

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอในภาพรวมสำหรับผู้ประกอบการนำไปกำหนดแนวทางกลยุทธ์ทางการตลาดของบัตรเครดิต ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดตอบคำถามตามความจริง และโปรดตอบทุกข้อ

ขอบคุณ

นางฐิตารีย์ ฐิติเตชะนันท์

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยคำถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการถือครองบัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านเลือก

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

/ สำหรับผู้วิจัย

V1

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 30 – 45 ปี

V2

3. มากกว่าอายุ 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

V3

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

V4

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย / หย่าร้าง

/สำหรับผู้วิจัย

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

V5

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท
2. 10,000-20,000 บาท
3. 20,001-30,000 บาท
4. มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการถือครองบัตรเครดิต

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ท่านเลือก

6. จำนวนบัตรเครดิตที่ท่านถือครองอยู่ทั้งหมดในปัจจุบัน

V6

1. 1 ใบ
2. 2 - 3 ใบ
3. 4 - 5 ใบ
4. มากกว่า 5 ใบ

7. ท่านถือบัตรเครดิตมาเป็นเวลานานเท่าใด

V7

(หากมีหลายใบให้เลือกบัตรที่มีระยะเวลานานที่สุด)

1. น้อยกว่า 1 ปี
2. 1-2 ปี
3. 3-5 ปี
4. มากกว่า 5 ปี

8. วงเงินของบัตรเครดิตที่ได้รับ (หากมีหลายใบให้เลือกบัตรที่วงเงินมากที่สุด)

V8

1. 15,000 – 20,000 บาท
2. 20,001 – 35,000 บาท
3. 35,001 – 50,000 บาท
4. มากกว่า 50,000 บาท

9. ประเภทของบัตรเครดิต

V9

1. วีซ่าการ์ด (Visa Card)
2. มาสเตอร์การ์ด (Master Card)

/สำหรับผู้วิจัย

10. วงเงินที่ท่านได้รับเพียงพอหรือไม่

V10

1. เพียงพอ
2. ไม่เพียงพอ

11. จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ท่านใช้บัตรเครดิต

V11

1. 1-3 ครั้ง
2. 4-6 ครั้ง
3. มากกว่า 6 ครั้ง

12. จำนวนเงินโดยประมาณต่อเดือนที่ท่านใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

V12

1. ไม่เกิน 3,000 บาท
2. 3,000 - 10,000 บาท
3. มากกว่า 10,000 บาท

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ท่านเลือก

13. บัตรเครดิตธนาคารใดที่ท่านครอบครองและใช้เป็นประจำ

V13

1. ธนาคารกสิกรไทย
2. ธนาคารไทยพาณิชย์
3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
4. ธนาคารทหารไทย
5. ธนาคารกรุงเทพ
6. บัตรซิตี้แบงก์
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

/สำหรับผู้วิจัย

14. กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดใด ที่มุ่งใจในการใช้ประโยชน์จากบัตรเครดิตมากที่สุด V14

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ
2. ได้รับของที่ระลึกเมื่อสมัครบัตรเครดิต
3. มีการสะสมคะแนนเพื่อของรางวัล
4. ได้รับเงินคืนทุก ๆ ยอดการใช้จ่าย
5. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ เช่น ใช้เป็นส่วนลด ตามร้านค้าต่าง ๆ ที่เข้าร่วมรายการกับบัตรเครดิต , การคุ้มครองอุบัติเหตุ เป็นต้น
6. สามารถผ่อนชำระคืนในอัตราขั้นต่ำ 5 - 10% ของยอดการใช้จ่าย

15. เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ท่านได้มีการวางแผนชำระหนี้ที่เกิดขึ้นหรือไม่ V15

1. มีการวางแผนทุกครั้ง
2. มีการวางแผนเป็นบางครั้ง
3. ไม่มีการวางแผน

16. ลักษณะการชำระหนี้บัตรเครดิตของท่านเป็นแบบใด V16

1. ชำระยอดขั้นต่ำ
2. ชำระบางส่วน
3. ชำระตามยอดเต็มจำนวน

17. ปกติท่านชำระค่าบัตรเครดิตเมื่อใด V17

1. ทันทีที่ได้รับใบแจ้งยอดการชำระ
2. ชำระก่อนวันครบกำหนด
3. ชำระ ณ วันที่ครบกำหนด
4. ชำระหลังวันครบกำหนด

18. ท่านเคยค้างชำระหนี้บัตรเครดิตหรือไม่ V18

1. เคย
2. ไม่เคย

19. ท่านใช้จ่ายบัตรเครดิตเพื่อสินค้าประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

V19

1. อาหารและเครื่องดื่มตามร้านอาหาร
2. สินค้าอุปโภค และบริโภคตามซูเปอร์มาร์เก็ต
3. สินค้าออนไลน์
4. จองตั๋วเครื่องบิน / ตัวเดินทางต่าง ๆ
5. น้ำมันรถยนต์
6. เครื่องใช้ไฟฟ้า
7. ชำระค่าบริการ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าเบี้ยประกัน
8. เบิกถอนเงินสด

20. เหตุผลที่ท่านใช้ประโยชน์จากบัตรเครดิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

V20

1. สะดวก ปลอดภัย ไม่ต้องพกเงินสดมาก
2. ใช้ซื้อสินค้าและบริการก่อน แล้วชำระเงินเมื่อเรียกเก็บ
3. สามารถผ่อนชำระค่าใช้จ่ายได้
4. สามารถถอนเงินจากตู้ ATM เพื่อใช้ในยามฉุกเฉิน
5. ใช้เป็นส่วนลด ตามร้านค้าต่าง ๆ ที่เข้าร่วมรายการกับบัตรเครดิต
6. สะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัลที่พึงพอใจ
7. ได้รับเงินคืนทุก ๆ ยอดการใช้จ่าย

21. ใครเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้ท่านใช้บัตรเครดิต

V21

1. ตนเอง
2. สามี / ภรรยา
3. พนักงานร้านค้า / พนักงานธนาคาร
4. อื่น ๆ

/สำหรับผู้วิจัย

22. เมื่อไหร่ที่ท่านจะใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าและบริการ V22

1. ทุกครั้งที่ซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้ารับบัตรเครดิต
2. เป็นบางครั้งที่ซื้อสินค้าและบริการที่มีราคาสูง
3. เมื่อไม่มีเงินสดเพียงพอต่อการชำระค่าสินค้าและบริการ
4. ช่วงเทศกาลที่มีการลดราคา หรือสามารถผ่อนสินค้าเมื่อชำระผ่านบัตรเครดิต

23. สถานที่หรือช่องทางใดที่ท่านใช้นิยมจ่ายชำระสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต V23

1. ห้างสรรพสินค้า / ซูเปอร์มาร์เก็ต
2. ภัตตาคาร / ร้านอาหาร
3. สถานีบริการน้ำมัน
4. ร้านค้าทั่วไป
5. โรงแรม
6. อินเทอร์เน็ต
7. หักบัญชีอัตโนมัติ (ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าประกันภัย ฯลฯ)

ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางจิตาธิษฐ์ จิติเตชะนันท์
วันเดือนปีเกิด	10 มิถุนายน 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	437/608 หมู่บ้านแก้ววิลล่า ซอยจรัญสนิทวงศ์ 35 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางขุนศรี อำเภอบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10700

ประวัติการศึกษา

2538	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนชินโรตวิทย์วิทยาลัย
2541	ปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2555	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประวัติการทำงาน

2545	ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสนามเสื่อป่า
2546	เจ้าหน้าที่การเงิน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2553 - ปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการวิทยาลัยนานาชาติปรีดี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทความการค้นคว้าอิสระ

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์*

Behavior in Using Credit Card of Thammasat University Officials ,Thaprachan Campus.

นางจิตารีย์ จิติเทศชนันท์**

Mrs.Thitaree Thititechanan

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ 2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ จำนวน 170 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ และค่าสถิติไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตพบว่า ส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย เพื่อความสะดวก และความปลอดภัย มีการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการที่ห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาร์เก็ต ทุกครั้งด้วยตนเอง 2) ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีวิธีการชำระหนี้ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และโอกาสในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมชำระหนี้โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่าผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยา เรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์*

** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study bank credit card usage behaviors of Thammasat University officials of Thaprachan Campus and 2) compare the using officials credit card behaviors according to various personal profiles . The sample was 170 Thammasat University officials at Thaprachan Campus. Questionnaires were used as a research tool. Data were analysed by frequency, percentage and Chi-Square statistics.

The research results found that: 1) about the aspect of bank credit card usage behaviors, most of the officials hold Thai Farmer Bank credit cards, used the cards for convenience and safety and always used the cards by themselves; 2) the comparison of card holders behaviors in purchasing products and services of the officials with different genders were different at the statistical significance of .01. The officials with different ages had different ways in choosing payment method, having co-decision maker and getting opportunity to use the credit card at the statistical significance of .01. It was also found that the officials with different education levels had different behaviors in credit card debt payment at the statistical significance of .01. The officials with different marital status were different in term of co-decision maker in use the credit card at the statistical significance of .01. Overall credit card usage behaviors of officials with different monthly incomes were also different at the statistical significance of .01.

ความนำ

ปัจจุบันบัตรเครดิตมีแนวโน้มการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบัตรเครดิต มีบทบาทสำคัญเป็นที่ยอมรับในสังคม และได้รับความนิยมมากขึ้น ถือได้ว่าบัตรเครดิตมีส่วนช่วยในการส่งเสริมพัฒนาสังคม นับว่าเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งในการกระตุ้นการจับจ่ายใช้สอยในระบบเศรษฐกิจ ในแง่ของเศรษฐกิจ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในขณะนี้ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมสนับสนุนให้เศรษฐกิจมวลรวมของประเทศฟื้นตัวขึ้นอย่างถาวรและยั่งยืน สังเกตได้จากบัตรเครดิตได้เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตของประชาชน และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางพิจารณาได้จากจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต พบว่ามีผู้ถือบัตรเครดิตเป็นจำนวนมาก และเป็นที่ยอมรับในหมู่ผู้มีรายได้น้อย และปานกลาง จึงทำให้ผู้ประกอบการต่างให้ความสำคัญกับธุรกิจนี้ การใช้บัตรเครดิตชำระแทนการใช้เงินสด ทำให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในการซื้อสินค้าหรือบริการ การถือเงินสดจำนวนมากไว้กับตัว ย่อมมีความเสี่ยงต่อการฉกฉวย การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นทางเลือกหนึ่งของคนทำงาน ไม่ต้องชำระเงินหลังซื้อสินค้าในทันที และได้รับส่วนลดพิเศษอื่น ๆ อีกมากมาย ที่สำคัญทางบริษัทผู้ออกบัตรจะเรียกเก็บเงินภายหลังที่มีการใช้จ่ายในรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจเป็นจำนวน 30 - 50 วัน ตามข้อตกลงของผู้ออกบัตรเครดิต ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีผู้นิยมใช้บัตรเครดิตกันอย่างแพร่หลายเพราะความสะดวกในด้านการบริหารเงินส่วนบุคคลของผู้ถือบัตรเครดิต เนื่องจากมีหลักฐานรายละเอียดครบถ้วนและชัดเจนอย่างไรก็ตาม เมื่อมีบัตรเครดิตที่สามารถเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เป็นอย่างมาก ผู้ใช้สามารถใช้จ่ายได้อย่างเสรี หากไม่คุมการใช้จ่ายให้ดีหรือใช้จ่ายเกินวงเงินที่สามารถหาได้ในแต่ละเดือน ผลที่ตามมาก็คือ การเป็นหนี้เพราะไม่สามารถหาเงินมาใช้คืนให้กับธนาคาร หรือสถาบัน

การเงินที่ไปทำสัญญาไว้ได้ แนวโน้มทางธุรกิจการเป็นหนี้บัตรเครดิตกำลังขยายตัว และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว

จากข้อมูลศูนย์วิจัยกสิกรไทย ในปี 2553 ยอดสินเชื่อคงค้างบัตรเครดิตมีอัตราเพิ่มขึ้นตามปริมาณการใช้จ่าย ซึ่งมียอดสินเชื่อคงค้างบัตรเครดิตในปี 2553 ขยายตัวร้อยละ 5.5 - 6.5 เพิ่มขึ้นจากที่ขยายตัวร้อยละ 3.9 ในปี 2552 การเพิ่มขึ้นของยอดคงค้างสินเชื่อบัตรเครดิต สอดคล้องกับการเติบโตตามปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้น และในขณะเดียวกัน ปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าจากบัตรเครดิต ณ ปี 2553 จะอยู่ที่ประมาณ 202,500 - 204,500 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 1.5 -2.5 เพิ่มขึ้นจากที่หดตัวร้อยละ 4.9 ในปี 2552 ทิศทางการเบิกเงินสดที่เติบโตเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต มีสาเหตุมาจากการที่ผู้ถือบัตรมุ่งใช้บัตรในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ มากกว่าการใช้เพื่อการเบิกถอนเงินสด ประกอบกับการเติบโตของร้านค้ารับบัตรเครดิตที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความสะดวกสบายสำหรับผู้ถือบัตรมากขึ้น นอกจากนี้ผู้บริโภคมีทางเลือกทางการเงินมากขึ้น โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทบัตรเบิกเงินสด หรือสินเชื่อหมุนเวียนที่สามารถถอนเงินสดได้จากเครื่อง ATM ซึ่งสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้ (ข้อมูลจากศูนย์วิจัยกสิกรไทย ปีที่ 16 ฉบับที่ 2204 วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2553)

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต และสินเชื่อเงินสด ในปี 2555 นางสาวภาวิณี เหล่าพิพัฒน์ไพบุลย์ ทำการศึกษาเรื่อง การจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและบัตรเครดิตเงินสดของคนในกรุงเทพมหานคร พบว่า คนทำงานในกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บัตรเครดิตและบัตรเครดิตเงินสดใช้บัตรเครดิตเงินสดมากกว่า 5,000 บาทขึ้นไป เมื่อเปรียบเทียบอาชีพของคนทำงานในกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บัตรเครดิต และบัตรเครดิตเงินสด พบว่า คนทำงานในกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บัตรเครดิตและบัตรเครดิตเงินสดที่มีธุรกิจส่วนตัว หรือประกอบอาชีพอิสระ ใช้บัตรเครดิตเงินสดมากกว่า 5,000 บาทขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมาคือ พนักงานของรัฐ คิดเป็น ร้อยละ 47.83 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 45.45 รับราชการ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 43.04 และพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 28.35

จากข้อมูลล่าสุดของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ประกาศตัวเลขสำคัญของธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ล่าสุดสิ้นเดือนธันวาคม 2556 พบว่าธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล มีเอ็นพีแอลพุ่งสูงขึ้น แบ่งเป็นบัตรเครดิตมีเอ็นพีแอลเพิ่มขึ้น 31 % สินเชื่อส่วนบุคคล 42 % โดยยอดคงค้างเอ็นพีแอลของบัตรเครดิตมีทั้งสิ้น 6.64 พันล้านบาท (ยอดคงค้างของธนาคารพาณิชย์ 4.63 พันล้านบาท นอนแบงก์ 2.01 พัน ล้านบาท) เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันปีก่อน 31.34 % หรือเพิ่มขึ้น 1.58 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นจากธนาคารพาณิชย์ 1.53 พันล้านบาท และนอนแบงก์ 56 ล้านบาท ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลมียอดคงค้างเอ็นพีแอลทั้งสิ้น 1.09 หมื่นล้านบาท (ยอดคงค้างธนาคารพาณิชย์ 5.48 พันล้านบาท นอนแบงก์ 4.91 พันล้านบาท และสาขานานาชาติต่างชาติ 529 ล้านบาท) เมื่อเทียบกับระยะเดียวกันปีก่อน ยอดเอ็นพีแอลเพิ่มขึ้น 3.26 พันล้านบาท คิดเป็น 42.47 % เพิ่มขึ้นจากธนาคารพาณิชย์ และนอนแบงก์ ในปริมาณใกล้เคียงกัน 1.59 พันล้านบาท และ 1.54 พันล้านบาท ตามลำดับ (ASTV ผู้จัดการออนไลน์ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2557)

จากงานวิจัยและบทวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์ เพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์แท้จริงของพฤติกรรมการใช้บัตร

เครดิตของพนักงานว่า อยู่ในภาวะความเสี่ยงของการเป็นหนี้บัตรเครดิตหรือไม่ เพื่อนำไปบริหารความเสี่ยงในการปล่อยกู้ยืมเงินลูกเงินของพนักงานต่อไป และสามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนา ปรับปรุง และสามารถบริหารจัดการด้านการเงินให้สอดคล้องกับ การวางแผนนโยบายการใช้จ่ายเงินในอนาคต ให้มีประสิทธิภาพแก่ผู้อ่านงานวิจัยฉบับนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมุติฐานของการวิจัย

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บัตรเครดิตที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์ พนักงานรวมทั้งหมด 260 คน (ที่มา: ฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์ ตุลาคม 2557) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 , p . 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ

2.2.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2.2 ข้อมูลการถือครองบัตรเครดิต ได้แก่ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ระยะเวลาที่ถือครองบัตรเครดิต วงเงินบัตรเครดิต ประเภทของบัตรเครดิต ความเพียงพอของวงเงินบัตรเครดิต จำนวนครั้งของการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน และจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต แบ่งออกเป็น บัตรเครดิตธนาคารที่ผู้ใช้ถือครองอยู่ กลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาด การวางแผน ชำระหนี้ วิธีการชำระหนี้ การชำระหนี้ตามวันที่กำหนด การค้างชำระหนี้ ประเภทสินค้าและบริการที่มีการใช้บัตรเครดิต เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต โอกาสในการใช้บัตรเครดิต และช่องทางที่มีการใช้บัตรเครดิต

3. ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ระหว่างเดือนธันวาคม 2557 ถึงเดือนมีนาคม 2558

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้
2. การจัดทำโครงสร้างแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

แบบสอบถามมี 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการถือครองบัตรเครดิต ได้แก่ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ระยะเวลาที่ถือครองบัตรเครดิต วงเงินบัตรเครดิต ประเภทของบัตรเครดิต ความเพียงพอของวงเงินบัตรเครดิต จำนวนครั้งของการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน และจำนวนเงินของการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ได้แก่ บัตรเครดิตธนาคารที่ใช้ถือครองอยู่ กลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาด การวางแผนชำระหนี้ วิธีการชำระหนี้ การชำระหนี้ตามวันที่กำหนด การค้างชำระหนี้ ประเภทสินค้า และบริการที่มีการใช้บัตรเครดิต เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต โอกาสในการใช้บัตรเครดิต และช่องทางที่มีการใช้บัตรเครดิต

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถามแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach 's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9316

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวม ด้วยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จำนวน 170 ฉบับ แล้วขอคืนด้วยตนเอง ได้ข้อมูลคืนมา 170 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้วทำการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล ข้อมูลการถือบัตรเครดิต และพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)
2. เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติไค - สแควร์ (Chi - Square : χ^2)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของพิมพ์วิไลชัย สุวัตติกุล (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต : กรณีศึกษา พนักงานบริษัท กมลประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าลักษณะส่วนบุคคล ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง 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 ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของพิมพ์วิไลชัย สุวัตติกุล (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต : กรณีศึกษา พนักงานบริษัท กมลประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีบัตร 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 ประครองขวัญ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต : กรณีศึกษา บมจ. อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า มีการถือบัตรวีซ่ามากที่สุด และความถี่ในการใช้อยู่ที่ 1 - 3 ครั้งต่อเดือน

3. พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ดังนี้

- กลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บัตรเครดิต เมื่อทราบว่าบัตรเครดิตนั้นฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของพิมพ์วิไลชัย สุวัตติกุล (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต : กรณีศึกษา พนักงานบริษัท กมลประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าส่วนใหญ่เลือกทำบัตรเครดิตด้วยเหตุผลฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้า / รายปีตลอดชีพ

- การชำระหนี้ตามวันที่กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการวางแผนการชำระหนี้เป็นบางครั้ง ร้อยละ 40.00 ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของพนมไพโร ชัยยะ (2554) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน ในจังหวัดสกลนคร พบว่า

พฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิต ส่วนใหญ่ชำระตามยอดขั้นต่ำต่อครั้ง ตามที่ธนาคารเจ้าของบัตรกำหนด และมีการวางแผนในการชำระหนี้เป็นครั้งคราวคิดเป็น ร้อยละ 36 ของการชำระหนี้บัตรทั้งหมด

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

- ประเภทสินค้าและบริการที่มีการใช้บัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิต เพื่อเลือกซื้ออาหารและเครื่องดื่มตามร้านอาหาร ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของพนมไพโร ชัยยะ (2554) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน ในจังหวัดสกลนคร พบว่า มีแนวโน้มใช้จ่ายมากขึ้นเมื่อมีบัตรเครดิตโดยส่วนใหญ่จ่ายเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 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 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้ารับบัตรเครดิตทุกครั้ง ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของวนันท์ เตมิศักดิ์ (2550) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง 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 มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การชำระหนี้ตามวันที่กำหนด รายการชำระ ณ วันที่ครบกำหนด โดยเพศหญิงมักชำระหนี้ ณ วันที่ครบกำหนด มากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงใส่ใจในรายละเอียดมากกว่าเพศชาย จึงมีการบริหารจัดการหนี้ได้ดีกว่า

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

- ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตด้านการชำระหนี้ ตามวันที่กำหนดรายการหนี้ที่ได้รับใบแจ้งยอดการชำระที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะมีวุฒิภาวะในการบริหารจัดการการชำระหนี้ให้ตรงตามวันที่กำหนด โดยชำระหนี้ที่ได้รับใบแจ้งยอดการชำระ

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

- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 คือ ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการอาหารและเครื่องดื่มตามร้านอาหาร ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการสินค้าอุปโภคและบริโภคตามซูเปอร์มาร์เก็ต ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการน้ำมันรถยนต์ และประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิตโดยรวม และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการสินค้าออนไลน์ ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมพิศ ทับยัง (2552) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอ

เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงาน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ พบว่า

1. กลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาด พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องกลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาดแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 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 เรื่อง การชำระหนี้ตามวันที่กำหนดแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีรายได้น้อย จะทำการชำระหนี้ทันทีเมื่อได้รับใบแจ้งยอดการชำระ ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้สูง จะทำการชำระหนี้ ณ วันที่ครบกำหนด

4. การค้างชำระหนี้ พนักงานที่มีระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องการค้างชำระหนี้แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีรายได้น้อย เคยมีการค้างชำระหนี้

5. ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการใช้บัตรเครดิตในการชำระสินค้าและบริการ เช่น จอดตัวเครื่องบิน / ตัวเดินทางต่าง ๆ อาหาร และเครื่องดื่มตามร้านอาหาร สินค้าอุปโภคและบริโภคตามซูเปอร์มาร์เก็ต และเครื่องใช้ไฟฟ้า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีการใช้บัตรเครดิตในการชำระสินค้าและบริการ เช่น อาหารและเครื่องดื่มตามร้านอาหาร สินค้าอุปโภคและบริโภคตามซูเปอร์มาร์เก็ต สินค้าออนไลน์ และน้ำมันรถยนต์

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

7. ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มักมีพนักงานร้านค้า หรือพนักงานธนาคารมาช่วยตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ในการซื้อสินค้าและบริการ ส่วนพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มักมีสามี / ภรรยาช่วยตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่อง ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมักมีพนักงานร้านค้า หรือพนักงานธนาคารมาช่วยตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษากว่าปริญญาตรี มักมีสามี / ภรรยาช่วยตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีสถานภาพโสด ตนเองจะเป็นผู้ตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ในการซื้อสินค้าและบริการ รองลงมาคือพนักงานร้านค้า / พนักงานธนาคารมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส จะเป็นสามี / ภรรยาที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเรื่องผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีรายได้ต่ำ มักมีพนักงานร้านค้าหรือพนักงานธนาคารมาช่วยตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ ส่วนพนักงานที่มีรายได้สูง มักมีสามี / ภรรยาช่วยตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ

8. โอกาสในการใช้บัตรเครดิต พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เรื่องโอกาสในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปี ใช้บัตรเครดิตทุกครั้งที่มีการซื้อสินค้า และบริการที่ร้านค้ารับบัตรเครดิต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานของกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อสินค้า และบริการต่าง ๆ
2. ทางธนาคารควรนำผลวิจัยไปใช้เป็นข้อมูล ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด และเป็นแนวทางในการวางแผนทางการตลาดเกี่ยวกับสินค้า และบริการจากการใช้บัตรเครดิต
3. ควรคำนึงถึงขณะปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อทำความเข้าใจในความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า และบริการได้เป็นอย่างดี
4. ควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลการถือบัตรเครดิตเพิ่มเติม เช่น จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองอยู่ ระยะเวลาที่ถือครองบัตรเครดิต วงเงินของบัตรเครดิต ประเภทของบัตรเครดิต จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่มีการใช้บัตรเครดิต จำนวนเงินโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต จะช่วยให้วิเคราะห์การตัดสินใจใช้บัตรเครดิตได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรณีการ์ ก้นชาติพิชัย. (2555). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ณรงค์ศักดิ์ จันทปัญญา. (2555). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ณรากร แสงมณี. (2551). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษา : รูปแบบการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ก่อให้เกิดหนี้ และวิธีการจัดการหนี้บัตรเครดิต. งานวิจัยปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชั้นยพงษ์ ประคองขวัญ. (2549). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต. กรณีศึกษา. บมจ.อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- พนมไพร ชัยยะ. (2554). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน ในจังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิมพ์วัลลภ สุวดีดิกุล. (2551). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษา พนักงานบริษัท กมลประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภาวิณี เหล่าพิพัฒน์ไพบูลย์. (2555). การจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและบัตรเครดิตเงินสดของคนทำงาน ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มนัสพงษ์ ด่านปาน. (2554). การศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของประชาชน : กรณีศึกษาผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มันชาติ สกลรัตน์ศักดิ์. (2556). พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ถือบัตรเครดิต บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา. _____ . (2541). นโยบายธุรกิจ การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สมพิศ ทับช้าง. (2552). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.