมด

- เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเพราะเหตุผลในด้านความสะดวก ปลอดภัย ไม่ต้องพกเงินสดมาก ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของณรงค์ศักดิ์ งามปัญญา (2555) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตด้านความต้องการสูงสุดคือ เพื่อความสะดวกในการชำระสินค้าและบริการ

- ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บัตรเครดิตได้ด้วยตนเอง ร้อยละ 50.59 ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของมนัสพงษ์ ด่านปาน (2554) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของประชาชน : กรณีศึกษาผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่าส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บัตรเครดิตด้วยตนเอง

- โอกาสในการใช้บัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้าบัตรเครดิตทุกครั้ง ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของวนันท์ เตมียศักดิ์ (2550) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตในแต่ละปัจจัยมากที่สุด ในด้านสถานที่ คือ ความสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก

- ช่องทางที่มีการใช้บัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้า / ซูเปอร์มาร์เก็ต ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของมนัสพงษ์ ด่านปาน (2554) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของประชาชน : กรณีศึกษาผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์ในการชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต

4. การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลการถือบัตรเครดิต

ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลการถือบัตรเครดิต ดังนี้

- เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การชำระหนี้ตามวันที่กำหนด รายการชำระ ณ วันที่ครบกำหนด โดยเพศหญิงมักชำระหนี้ ณ วันที่ครบกำหนด มากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงใส่ใจในรายละเอียดมากกว่าเพศชาย จึงมีการบริหารจัดการหนี้ได้ดีกว่า

- อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการน้ำมันรถยนต์ และประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการเบิกถอนเงินสด ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมพิศ ทับยัง (2552) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุที่ต่างกันจะให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

- ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ด้านการชำระหนี้ตามวันที่กำหนด รายการทันทีที่ได้รับใบแจ้งยอดการชำระที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะมีวุฒิภาวะในการบริหารจัดการการชำระหนี้ให้ตรงตามวันที่กำหนด โดยชำระทันทีที่ได้รับใบแจ้งยอดการชำระ

- สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ด้านการวางแผนการชำระหนี้ รายการมีการวางแผนทุกครั้ง ด้านวิธีการชำระหนี้ รายการชำระตามยอดเต็มจำนวน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยสถานภาพสมรส กับหม้าย / หย่าร้าง มีภาระทางครอบครัว จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนการชำระหนี้ทุกครั้ง และชำระตามยอดเต็มจำนวน เพื่อบริหารจัดการทางการเงินให้กับครอบครัว

- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 คือ ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการอาหารและเครื่องดื่มตามร้านอาหาร ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการสินค้าอุปโภคและบริโภคตามซูเปอร์มาร์เก็ต ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการน้ำมันรถยนต์ และประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิตโดยรวม และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการสินค้าออนไลน์ ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมพิศ ทับยัง (2552) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ที่ต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงาน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ พบว่า

1. กลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาด พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องกลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาดแตกต่างกัน นั่นคือพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า มักมีการใช้บัตรเครดิตโดยคำนึงว่าบัตรเครดิตที่ใช้ต้องมีสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น ใช้เป็นส่วนลดตามร้านค้าต่างๆที่เข้าร่วมรายการกับบัตรเครดิต การคุ้มครองอุบัติเหตุ เป็นต้น และสามารถผ่อนชำระคืนในอัตราขั้นต่ำ 5 - 10 % ของยอดการใช้จ่าย

2. วิธีการชำระหนี้ พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องวิธีการชำระหนี้แตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี มีวิธีการชำระหนี้ด้วยการชำระตามยอดเต็มจำนวน กับชำระยอดขั้นต่ำ

3. การชำระหนี้ตามวันที่กำหนด พนักงานที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องการชำระหนี้ตามวันที่กำหนดแตกต่างกัน นั่นคือพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีรายได้น้อย จะทำการชำระหนี้ทันทีเมื่อได้รับใบแจ้งยอดการชำระ ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้สูง จะทำการชำระหนี้ ณ วันที่ครบกำหนด

4. การค้างชำระหนี้ พนักงานที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องการค้างชำระหนี้แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีรายได้น้อย เคยมีการค้างชำระหนี้

5. ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการใช้บัตรเครดิตในการชำระสินค้าและบริการ เช่น จองตั๋วเครื่องบิน / ตัวเดินทางต่าง ๆ อาหารและเครื่องดื่มตามร้านอาหาร สินค้าอุปโภคและบริโภค ตามซูเปอร์มาร์เก็ต และเครื่องใช้ไฟฟ้า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีการใช้บัตรเครดิตในการชำระสินค้าและบริการ เช่น อาหารและเครื่องดื่มตามร้านอาหาร สินค้าอุปโภคและบริโภคตามซูเปอร์มาร์เก็ต สินค้าออนไลน์ และน้ำมันรถยนต์

6. เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิต พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องเหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีรายได้ต่ำให้เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตว่าสามารถผ่อนชำระค่าใช้จ่ายได้ และสามารถถอนเงินจากตู้ ATM เพื่อใช้ในยามฉุกเฉิน ส่วนพนักงานที่มีรายได้สูงให้เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตว่าใช้เป็นส่วนลดตามร้านค้าต่าง ๆ ที่เข้าร่วมรายการกับบัตรเครดิต

7. ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มักมีพนักงานร้านค้าหรือพนักงานธนาคารมาช่วยตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ ส่วนพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มักมีสามี / ภรรยาช่วยตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มักมีพนักงานร้านค้า หรือพนักงานธนาคารมาช่วยตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มักมีสามี / ภรรยาช่วยตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีสถานภาพโสด ตนเองจะเป็นผู้ตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ รองลงมาคือพนักงานร้านค้า / พนักงาน

ธนาคารมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส จะเป็นสามี / ภรรยาที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเรื่องผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีรายได้ต่ำ มักมีพนักงานร้านค้าหรือพนักงานธนาคารมาช่วยตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ ส่วนพนักงานที่มีรายได้สูง มักมีสามี / ภรรยาช่วยตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ

8. โอกาสในการใช้บัตรเครดิต พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเรื่องโอกาสในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปี ใช้บัตรเครดิตทุกครั้งที่มีการซื้อสินค้า และบริการที่ร้านค้ารับบัตรเครดิต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานของกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อสินค้า และบริการต่าง ๆ
2. ทางธนาคารควรนำผลวิจัยไปใช้เป็นข้อมูล ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด และเป็นแนวทางในการวางแผนทางการตลาดเกี่ยวกับสินค้า และบริการจากการใช้บัตรเครดิต
3. ควรคำนึงถึงขณะปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อทำความเข้าใจในความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า และบริการได้เป็นอย่างดี
4. ควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลการถือบัตรเครดิต เพิ่มเติม เช่น จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองอยู่ ระยะเวลาที่ถือครองบัตรเครดิต วงเงินของบัตรเครดิต ประเภทของบัตรเครดิต จำนวนครั้ง โดยเฉลี่ยต่อเดือนที่มีการใช้บัตรเครดิต จำนวนเงิน โดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต จะช่วยให้วิเคราะห์การตัดสินใจซื้อบัตรเครดิตได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น