

## บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1.1 ทฤษฎีความต้องการถือเงินโดยผู้ถือครองทรัพย์สินที่แท้จริง

วเรศ อุปป่าติก (2537) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของ มิลตัน ฟรีดแมน เรื่องความต้องการถือเงินโดยผู้ครองทรัพย์สินที่แท้จริง (Demand by ultimate wealth - holder) ว่า

1) ทรัพย์สินทั้งหมด (total wealth) อันสืบเนื่องมาจากงบประมาณจำกัดในทฤษฎีการเลือกของผู้บริโภค การถือครองทรัพย์สินจึงแยกออกเป็นหลายๆ รูปแบบด้วยกันเพื่อที่จะก่อให้เกิดอรรถประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือครองทรัพย์สินทั้งหมดซึ่งหามาได้ยาก

2) รายได้ถาวร (permanent income) ฟรีดแมน ได้เน้นถึงรายได้ที่แน่นอนเป็นรายได้ประเภทประจำ กล่าวคือถ้ารายได้ประจำสูงย่อมทำให้เจ้าของรายได้นั้นมีความต้องการถือเงินเพื่อซื้อสินค้าบริการสูงขึ้นด้วย ในทำนองเดียวกัน ถ้ารายได้ประจำน้อยลงความต้องการถือเงินก็ย่อมจะน้อยลงไปด้วย

3) อัตราผลตอบแทนที่คาดหวังว่าจะได้รับของเงินตรา และสินทรัพย์ประเภทอื่นๆ ย่อมเป็นไปตามทฤษฎีการเลือกของผู้บริโภค อัตราผลตอบแทนแต่ในนาม (nominal yield) ของเงินอาจเป็นศูนย์หรือลบหรือเป็นบวกก็ได้

4) อัตราผลตอบแทนที่คาดหวังว่าจะได้รับจากการถือพันธบัตร พันธบัตรของรัฐบาลถือได้ว่าเป็นสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง และไม่มีความเสี่ยงอันเกิดจากการไม่สามารถชำระหนี้ อัตราดอกเบี้ยพันธบัตรจะสูงหรือต่ำเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับภาวะเศรษฐกิจและการคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต ความต้องการใช้เงินของการออกพันธบัตร ผลตอบแทนแต่ในนามของพันธบัตรที่ถูุกกำหนดตายตัว

5) อัตราผลตอบแทนที่คาดหวังว่าจะได้รับจากการถือหุ้นเรือนหุ้น (equity)

6) สินค้าประเภทที่จับต้องได้ (physical goods) สินค้าประเภทที่จับต้องได้ก็เช่นเดียวกับหุ้นเรือนหุ้น แต่ผลตอบแทนต่อปีจะออกมาในรูปของสิ่งของมากกว่าในรูปเงินตรา แต่ถ้าคำนวณตามรูปแบบของตัวเงิน (in term of nominal unit) ผลตอบแทนนี้ก็เช่นเดียวกับหุ้นเรือนหุ้น ซึ่งขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของราคา

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้สามารถสรุปสมการของความต้องการถือเงินดังนี้

$$M/P = f(Y, W, r_m, r_b, r_e, 1/P \cdot dP/dt, u)$$

โดย  $M/P$  = ปริมาณเงินที่แท้จริงที่ต้องการถือ

$Y$  = รายได้ถาวร

$W$  = สัดส่วนของเศรษฐกิจที่มีไซ่มนุษย์ทรัพยากร

$r_m$  = อัตราผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับของเงิน

$r_b$  = อัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ที่คาดว่าจะได้รับและการเปลี่ยนแปลงราคาของหลักทรัพย์ที่คาดคะเน

$r_e$  = อัตราผลตอบแทนของหุ้นทุนที่คาดคะเนจะได้รับรวมตลอดถึงราคาของหุ้นทุนที่คาดคะเนไว้ว่าจะเปลี่ยนแปลง

$1/P \cdot dP/dt$  = อัตราการคาดคะเนของการเปลี่ยนแปลงของราคาสินค้าและผลตอบแทนแต่ในนามของ real assets

$u$  = รสนิยมและความพึงพอใจตลอดจนตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อความต้องการที่ไม่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ดังเช่นในกรณีเกิดสงคราม

### 2.1.2 ทฤษฎีอุปสงค์ในการถือเงินเพื่อจับจ่ายใช้สอยของ เออร์วิง ฟิชเชอร์

(Irving Fisher's Transaction Demand Theory)

ราฟิง เวชยันต์วุฒิ (2542) ได้กล่าวถึงทฤษฎีอุปสงค์ในการถือเงินเพื่อจับจ่ายใช้สอยของเออร์วิงฟิชเชอร์ ว่าเงินเป็นอะไรก็ได้ที่ได้รับการยอมรับว่า เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน ตามทฤษฎีนี้ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง อุปทานของเงิน และระดับราคา โดยอาศัยสมการของการแลกเปลี่ยน (Equation of Exchange) หรือสมการของฟิชเชอร์ (Fisher equation) ซึ่งแสดงในรูปสมการพีชคณิตได้ดังนี้

$$MV = PQ$$

โดย  $M$  = อุปทานของเงินตรา (Money supply)

$V$  = ความเร็วของการหมุนเวียนของเงินในระยะเวลาหนึ่ง  
(Velocity of Money)

$P$  = ระดับราคาสินค้าโดยทั่วไป

$Q$  = ปริมาณของสินค้าที่ซื้อขายแลกเปลี่ยนกันในระยะเวลานั้น  
(Quantity of transaction)

ความหมายของสมการคือ ในระยะเวลาหนึ่งๆ อุปทานของเงินคูณด้วยความเร็วของการหมุนเวียนของเงิน จะมีค่าเท่ากับ มูลค่าที่คิดเป็นต้นทุนของสินค้า และ บริการที่ทำการซื้อขายแลกเปลี่ยนกัน ในระยะเวลานั้นๆ พอดี หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ด้ายซ้ายมือของสมการหมายถึงรายจ่ายทั้งหมดของผู้ซื้อซึ่งจะต้องเท่ากับด้านขวามือของสมการ ซึ่งหมายถึง รายรับทั้งหมดของผู้ขาย

### 2.1.3 แนวคิดของเกอร์ลี และชอร์ว (Gurely And Shaw Approach)

ราฟิง เวชยันต์วุฒิ (2542) ได้กล่าวถึงแนวคิดของเกอร์ลีและชอร์ว ว่าเงินตรา(ธนบัตร และ เหรียญกษาปณ์) และเงินฝากเมื่อเรียกในธนาคารพาณิชย์ มิใช่เป็นสินทรัพย์เพียงชนิดเดียว ที่มีอยู่เท่านั้น แต่เป็นสินทรัพย์ชนิดหนึ่งในบรรดาสินทรัพย์อื่นๆ อีกมากมาย ประเด็นที่สำคัญที่เกอร์ลีและชอร์ว ต้องการเน้นก็คือ สินทรัพย์ทางการเงินต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ใกล้เงิน (Near money) และสามารถใช้ในการเป็นเครื่องสะสมมูลค่าได้ดี

แนวคิดนี้เน้นเป็นพิเศษคือ ในระบบเศรษฐกิจที่มีอัตราความจำเริญทางเศรษฐกิจที่แท้จริงสูงขึ้นเรื่อยๆนั้น ระบบการเงินก็จะเจริญก้าวหน้าควบคู่ไปกับความจำเริญทางเศรษฐกิจด้วยโดยเขาได้วิเคราะห์บทบาทของตัวกลางทางการเงินในการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวกลางทางการเงินประเภทที่มีใช้ธนาคาร (nonbank financial intermediaries) กล่าวคือในระบบเศรษฐกิจที่ระบบการเงินยังไม่เจริญก้าวหน้ามากนัก วิธีการหาเงินโดยตรง (direct finance) ซึ่งคือ การที่หน่วยธุรกิจหาเงินมาใช้จ่ายในการประกอบธุรกิจโดยการจำหน่ายหลักทรัพย์ชั้นแรก หรือหลักทรัพย์ทางตรง (primary or direct securities) ให้แก่ครัวเรือนซึ่งเป็นผู้มีเงินออมจะเป็นวิธีการหาเงินที่สำคัญ แต่เมื่อมีการพัฒนาเศรษฐกิจที่แท้จริง ทำให้เกิดกระบวนการพัฒนาทางการเงินตามมา เกิดตัวกลางทางการเงินประเภทต่างๆมากมาย การมีตัวกลางทางการเงินก็ทำให้วิธีการหาเงินโดยทางอ้อม (indirect securities) ที่ออกโดยตัวกลางทางการเงินเหล่านี้ เช่นเงินฝากทางการเงินประเภทต่างๆ เงินฝากสถาบันเงินออม ตั๋วสัญญาใช้เงินของบริษัทเงินทุน ฯลฯ และตัวกลางทางการเงินใช้เงินที่ได้จากผู้ออมไปในการซื้อหรือถือหลักทรัพย์ทางตรงที่ออกโดยผู้ลงทุน หลักทรัพย์ทางอ้อมซึ่งเป็นหนี้สินของตัวกลางทางการเงินเหล่านี้ เป็นรูปแบบของสินทรัพย์ที่เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้ออม เพราะช่วยให้ผู้ออมไม่ต้องรับภาระความเสี่ยงจากการถือหลักทรัพย์ทางตรง แม้ว่าจะให้ผลตอบแทนต่ำกว่าหลักทรัพย์ทางตรงก็ตาม

### 2.1.4 แนวคิดของรูซา (Roosa's Doctrine)

ราฟิง เวชยันต์วุฒิ (2542) ได้กล่าวถึงแนวคิดของรูซาว่าเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในสหรัฐฯ มีชื่อเรียกว่า "ลัทธิความหาได้" (Availability Doctrine) ความหาได้ในที่นี้หมายถึงความหาได้ของสินเชื่อ (Credit Availability) ซึ่งตามแนวคิดนี้ สินเชื่อทั้งหมด (สินเชื่อที่ใช้ในที่นี้มีความ

หมายทั่วไป หมายถึง เงินทุนที่ผู้ให้กู้ยืมให้กู้แก่ผู้ให้กู้ยืม) มีความสำคัญต่อการดำเนินนโยบายการเงิน ทั้งนี้เพราะสินเชื่อในที่นี้ มิได้หมายความเฉพาะสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์ให้แก่ลูกค้า ซึ่งทำให้เกิดกระบวนการสร้างเงินฝากเมื่อเรียกขึ้นเท่านั้น แต่รวมถึงสินเชื่อจากทุกแหล่ง

### 2.1.5 ทฤษฎีอุปสงค์ต่อราคา

เดช กาญจนางกูร (2539) ได้อธิบายกฎของอุปสงค์ไว้ว่า " ณ ตลาดแห่งใดแห่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่ง ถ้ากำหนดให้สิ่งอื่นๆ อยู่คงที่แล้ว ปริมาณการซื้อสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง จะเปลี่ยนแปลงผกผันกับระดับราคาสินค้า และ บริการชนิดนั้นเสมอ และได้กล่าวถึงทฤษฎีอุปสงค์ต่อราคาสินค้า ของแคมเบลล์ อาร์ แมคคอนเนลล์ (Campbell R MC. Connell) ว่าเมื่อกำหนดให้สิ่งอื่นๆ อยู่คงที่ (Otherthing being equal) แล้ว ถ้าระดับราคาสินค้า และบริการชนิดใดลดลง ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าและบริการชนิดนั้นเพิ่มขึ้นและถ้าระดับราคาสินค้าและการบริการชนิดใดสูงขึ้น ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าและบริการชนิดนั้น น้อยลงเสมอ

อุปสงค์ต่อราคาสินค้า หมายถึงปริมาณการเสนอซื้อสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง ในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ณ ระดับราคาต่างๆ ของสินค้าและบริการนั้นๆ เมื่อกำหนดสิ่งอื่นๆ อยู่คงที่ ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการเสนอซื้อสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่งกับระดับราคาของสินค้า และบริการชนิดนั้น เขียนแสดงในรูปฟังก์ชัน (Function) ทางคณิตศาสตร์ได้ดังนี้

$$Q_x = F(P_x)$$

เมื่อ  $Q_x =$  ปริมาณการเสนอซื้อสินค้า X

$P_x =$  ระดับราคาสินค้า X

$Q_x = F(P_x)$  เรียกว่า Demand Function

แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการเสนอซื้อสินค้า และบริการชนิดหนึ่ง( $Q_x$ )กับระดับราคาของสินค้าและบริการนั้น( $P_x$ )

ถ้าระดับราคาสินค้าและบริการชนิดใด( $P_x$ )เปลี่ยนแปลงแล้วก็จะทำให้ปริมาณการเสนอซื้อสินค้าและบริการชนิดนั้น( $Q_x$ )เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

เนื่องจากผู้บริโภคทุกคนมีรายได้จำกัด การที่เขาจะมีโอกาสได้บริโภคสินค้า และบริการชนิดใดเป็นปริมาณมากหรือน้อยนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับราคาของสินค้า และบริการชนิดนั้นเป็นสำคัญ และยังขึ้นอยู่กับราคาสินค้าและบริการชนิดอื่นๆ ด้วย ทั้งนี้เพราะสินค้าและบริการที่ผู้บริโภคจะเลือกบริโภคนั้นมีมากมายหลายชนิด ซึ่งบางชนิดอาจใช้ทดแทนหรือใช้ร่วมกันได้

### 2.1.6 ทฤษฎีอรรถประโยชน์หน่วยสุดท้าย

เดช กาญจนางกูร (2539) ได้อธิบายอรรถประโยชน์หน่วยสุดท้าย (Marginal Utility :MU) ว่าหมายถึง ความพอใจที่ผู้บริโภคคนหนึ่งได้รับจากการบริโภคสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่งในหน่วยสุดท้ายของแต่ละหน่วยที่นำมาบริโภค หรือหมายถึง ความพอใจที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริโภคสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้นหรือลดลงจากเดิมอีก 1 หน่วย หรือหมายถึงการเปลี่ยนแปลงของอรรถประโยชน์รวม อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงการบริโภคสินค้าและการบริการสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งไปจากเดิมอีก 1 หน่วย ซึ่งสามารถเขียนแสดงในรูปของสมการทางคณิตศาสตร์ของอรรถประโยชน์หน่วยสุดท้าย

$$MU_n = TU_n - TU_{n-1}$$

$$\text{หรือ } MU = \Delta \frac{TU}{\Delta Q}$$

$$= \Delta TU$$

เมื่อกำหนดให้ MU = ความพอใจที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริโภคสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่งหน่วยที่ n ( อรรถประโยชน์จากการบริโภคสินค้าและบริการหน่วยที่ n )

$TU_n$  = ความพอใจรวมที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริโภคสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่งรวมทั้งหมดเป็นจำนวน n หน่วย

$TU_{n-1}$  = ความพอใจรวมที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริโภคสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่งรวมทั้งหมดเป็นจำนวน n-1 หน่วย

$\Delta TU$  = การเปลี่ยนแปลงของ  $TU_n$

$\Delta Q$  = การเปลี่ยนแปลงของการบริโภคสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่งที่เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงจากเดิม 1 หน่วย(  $\Delta Q = 1$  )

n = จำนวนหน่วยสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่งที่นำมาบริโภค

ทฤษฎีอรรถประโยชน์หน่วยสุดท้ายมีข้อสมมุติเบื้องต้นที่สำคัญ 7 ประการ(อุทิส นาคสวัสดิ์)คือ

1. ผู้บริโภคทุกคนเป็นผู้ที่มีเหตุผล คือ ต้องการความพอใจสูงสุด (Maximized Utility)

จากการบริโภคสินค้าและบริการ

2. ผู้บริโภคทุกคนมีรายได้จำกัดหรือมีรายได้คงที่ ดังนั้นผู้บริโภคทุกคนจึงต้องตัดสินใจเลือกซื้อหาสินค้าและบริการชนิดที่จะทำให้ตนได้รับความพอใจมากที่สุด ก่อนสินค้าและบริการชนิดอื่นๆ

3. ตลาดที่ทำการซื้อขายสินค้าและบริการเป็นตลาดที่มีการแข่งขันอย่างสมบูรณ์

4. สินค้าและบริการที่ซื้อขายกันมีลักษณะและคุณภาพอย่างเดียวกัน
5. ในการบริโภคสินค้าและบริการแต่ละชนิด หากบริโภคเพิ่มขึ้นเรื่อยๆแล้ว ความพอใจที่ได้รับจากสินค้าและบริการชนิดนั้นจะลดน้อยลงตามลำดับ
6. ความพอใจที่ผู้บริโภคได้รับจากสินค้าและบริการ สามารถวัดเป็นหน่วยหรือค่างออกมาได้
7. ผู้บริโภคแต่ละคนมีรสนิยมคงที่

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนัย เลาหวิวัฒน์ (2539) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตของผู้ถือบัตร: กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการพิจารณาการอนุมัติวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิต ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆของธนาคาร ยังไม่มีหลักเกณฑ์การพิจารณาที่แน่นอน ทำให้สินเชื่อบัตรเครดิตมีภาระหนี้เสียได้ถึงร้อยละ 12.71 รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และอาชีพที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อวงเงินบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรโดยผู้มียรายได้มาก มีโอกาสได้รับวงเงินบัตรเครดิตมากกว่าผู้มียรายได้น้อย ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีโอกาสดำเนินวงเงินบัตรเครดิตมากกว่าผู้มีประสบการณ์น้อย และผู้มีอาชีพนักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการมีโอกาสดำเนินวงเงินสูงกว่าอาชีพอื่นๆ ในด้านการกระจายบัตรเครดิตไปยังกลุ่มต่างๆ พบว่า การกระจายบัตรเครดิตชนิดต่างๆ แตกต่างไปตามอาชีพ ตามรายได้ ตามอายุ ตามประสบการณ์ในการทำงาน และระหว่างเพศหญิง และเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้มียรายได้ 100,000 - 200,000 บาท ต่อปี อายุ 31 - 40 ปี มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 11 ปี และเพศชายจะถือบัตรเครดิตมากที่สุด โดยเฉพาะนักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการผู้มียรายได้สูง และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก มีการกระจายไปยังชนิดบัตรเครดิตที่มีวงเงินสูงเช่นบัตรวิซ่าทอง

รัชณี สุทธิไชยากุล (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำอาชญากรรมทางเศรษฐกิจเกี่ยวกับบัตรเครดิตของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำทุจริตของร้านค้าสมาชิก ได้แก่สัดส่วนรายรับจากบัตรเครดิตต่อรายได้รวม ลักษณะการเข้ามาเป็นสมาชิก ระดับการศึกษาของเจ้าของธุรกิจ การเข้าร่วมสัมมนา หรือการเข้าร่วมอบรมจากธนาคาร อายุ และเพศจากเจ้าของธุรกิจ กล่าวคือ ถ้าสัดส่วนรายรับจากบัตรเครดิต ต่อรายได้รวมเพิ่มขึ้น โอกาสที่ร้านค้าจะทำทุจริตจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เจ้าของธุรกิจที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีโอกาสในการทำทุจริตน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาค่ำ เจ้าของธุรกิจที่มีอายุมากจะทำทุจริตน้อยกว่าผู้มี

อายุน้อย เพศชายจะเป็นเพศที่มีพฤติกรรมการก่ออาชญากรรมทางเศรษฐกิจมากกว่าเพศอื่น และร้านค้าที่เจ้าของมาสมัครเป็นสมาชิกเองกับธนาคาร จะมีโอกาสทำทุจริตมากกว่า ร้านค้าที่ธนาคารไปเชิญชวนมาเป็นสมาชิก

หทัยรัตน์ วุฒิปัญญโกภาส (2542) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ผู้ถือครองบัตรเครดิตเป็นเพศหญิงเป็นส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26 ปีไปจนถึง 40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาของผู้ถือครองบัตรเครดิตอยู่ในระดับปริญญาตรีมีอัตราร้อยละมากที่สุด อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองประมาณ 2 บัตรต่อคน เหตุผลที่ถือครองบัตรเครดิตมากกว่า 1 บัตรเพราะทำให้มีสภาพคล่องมากขึ้น บัตรเครดิตที่มีการถือครองมากที่สุดคือ บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) รองลงมาได้แก่ บัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ผู้ถือครองบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีวงเงินบัตรเครดิตประมาณ 10,000 - 50,000 บาท การชำระหนี้คืนธนาคารขั้นต่ำ 10% ไม่น้อยกว่า 1,000 บาทมูลค่าการใช้จ่ายเฉลี่ย 3,000-5,000 บาท สถานที่ที่นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตคือ ห้างสรรพสินค้า สินค้าที่นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตคือ เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตคือ ไม่ต้องจ่ายเงินสดทันทีเนื่องจากมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตพบว่า อาชีพของผู้ถือครองบัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับวงเงินบัตรเครดิต มูลค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนกลุ่มอาชีพที่มีปัญหาในการค้างชำระหนี้คืนธนาคารคือ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนและกลุ่มข้าราชการ โดยมีเหตุในการค้างชำระหนี้คือ มีเหตุฉุกเฉิน ในด้านสถานภาพของผู้ถือครองบัตรเครดิตพบว่า คนโสดจะมีการใช้จ่ายบัตรเครดิตน้อยกว่าคนที่มีการอุปการแล้ว ปัญหาของธนาคารที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดแพง ร้านค้าบางแห่งไม่ยอมรับบัตรเครดิต ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม ธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริง และการแจ้งยอดไม่ชัดเจน

วุฒิ เมฆประมวล (2544) ได้ศึกษาเรื่องบัตรสมาร์ตการ์ด ไทยพาณิชย์ ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่พบว่า มีปัญหาในเรื่องคุณภาพของบัตร เช่นบัตรเสื่อมเร็ว และไม่มีข้อมูลในแถบแม่เหล็ก รองลงมาคือปัญหาความซับซ้อนของระบบ ONLINE จากเครื่องบริการเงินด่วน ปัญหาการขาดคำแนะนำ วิธีการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดของสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ ปัญหาที่ตั้งเครื่องบริการเงินด่วนอยู่ในสถานที่ๆ ไม่ปลอดภัย และปัญหาขั้นตอนการทำรายการของเครื่องเติมเงิน

อลิศร ชุ่มอินทรจักร (2544) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์อุปสงค์สำหรับบัตรเอ ที เอ็ม พบว่าลูกค้าถือครองบัตร เอ ที เอ็ม เฉลี่ย 1.76 บัตรต่อคน เพื่อใช้ประโยชน์ในการถอนเงินสด เหตุ

ผลที่ถือครองบัตร เอ ที เอ็ม เพราะสามารถใช้บริการจากแหล่งต่างๆ ได้ตลอดเวลา แต่มักพบปัญหาเครื่องขัดข้องบ่อยและค่าธรรมเนียมการบริการค่อนข้างแพง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรสูงกว่าปัจจัยอื่น ถูกค้าทุกกลุ่มคือเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ใช้บัตร เอ ที เอ็ม เพื่อถอนเงินฝาก แต่กลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี ใช้ประโยชน์ด้านนี้ น้อยกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า ความแตกต่างของการใช้ประโยชน์และความจำเป็นในการถือครองบัตร เอ ที เอ็ม จากปัจจัยส่วนบุคคล ธนาคารพาณิชย์ควรนำไปใช้กำหนดแผนการตลาดเพื่อพัฒนาบริการบัตร เอ ที เอ็ม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved