

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันบัตรเครดิตมีแนวโน้มการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบัตรเครดิตมีบทบาทสำคัญเป็นที่ยอมรับในสังคมและได้รับความนิยมมากขึ้น ถือได้ว่าบัตรเครดิตมีส่วนช่วยในการส่งเสริมพัฒนาสังคม นับว่าเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งในการกระตุ้นการใช้จ่ายใช้สอยในระบบเศรษฐกิจ ในแง่มุมของเศรษฐกิจถือเป็นเครื่องมือสำคัญซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในขณะนี้ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมสนับสนุนให้เศรษฐกิจมวลรวมของประเทศฟื้นตัวขึ้นอย่างถาวรและยั่งยืน สังเกตได้จากบัตรเครดิตได้เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตของประชาชนและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางพิจารณาได้จากจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต พบว่ามีผู้ถือบัตรเครดิตเป็นจำนวนมาก และเป็นที่ยอมรับในหมู่ผู้ที่มีรายได้น้อย และปานกลางจึงทำให้ผู้ประกอบการต่างให้ความสำคัญกับธุรกิจนี้ การใช้บัตรเครดิตชำระแทนการใช้เงินสดทำให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในการซื้อสินค้าหรือบริการ การถือเงินสดจำนวนมากไว้กับตัว ย่อมมีความเสี่ยงต่อการฉกชิง การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นทางเลือกหนึ่งของคนทำงาน ไม่ต้องชำระเงินสดหลังซื้อสินค้าในทันที และได้รับส่วนลดพิเศษอื่น ๆ อีกมากมาย ที่สำคัญทางบริษัทผู้ออกบัตรจะเรียกเก็บเงินภายหลังที่มีการใช้จ่ายในรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจเป็นจำนวน 30 - 50 วัน ตามข้อตกลงของผู้ออกบัตรเครดิต ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีผู้นิยมใช้บัตรเครดิตกันอย่างแพร่หลายเพราะความสะดวกในด้านการบริหารเงินส่วนบุคคลของผู้ถือบัตรเครดิต เนื่องจากมีหลักฐานรายละเอียดครบถ้วนและชัดเจนอย่างไรก็ตาม เมื่อมีบัตรเครดิตที่สามารถเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เป็นอย่างมาก ผู้ใช้สามารถใช้จ่ายได้อย่างเสรี หากไม่คุมการใช้จ่ายให้ดีหรือใช้จ่ายเกินวงเงินที่สามารถหาได้ในแต่ละเดือน ผลที่ตามมาก็คือ การเป็นหนี้เพราะไม่สามารถหาเงินมาใช้คืนให้กับธนาคาร หรือสถาบันการเงินที่ไปทำสัญญาไว้ได้ แนวโน้มทางธุรกิจการเป็นหนี้บัตรเครดิตกำลังขยายตัว และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว

จากข้อมูลศูนย์วิจัยกสิกรไทย ในปี 2553 ยอดสินเชื่อคงค้างบัตรเครดิตมีอัตราเพิ่มขึ้นตามปริมาณการใช้จ่าย ซึ่งมียอดสินเชื่อคงค้างบัตรเครดิตในปี 2553 ขยายตัวร้อยละ 5.5 -6.5 เพิ่มขึ้นจากที่ขยายตัวร้อยละ 3.9 ในปี 2552 การเพิ่มขึ้นของยอดคงค้างสินเชื่อบัตรเครดิตสอดคล้องกับการเติบโตตามปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้น และในขณะเดียวกัน ปริมาณการเบิก

เงินสดล่วงหน้าจากบัตรเครดิต ณ ปี 2553 จะอยู่ที่ประมาณ 202,500 – 204,500 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 1.5 -2.5 เพิ่มขึ้นจากที่หดตัวร้อยละ 4.9 ในปี 2552 ทิศทางการเบิกเงินสดที่เติบโตเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต มีสาเหตุมาจากการที่ผู้ถือบัตรมุ่งใช้บัตรในการชำระค่าสินค้าหรือบริการมากกว่าการใช้เพื่อการเบิกถอนเงินสด ประกอบกับการเติบโตของร้านค้ารับบัตรเครดิตที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความสะดวกสบายสำหรับผู้ถือบัตรมากขึ้น นอกจากนี้ผู้บริโภคมีทางเลือกทางการเงินมากขึ้น โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทบัตรเบิกเงินสด หรือสินเชื่อหมุนเวียน ที่สามารถถอนเงินสดได้จากเครื่อง ATM ซึ่งสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้ (ข้อมูลจากศูนย์วิจัยกสิกรไทย ปีที่ 16 ฉบับที่ 2204 วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2553)

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต และสินเชื่อเงินสด ในปี 2555 นางสาวภาวิณี เหล่าพิพัฒน์ไพบุลย์ ทำการศึกษาเรื่อง การจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดของคนในกรุงเทพมหานคร พบว่า คนทำงานในกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดใช้บัตรกดเงินสดมากกว่า 5,000 บาทขึ้นไปเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพของคนทำงานในกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บัตรเครดิต และบัตรกดเงินสด พบว่า คนทำงานในกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดที่มีธุรกิจส่วนตัว หรือประกอบอาชีพอิสระ ใช้บัตรกดเงินสดมากกว่า 5,000 บาทขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมาคือ พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 47.83 รับจ้างทั่วไปร้อยละ 45.45 รับราชการ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 43.04 และพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 28.35

จากข้อมูลล่าสุดของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ประกาศตัวเลขสำคัญของธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ล่าสุดสิ้นเดือนธันวาคม 2556 พบว่าธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลมีเอ็นพีแอลพุ่งสูงขึ้น แบ่งเป็นบัตรเครดิตมีเอ็นพีแอลเพิ่มขึ้น 31 % สินเชื่อส่วนบุคคล 42 % โดยยอดคงค้างเอ็นพีแอลของบัตรเครดิตมีทั้งสิ้น 6.64 พันล้านบาท (ยอดคงค้างของธนาคารพาณิชย์ 4.63 พันล้านบาท นอนแบงก์ 2.01 พันล้านบาท) 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 และสาขาธนาคารต่างชาติ 529 ล้านบาท) เมื่อเทียบกับระยะเดียวกันปีก่อน ยอดเอ็นพีแอลเพิ่มขึ้น 3.26 พันล้านบาท คิดเป็น 42.47 % เพิ่มขึ้นจากธนาคารพาณิชย์ และนอนแบงก์ในปริมาณใกล้เคียงกัน 1.59 พันล้านบาท และ 1.54 พันล้านบาท ตามลำดับ (ASTV ผู้จัดการออนไลน์ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2557)

จากงานวิจัยและบทวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ เพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์แท้จริงของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานว่า อยู่ในภาวะความเสี่ยงของการเป็นหนี้บัตรเครดิตหรือไม่ เพื่อนำไปบริหารความเสี่ยงในการปล่อยกู้ยืมเงินฉุกเฉินของพนักงานต่อไป และสามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนา ปรับปรุง และสามารถบริหารจัดการด้านการเงินให้สอดคล้องกับการวางแผนนโยบายการใช้จ่ายเงินในอนาคต ให้มีประสิทธิภาพแก่ผู้อ่านงานวิจัยฉบับนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บัตรเครดิตที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ พนักงานรวมทั้งหมด 260 คน (ที่มา : ฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ 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 บัตรเครดิตธนาคารที่ใช้ถือครองอยู่ กลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาด การวางแผนชำระหนี้ วิธีการชำระหนี้ การชำระหนี้ตามวันที่กำหนด การค้างชำระหนี้ ประเภทสินค้าและบริการที่มีการใช้บัตรเครดิต เหตุผลในการใช้บัตรเครดิต ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต โอกาสในการใช้บัตรเครดิต และช่องทางที่มีการใช้บัตรเครดิต

3. ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

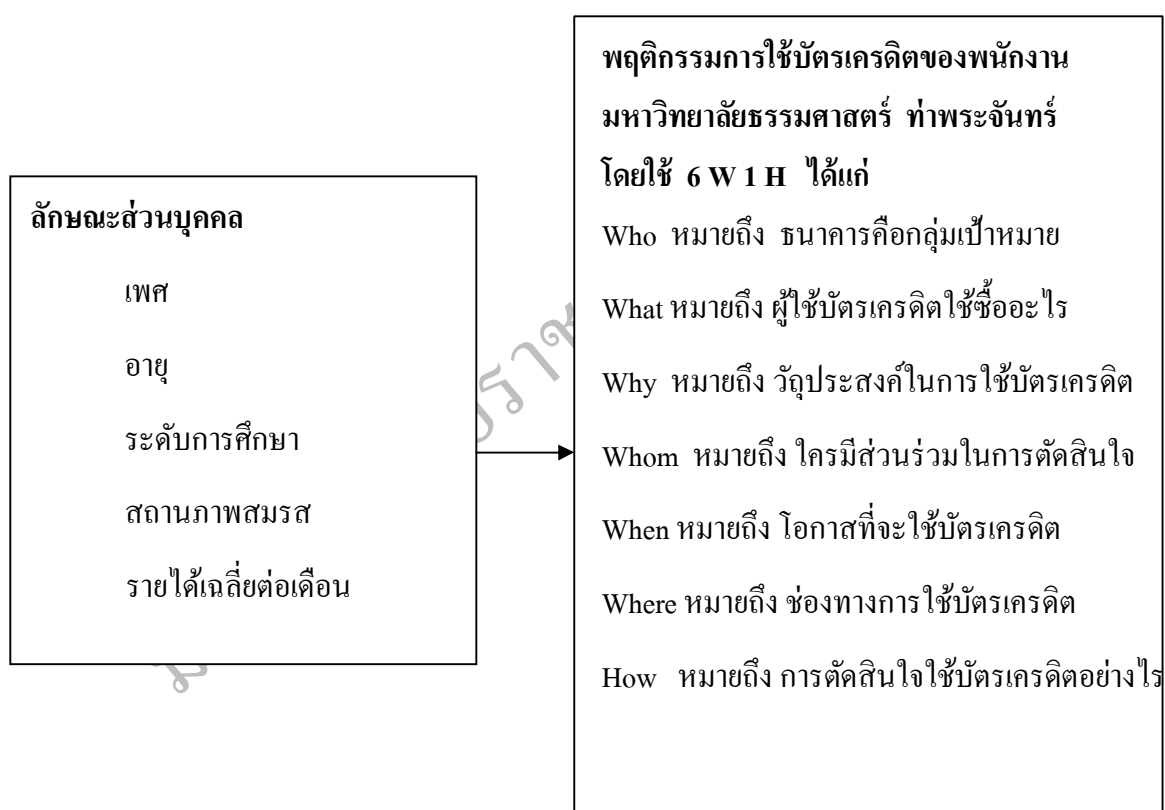
ระหว่างเดือนธันวาคม 2557 ถึงเดือนมีนาคม 2558

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด และทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค 6W 1H ของ Kotler (1999) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต หมายถึง การแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการของผู้ถือบัตรเครดิต โดยการใช้จ่ายบัตรเครดิตแทนการจ่ายเงินสด เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายด้านจิตใจและด้านสังคม

เครดิต (credit) หมายถึง เครดิตที่เกิดจากการบัญชีโดยสถาบันการเงิน ซึ่งเป็นการบัญชีเพื่อกำหนดชื่อเรียกผลิตภัณฑ์ประเภทสินเชื่อบุคคล ที่เข้ามารองรับความต้องการพื้นฐานในแง่ของการใช้จ่ายส่วนตัวที่สะดวกสบาย แต่จะมีวงเงินเท่าไรนั้นทางธนาคารจะเป็นผู้วิเคราะห์โดยจะพิจารณาจากเงินเดือน อาชีพการทำงาน และประวัติทางการเงิน

บัตรเครดิต (credit card) หมายถึง บัตรพลาสติกขนาดเล็ก ที่ระบุชื่อผู้ออกบัตร เลขที่บัตร ชื่อผู้ถือบัตร วันที่หมดอายุ เพื่อเป็นหลักฐานว่าเป็นผู้มีสิทธิในการใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ แทนเงินสดหรือใช้บัตรเครดิตในการเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มของผู้ออกบัตรหรือบริษัทอื่นที่เป็นสมาชิกร่วมกับผู้ออกบัตร หรือมีคุณสมบัติหนึ่งคุณสมบัติใดหรือมากกว่าในคุณสมบัติเหล่านี้

1. ใช้เป็นสื่อกลางแทนเงินสดในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ
2. มีระยะเวลาเรียกเก็บหนี้
3. รับประกันความสูญเสียจากการสูญหายของบัตรตามระยะเวลาที่กำหนด

ผู้ถือบัตรเครดิต (card holder) หมายถึง ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ หรือสถาบันการเงินที่ได้สมัครใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงิน และได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงิน เพื่อใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดได้

ความหมายของ 6 W 1 H

Who หมายถึง ธนาคารใดที่อยู่ในตลาดเป้าหมายของผู้ถือบัตรเครดิต ที่ได้รับความนิยมในการใช้จ่ายบัตรเครดิตเป็นประจำ

What หมายถึง ผู้ใช้บัตรเครดิตใช้ซื้ออะไร เพื่อดำเนินการว่าผู้ใช้บัตรเครดิตจะใช้จ่ายบัตรเครดิตเพื่อสินค้าประเภทใด เช่น อาหารและเครื่องดื่มตามร้านอาหาร สินค้าออนไลน์ จองตัวเครื่องบิน / ตัวเดินทางต่าง ๆ น้ำมันรถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า หรือชำระค่าบริการ เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น

Why หมายถึง วัตถุประสงค์ในการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคเพื่อสนองความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตวิทยา เช่น เพื่ออำนวยความสะดวก ปลอดภัย ไม่ต้องพกเงินสดมาก สามารถผ่อนชำระค่าใช้จ่ายได้ สามารถใช้เป็นส่วนลดตามร้านค้าต่าง ๆ ที่เข้าร่วมรายการกับบัตรเครดิต เป็นต้น

Whom หมายถึง ใครมีส่วนร่วม และมีบทบาทที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต

When หมายถึง โอกาสที่ผู้บริโภคจะใช้บัตรเครดิต เช่น เป็นประจำทุกครั้งที่ซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้ารับบัตรเครดิต เป็นบางครั้งที่ซื้อสินค้าและบริการที่มีราคาสูง เมื่อไม่มีเงินสดเพียงพอต่อการชำระค่าสินค้าและบริการ หรือช่วงเทศกาลที่มีการลดราคา หรือสามารถผ่อนสินค้าเมื่อชำระผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น

Where หมายถึง ช่องทาง หรือแหล่งที่ผู้ใช้บัตรเครดิตจะไปใช้บัตรเครดิต เช่น ห้างสรรพสินค้า / ซูเปอร์มาร์เก็ต สถานีบริการน้ำมัน โรงแรม ร้านค้าทั่วไป หรือหักบัญชีอัตโนมัติ (ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์) เป็นต้น

How หมายถึง การตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มีขั้นตอนในการตัดสินใจในการใช้บัตรเครดิตอย่างไร และกลยุทธ์ทางการตลาดใดที่ผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของท่านบ้าง เช่น การโฆษณา การส่งเสริมการขายโดยข้อเสนอฟรีค่าธรรมเนียมตลอดชีพ มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล ได้รับเงินคืนทุก ๆ ยอดการใช้จ่าย สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับ สามารถผ่อนชำระคืนในอัตราขั้นต่ำ 5 – 10 % ของยอดการใช้จ่าย เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล