

พฤติกรรมการใช้และการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

CUSTOMERS' BEHAVIOR INVOLVING CREDIT CARD USAGE AND PAYMENTS IN BANGKOK AREA

จันทิมา สุขเนตร<sup>1</sup>, ปนัดดา อินทร์พรหม<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นิสิตหลักสูตรโครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ, <sup>2</sup>อาจารย์ประจำภาควิชาการการเงิน

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Chantima Suknate<sup>1</sup>, Panadda Intraprom<sup>2</sup>

<sup>1</sup> student course Master of Business Administration, <sup>2</sup>lecturers in Finance

Business Administration Faculty of Business Administration Kasetsart University

e-Mail : Suknatec@gmail.com

#### Abstract

This research aimed to study consumers' behaviors including relationships between individual and economic factors that affect both credit card usage and payments of Bangkok consumers. The samples used in this study are 400 Bangkok consumers who use credit cards to make payments for goods and services. The instruments used to collect data were both open-ended and close-ended questionnaires (standard deviation: 0.430–1.608). The descriptive statistics were used and presented in the form of frequency distribution and percentage to analyze consumers' behaviors of credit card usage and payments. Chi-square test was conducted to test the relationship hypothesis. Nominal and ordinal dependent variables were used to find the relationships. The result shows that gender, age, status, occupation, educational levels, monthly income, average monthly expenses, loan expenses, and monthly credit card payments had an influence on consumers' behaviors in credit card usage and payments with significant level of 0.05

**Keywords :** Involving behavior, Payments Behavior, Credit Card

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรม ความสัมพันธ์ด้านปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ด้านปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด (โดยหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.430–1.608) ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยนำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต ตัวแปรตามเป็น Nominal และ Ordinal ทดสอบสมมติฐานทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้การ

ทดสอบไค-สแควร์ (Chi-Square) ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายโดยรวมต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการผ่อนชำระสินเชื่ออื่นๆ และค่าใช้จ่ายในการผ่อนชำระบัตรเครดิต มีผลต่อพฤติกรรมการใช้และพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** พฤติกรรมการใช้, พฤติกรรมการชำระหนี้, บัตรเครดิต

## บทนำ

ประเทศไทยเริ่มมีการใช้บัตรเครดิตครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ.1969 โดย The Diners Club จากนั้น Visa จึงเริ่มต้นเปิดให้บริการในปี ค.ศ.1970 และธนาคารกสิกรไทย เป็นธนาคารแรกที่ยกบัตรเครดิต โดยเริ่มต้นจากการร่วมมือกับธนาคารศรีนครในปี ค.ศ.1972 รับสิทธิเป็นตัวแทนของ MasterCard และ Visa ในปี ค.ศ.1974 และ 1979 ตามลำดับ และออกบัตรเครดิตของตนเองในชื่อ “บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย” เป็นครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ.1978 เป็นที่ทราบกันดีว่าปัจจุบันบัตรเครดิตได้แพร่หลายไปทั่วโลก ทุกประเทศ และมีการให้บริการทั้งธนาคารและห้างสรรพสินค้าที่ออกบัตรต่าง ๆ โดยการเสนอสิทธิประโยชน์และการแบ่งระดับลูกค้าไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งในปัจจุบันมีเครือข่ายของบัตรเครดิตที่นอกเหนือจาก Visa และ Mastercard ที่สำคัญในระบบการธนาคารโลก เช่น Eurocard ของทวีปยุโรป JCB ของญี่ปุ่น และ Union Pay ของจีน เป็นต้น

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย เปิดเผยถึงธุรกิจบัตรเครดิตในปี 2560 โดยคาดว่าธุรกิจบัตรเครดิตปริมาณการใช้จ่ายจะเติบโตที่ระดับ 6-8% หรือมีมูลค่าใช้จ่ายประมาณ 1.44-1.47 ล้านล้านบาท ด้านจำนวนบัตร อาจเติบโต 6.5-7.5% หรือเพิ่มขึ้นจาก 1.52-1.75 ล้านใบ จากปี 2559 ขณะที่ยอดคงค้างสินเชื่อบัตรเครดิตขยายตัวประมาณ 6-8% ซึ่งใกล้เคียงกับปี 2559 เนื่องจากผู้ใช้บริการบัตรเครดิตยังคงมีความระมัดระวังด้านการใช้จ่ายผ่านบัตรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีความกังวลเกี่ยวกับปัญหาเศรษฐกิจ

สำหรับแนวโน้มการแข่งขันและทิศทางธุรกิจบัตรเครดิตในปี 2560 น่าจะมีสีสันขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2559 โดยกลุ่มผู้เล่นใหม่อย่างฟินเทค (Fintech) ที่ประกอบธุรกิจกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) จะเข้ามามีบทบาทในตลาดชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น การนำเสนอแคมเปญและกลยุทธ์ทางการตลาดที่จะมีลักษณะเฉพาะกลุ่มมากขึ้น ส่วนปัญหาคุณภาพสินทรัพย์ที่ยังต้องติดตามอย่างใกล้ชิด เนื่องจากหนี้เสียของสินเชื่อบัตรเครดิตยังคงขยับขึ้น

เมื่อต่อภาพไปในปี 2560 ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่า ธุรกิจบัตรเครดิตน่าจะยังประคองการเติบโตไว้ได้ในระดับใกล้เคียงกับปี 2559 ท่ามกลางมุมมองของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตที่คงความระมัดระวังด้านการใช้จ่ายผ่านบัตรอย่างต่อเนื่องจากความกังวลในหลายด้านบรรยากาศในการจับจ่ายใช้สอยที่ยังไม่กลับมาคึกคักเต็มที่ (จากความกังวลต่อสถานการณ์หนี้ครัวเรือนและเศรษฐกิจไทยที่ยังอยู่ในช่วงเริ่มแรกของการฟื้นตัว) คงเป็นข้อจำกัดที่ทำให้การเติบโตของปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในปี 2560 ไม่โดดเด่นเหมือนในอดีต โดยน่าจะมีแนวโน้มเป็นการประคองการเติบโตที่ระดับ 6.0-8.0% หรือมีมูลค่าใช้จ่ายราว 1.44-1.47 ล้านล้านบาท โดยแรงหนุนพิเศษในปีหน้า อาจจะมาจากรัฐบาลที่เพิ่มขึ้นตามแผนงานของโครงการพัฒนาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติหรือ National e-Payment ที่จะช่วยให้ธุรกรรมเงินสดจำนวนหนึ่งเปลี่ยนเป็นธุรกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงบัตรเครดิต ทิศทางการขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตในปี 2560 คงจะมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มที่มีศักยภาพในการใช้จ่ายและคืนหนี้ได้แก่ กลุ่มผู้เริ่มทำงาน (First-Jobber) ที่ยังไม่เคยมีบัตร

เครดิตหรือหนี้อื่น ๆ ซึ่งมีรายได้ขั้นต่ำถึงเกณฑ์ 15,000 บาท และกลุ่มลูกค้าเดิมที่มีศักยภาพและมีประวัติการชำระคืนหนี้ที่ดี เพื่อชิงส่วนแบ่งรายได้ค่าธรรมเนียมจากการใช้จ่ายผ่านบัตรของลูกค้าน่าสนใจ เนื่องจากกลุ่มลูกค้าใหม่อาจจกักตุนอยู่ที่กลุ่มผู้เริ่มทำงาน ขณะที่ การขยายฐานบัตรในกลุ่มลูกค้าเดิม (ซึ่งถือบัตรเครดิตอยู่แล้วและใช้จ่ายผ่านบัตรเป็นประจำ) ก็อาจทำได้อีกไม่มาก ทำให้ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่า แรงขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจบัตรเครดิตในปีหน้า อาจจะไม่แตกต่างไปจากในปีนี้นัก โดยในมิติของจำนวนบัตรเครดิตอาจเติบโตราว 6.5–7.5% ใกล้เคียงกับปี 2559 หรือเพิ่มขึ้นราว 1.52–1.75 ล้านใบจากปี 2559 ขณะที่ ยอดคงค้างสินเชื่อบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ก็น่าจะขยายตัวที่ประมาณ 6.0–8.0% ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2559) ปีที่ 22 ฉบับที่ 2805

การศึกษาพฤติกรรมกรรมการใช้และการชำระหนี้บัตรเครดิตจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและน่าสนใจที่จะศึกษา จะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภคและทราบถึงพฤติกรรมกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตที่มีผลต่อความเสี่ยงเป็นหนี้เสียบัตรเครดิต อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบการคัดกรองลูกค้า พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงในการอนุมัติบัตรและประเมินพฤติกรรมและศักยภาพของผู้ใช้บริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้การเจริญเติบโตของธุรกิจบัตรเครดิตเป็นการเติบโตที่ก่อประโยชน์ให้กับทุกฝ่าย ทั้งผู้ออกบัตร ผู้ถือบัตร และระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศมากที่สุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการ

ชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ด้านปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร

### การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้และการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า ศึกษา รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีอุปสงค์
2. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค
3. ทฤษฎีอรรถประโยชน์

1. วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน, 2556 ทฤษฎีอุปสงค์ (พิมพ์ครั้งที่ 20) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (Wanrak Mingmanakin, 2013; Demand Theory (Edition 20) Bangkok: Thammasat University) คำว่าอุปสงค์ (Demand) หมายถึง จำนวนหรือปริมาณ ต่างๆ ของสินค้าและบริการที่ผู้บริโภคต้องการซื้อภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ ณ ระดับราคาต่างๆ กันของสินค้านั้น โดยลักษณะของความต้องการซื้อนั้นจะประกอบด้วย

- 2.1.1 ความปรารถนาอยากที่จะซื้อ หรือความเต็มใจอยากที่จะซื้อ เพื่อสนองความพอใจของเราให้มากที่สุด

- 2.1.2 ความสามารถที่จะซื้อหรืออำนาจซื้อ หมายถึงความสามารถทางการเงินความต้องการในทางเศรษฐศาสตร์ต้องประกอบด้วย 2 สิ่งดังกล่าวข้างต้น ถ้ามีความปรารถนาอยากซื้อแต่ไม่พร้อมด้วยอำนาจซื้อหรือไม่อยากได้ แต่สามารถจะซื้อได้ไม่ถือเป็นอุปสงค์ อุปสงค์ในทาง เศรษฐศาสตร์นั้นเป็น effective demand ซึ่งหมายถึงผู้ซื้อเต็มใจอยากที่จะซื้อและสามารถซื้อได้ ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดอุปสงค์หมายถึง ตัวแปรหรือปัจจัย

ต่างๆ ซึ่งมีอิทธิพลต่อจำนวนสินค้าที่ ผู้บริโภคปรารถนาจะซื้อ (Quantity Demand) ปัจจัยเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อปริมาณซื้อเล็กน้อยไม่เท่ากัน

2. วรวิทย์ ประสิทธิ์ผล, 2557 พฤติกรรมผู้บริโภค , กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (Voravit Prasitphol, 2014 ; The Theory of Consumer Behavior ; Bangkok : Phranakhon Rajabhat University) ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งเป็นปัจจัยภายในตัวของผู้บริโภค เช่น แรงจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ บุคลิกภาพ และเจตคติ ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยแวดล้อมตัวผู้บริโภค เช่น ครอบครัวและกลุ่มอ้างอิง ชั้นทางสังคม วัฒนธรรมและสังคมย่อย ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค เพราะมนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นสังคมซึ่งแต่ละคนมีบทบาทและหน้าที่ การสั่งสอน เลียนแบบที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นส่วนสำคัญของจุดเริ่มต้นความต้องการต่างๆ

3. นราธิพย์ ชุตินวงศ์, 2558 ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (พิมพ์ครั้งที่ 11 ) กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Narathip Chutivong ,2015 ; Utility Theory (Edition 11) Bangkok : Chulalongkorn University) คือ ความพอใจที่บุคคลได้รับจากการอุปโภค หรือบริโภคสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง อรรถประโยชน์มากหรือน้อยแค่ไหน ขึ้นอยู่กับปริมาณหรือความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งมักจะแตกต่างกันไปตามเวลา สถานที่ และความจำเป็น ด้วยเหตุผลดังกล่าว สินค้าชนิดเดียวปริมาณเท่ากัน จึงมีอรรถประโยชน์แก่ผู้บริโภคแต่ละคนไม่เท่ากัน ถ้าสินค้าหนึ่งเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคคนหนึ่งมากกว่าอีก สินค้าหนึ่งจะมีอรรถประโยชน์สำหรับผู้บริโภคคนนั้นมากกว่านั้น

ความพอใจหรืออรรถประโยชน์ ที่บุคคลได้รับจากการอุปโภคสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับประโยชน์ที่แท้จริงของสินค้าหรือบริการนั้นโดยตรงเสมอไป กล่าวคือ ถ้าพิจารณาจากคุณสมบัติของสินค้าชนิดหนึ่ง แล้วจะมีประโยชน์ตามความหมายที่

คนทั่วไปเข้าใจกัน หรือไม่ก็ตาม แต่สินค้าชนิดนั้นอาจมีอรรถประโยชน์ได้ถ้าผู้บริโภคกำลังต้องการ แสดงว่าสามารถให้ความพอใจแก่ผู้บริโภคได้ เช่น น้ำเป็นสิ่งที่มีความต้องการมาก ถ้าที่ใดมีน้ำอุดมสมบูรณ์จนบุคคลทั่วไปสามารถที่จะใช้อุปโภคบริโภคได้โดยไม่ต้องเสียเงินซื้อ อรรถประโยชน์ของน้ำในกรณีนี้จะน้อย เพราะน้ำมีปริมาณมากและหาได้โดยง่าย กรณีน้ำเป็นทรัพยากรแต่ในท้องถื่นทุรกันดาร เช่นในทะเลทราย น้ำกลายเป็นสิ่งที่มีอรรถประโยชน์มาก เพราะขาดแคลน หาได้ยาก และต้องแลกเปลี่ยนกันด้วยเงิน หรือสิ่งของอย่างอื่น การที่จะพิจารณาว่าสินค้าใดมีอรรถประโยชน์หรือไม่ หรือมีอรรถประโยชน์แค่ไหน จะต้องพิจารณาปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้ประกอบด้วยเสมอ คือ เวลา สถานที่ ความต้องการ และปริมาณของเศรษฐกิจทรัพย์

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้ โดยใช้วิธีการสำรวจจากการสร้างและออกแบบสอบถามออนไลน์ จากประชากรในกรุงเทพมหานครที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2560 จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ตัวอย่าง (กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)(Thanin Silpcharu, 2014)มคลาดเคลื่อนที่สามารถหยอมรับได้ในการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5% หรือเท่ากับ 20 คน วิธีการสุ่มตัวอย่าง ประชากรใช้วิธีตามความสะดวก (Convenience Sampling) และเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตรงตามวัตถุประสงค์ ได้สอบถามกลุ่มตัวอย่างก่อนจะแจกแบบสอบถามว่าถือบัตรเครดิตหรือไม่

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) ซึ่งมีรูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้และการชำระ

หนี้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามปลายปิด ที่กำหนดไว้เป็นโครงสร้างให้ครอบคลุมหัวข้อที่ต้องศึกษา ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลลักษณะการถือครอง
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิต
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Version 23) โดยกำหนดขั้นตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล, ลักษณะทางเศรษฐกิจ และลักษณะการถือครองของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิตและข้อมูลการชำระหนี้บัตรเครดิต นำมาวิเคราะห์โดยวิธี ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต และพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต ตัวแปรตามเป็น Nominal และ Ordinal ทดสอบสมมติฐานทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้การทดสอบไค-สแควร์ (Chi-Square)

### ผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ผลการศึกษาด้านการถือครองบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง 2 ใบ ใช้บัตรเครดิตในแต่ละเดือน 1 ใบ วงเงิน

บัตรเครดิต 30,001 – 50,000 บาท และรูปแบบการชำระบัตรเครดิตเต็มจำนวน

ผลการศึกษาด้านการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 3 – 5 ครั้งในแต่ละเดือน จำนวนเงินที่ใช้ 1,001 – 5,000 บาท ต่อครั้ง และสินค้าหรือบริการที่ใช้อาหารและเครื่องดื่ม

ผลการศึกษาด้านการชำระหนี้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการวางแผนในการชำระหนี้บัตรเครดิต ใช้เงินรายได้ประจำมาชำระหนี้บัตรเครดิต และสาเหตุที่ทำให้ผิดนัดชำระคือไม่ได้รับใบแจ้งหนี้หรือได้รับใบแจ้งหนี้ล่าช้า

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครกับเพศ พบว่าพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครในรายชื่อ ท่านใช้บัตรเครดิตในกรณีใดมากที่สุด ค่าความน่าจะเป็นน้อยกว่า .05 นั่นคือเพศมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครกับอายุ พบว่าพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครในทุกวัย ข้อความน่าจะเป็นน้อยกว่า .05 นั่นคืออายุมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้



เครดิตในแต่ละครั้ง มีค่าความน่าจะเป็นน้อยกว่า 0.05 นั่นคือค่าใช้จ่ายในการผ่อนชำระสินเชื่ออื่นๆต่อเดือน (ไม่รวมสินเชื่อบัตรเครดิต) มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครกับค่าใช้จ่ายในการชำระบัตรเครดิตต่อเดือน พบว่าพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครในทุกๆรายข้อค่าความน่าจะเป็นน้อยกว่า .05 นั่นคือค่าใช้จ่ายในการชำระบัตรเครดิตต่อเดือนมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

### อภิปรายผลวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตเพื่อใช้ในการชำระค่าสินค้าและบริการเป็นหลัก ควบคู่กับเพื่อใช้รับประทานอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี โดวีวัฒน์, 2557 พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Sawitree Towiwat, 2014 Customers Behaviors of Using Kasikomthai Credit Card in Mueang District, Chiang Mai Province : Chiang Mai University) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บัตรเครดิตเพื่อสินค้าที่นิยมซื้อผ่านบัตรเครดิต คือ การซื้อสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่ม สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงรวมถึงเสื้อผ้าและเครื่องประดับโดยทำการชำระเงินเต็มจำนวนตามยอดที่ใช้บัตร

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันนั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต และพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต สอดคล้องกับหทัยรัตน์ สุวรรณศรี, 2556 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพในการชำระสินค้าและบริการของเขตจังหวัดนครปฐม 2 (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศิลปากร (Hatairut Suwannasri, 2013 Factors Affecting Behavior towards Credit Card Usage of Bangkok Bank for Products and Services Payment in Nakhon Pathom 2 : Silpakom University) ที่พบว่า บุคลิกภาพและอภยาศัยของพนักงานมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าถัดมาในเรื่องด้านการจูงใจในเรื่องฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและปีแรก และด้านการรับรู้ ในการใช้เป็นวงเงินฉุกเฉิน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต และสอดคล้องกับ มั่นจิตา สกุลรัตน์ศักดิ์, 2556 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ถือบัตรเครดิตบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีปทุม (Mantita Sakulnatanasak, 2013 Usage of Services of Krungthai Card (Public Company Limited) Holders in Bangkok : Sripatum University) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างนั้นให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารต่างๆของบัตรเครดิต และวงเงินอนุมัติสำหรับบัตรเครดิต ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเศรษฐกิจกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต พบว่าส่งผลต่อการใช้บัตรเครดิตในทางบวก ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน การวางแผนการใช้บัตรเครดิต ส่วนจำนวนบัตรเครดิตในครอบครอง มีผลในทิศทางตรงข้ามกับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวน ซึ่งหมายถึงยังมีจำนวน

บัตรเครดิตในครอบครองจำนวนมากยิ่งส่งผลให้พฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวนน้อยลง

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่องพฤติกรรมการใช้และการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 –39 ปี มีการวางแผนใช้บัตรเครดิตเป็นอย่างดี คำนึงถึงรายได้และค่าใช้จ่ายต่อเดือน มีการวางแผนชำระหนี้เป็นอย่างดี ผู้ให้บริการบัตรเครดิตควรมุ่งขยายปริมาณบัตรเครดิต และปริมาณการใช้บัตรเครดิตกับกลุ่มลูกค้าดังกล่าวข้างต้น

2. ผู้ให้บริการควรมีการทบทวนประวัติการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มลูกค้าเดิมทุกปี หากลูกค้ามีประวัติการชำระหนี้ดีควรขยายวงเงินบัตรเครดิตเพิ่ม และมอบคะแนนหรือของสมนาคุณพิเศษกับกลุ่มลูกค้าเดิม

3. จากการวิจัยลูกค้าจะสนใจใช้บัตรเครดิตก็ต่อเมื่อมีสิทธิพิเศษในการผ่อนชำระค่างวด (0%) สามารถใช้คะแนนแลกส่วนลดหรือของสมนาคุณได้

4. สินค้าหรือบริการที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากที่สุดคือ อาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือ เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย ผู้ให้บริการบัตรเครดิตควรรักษาปริมาณการใช้จ่ายไว้โดยการเพิ่มโปรโมชั่นหรือเพิ่มส่วนลดในการซื้อสินค้าครั้งต่อไป

5. ด้านพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต ผู้ให้บริการควรแน่ใจว่ามีการจัดส่งใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าทันก่อนครบกำหนดชำระ หรือจะเพิ่มช่องทางในการแจ้งใบแจ้งหนี้ เช่น ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) แจ้งเตือนผ่านระบบ SMS เป็นต้น และควรเพิ่มช่องทางการชำระหนี้ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า

อย่างไรก็ดี การวิจัยนี้เป็นเพียงตัวอย่างประชากรส่วนน้อยเท่านั้นอาจจะไม่ใช่ภาพรวมของเศรษฐกิจของประเทศไทยทั้งหมด การใช้บัตรเครดิตอย่างถูกวิธี คือการใช้บัตรเครดิตให้เพียงพอต่อรายได้ และรายจ่ายจะทำให้ไม่เกิดปัญหาหนี้เสียและปัญหาอาชญากรรมในสังคม สุดท้ายนี้ปัญหาหนี้บัตรเครดิตในปัจจุบันอาจต้องการการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจภาพรวม

### เอกสารอ้างอิง

ธานินทร์ ศิลป์จารุ.(2557).การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS.(พิมพ์ครั้งที่ 15) .

กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนสามัญปิซซิเนสเซอร์แอนด์ตี.

นราทิพย์ ชูติวงศ์.(2558).ทฤษฎีอรรถประโยชน์. (พิมพ์ครั้งที่ 11) กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประวัติความเป็นมาบัตรเครดิต. สืบค้น 28 ธันวาคม 2559 จากเว็บบล็อก

<http://thecreditcardthai.blogspot.com/2012/12/blog-post.html>

โพสต์ทูเดย์-ข่าวการเงิน. บัตรเครดิตปี'60 ซึมผวาหนี้. สืบค้น 28 ธันวาคม 2559 จาก

<https://www.posttoday.com/finance/news/472563>

มัณฑิตา สกุลรัตนศักดิ์.(2556) . พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ถือบัตรเครดิตบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วรวิทย์ ประสิทธิ์ผล. (2557). ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.



- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. (2556). **ทฤษฎีอุปสงค์**. (พิมพ์ครั้งที่ 20) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2559, 27 ธันวาคม). **ภาพรวมบัตรเครดิตปี 2560 ประคองการเติบโต ขณะที่โจทย์หลักยังเป็นพฤติกรรมระงับการใช้ของผู้ถือบัตร**. ปีที่ 22 ฉบับที่ 2805
- สาวิตรี ไตรวิวัฒน์. (2557). **พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- หทัยรัตน์ สุวรรณศรี .(2556). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพในการชำระสินค้าและบริการของเขตจังหวัดนครปฐม 2** (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศิลปากร.

## References

- Credit History. Searched 28 December 2016 From the weblog  
<http://thecreditcardthai.blogspot.com/2012/12/blog-post.html>
- Hatairut Suwannasri .(2013). **Factors Affecting Behavior towards Credit Card Usage of Bangkok Bank for Products and Services Payment in Nakhon Pathom 2** : Silpakorn University
- KASIKORN RESEARCH CENTER. (2016, December 27) Credit card overview 2017 The main problem is the careful behavior of the cardholder. Vol. 22 No. 2805
- Mantita Sakulnatanasak . (2013). **Usage of Services of Krungthai Card (Public Company Limited) Holders in Bangkok** : Sripatum University
- Narathip Chutivong.(2015). **Utility Theory**. (11<sup>th</sup> edition) Bangkok : Faculty of Economics Chulalongkorn University.
- Post Today – Financial News. (2016, December 28). Credit Card Year'60 Septic frightened debt.  
Search from <https://www.posttoday.com/finance/news/472563>
- Sawitree Towiwat .(2014). **Customers Behaviors of Using Kasikornthai Credit Card in Mueang District, Chiang Mai Province** : Chiang Mai University
- Thanin Silpcharu. (2014). **Research and analysis of statistical data SPSS and AMOS**. 15<sup>th</sup> edition, Bangkok: R & D Business Partnership
- Voravit Prasitphol.(2014). **The Theory of Consumer Behavior**. Bangkok : Phranakhon Rajabhat University.
- Wanrak Mingmaninakin . (2013). **Demand Theory**. (20<sup>th</sup> edition) Bangkok : Thammasat University