

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19

ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

FACTORS AFFECTING TO BEHAVIORS USING CREDIT CARDS IN SITUATION COVID 19 OF THE POPULATION IN BANGKOK

อรรปรียา เปียเปีย¹ และ บุญกา ปิ่นทุรอำพร²

¹นักศึกษาปริญญาโท Email : 6214070042@rumail.ru.ac.th

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ปัจจัยประชากร (3) เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านผลกระทบในสถานการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way-ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน และประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ และสถานภาพต่างกัน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลกระทบใน

สถานการณ์โควิด-19 ด้านรายได้ ด้านการใช้จ่ายออนไลน์และไลฟ์สไตล์ดิจิทัล มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ : พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต สถานการณ์โควิด-19

ABSTRACT

The purpose of this research was to (1) To study the behaviors using credit cards in situation covid 19 of the population in Bangkok. (2) To study the behavior using credit card in situation covid 19 of the population in Bangkok classified by population factors. (3) To study the factors that affect behaviors using credit cards in situation covid 19 of the population in Bangkok.

The sample group used in this research are population in Bangkok 400 peoples, using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. Moreover, hypothesis was tested with t-test statistics, one-way variance statistics (One-way ANOVA), if differences are found by using LSD methods and using multiple regression statistics.

The hypothesis test found that the population in Bangkok with different age, education level, occupations and income have different effects on the behaviors using credit card and the population in Bangkok with different gender and status does not affect on the behaviors using credit card and the factors afflicted in situation covid 19 Income factor, factors online spending and digital lifestyle are affect the behavior credit card of the population in Bangkok.

Keywords : Behaviors using credit card, COVID 19 Situation

บทนำ

สังคมในปัจจุบันเป็นสังคมยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิต ที่ส่งผลให้ค่านิยมในการดำรงชีวิตมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงไปในหลายๆ ด้านโดยเฉพาะเรื่องของการบริโภคสินค้าและบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้า ระหว่างผู้ต้องการขายกับผู้ต้องการซื้อ โดยการใช้เงินสดเป็นสื่อกลางในการซื้อขายแลกเปลี่ยน ทว่า ด้วยเทคโนโลยีที่ทำให้ระบบการชำระเงินเริ่มเอื้อต่อการไม่ต้องชำระด้วยเงินสด รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคยุคนี้ที่เคยชินกับการใช้สมาร์ตโฟน และเริ่มตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่ๆ มากขึ้น นั่นคือธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ คือการที่สังคมให้ความสำคัญของเงินสดน้อยลง และหันมาชำระเงินผ่านบัตรเครดิตมากยิ่งขึ้น ภายใต้การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ รวมถึงผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการชำระ

เงินที่ทำให้การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมีความสะดวกต่อผู้บริโภค การกระตุ้นให้มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตให้มากขึ้น โดยที่ผู้ถือบัตรเครดิตสามารถใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ หรือผ่อนชำระก็ได้ ผู้บริโภคจะได้รับความสะดวกในการชำระเงินและช่วยลดการพกพาเงินสด รวมถึงผู้บริโภคจะได้รับสิทธิประโยชน์ที่มาพร้อมกับการใช้บริการบัตรเครดิต การผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการ 0% สะสมแต้ม หรือเพื่อใช้ส่วนลด แลก แจก แถม และรับเงินคืน (Cash Back)

ในปี 2562 ได้มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 ที่ถูกค้นพบล่าสุด ในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน และได้มีการแพร่กระจายไปในหลายประเทศทั่วโลก ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลก หลายประเทศต้องใช้มาตรการปิดเมืองเพื่อควบคุมการแพร่ระบาด ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจหยุดชะงัก รวมถึงทำให้ผู้บริโภคปรับตัวสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น โดยเฉพาะการทำกิจกรรมบนโลกออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นอย่างเห็นชัดเจน เพื่อความสะดวก การจ่ายเงินแบบไร้สัมผัส ซึ่งเป็นผลพวงของมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม โดยผู้ให้บริการด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล เผยว่าพฤติกรรมการใช้ผ่านบัตรเครดิตจากผลกระทบโควิด-19 ทำพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนไป ชีวิตวิถีใหม่เร่งให้สังคมไทยก้าวสู่ยุคสังคมไร้เงินสดมากขึ้น

จากความสำคัญและที่มาของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงกลยุทธ์ให้เข้าถึงฐานผู้บริโภค การลดความเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่อ การส่งเสริมการตลาด และศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ปัจจัยประชากร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านผลกระทบในสถานการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิตที่ใช้ในปัจจุบัน ปัจจัยทางด้านผลกระทบในสถานการณ์โควิด-19 ได้แก่ ด้านรายได้ ด้านการชำระหนี้บัตรเครดิต ด้านการใช้จ่ายออนไลน์และไลฟ์สไตล์ดิจิทัล ด้านนโยบายรัฐบาล
2. ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยทางด้านผลกระทบในสถานการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิตที่ใช้ในปัจจุบัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางด้านผลกระทบในสถานการณ์โควิด-19 มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

Loudon & Bitta (1993) อ้างถึงใน อภิชา วุฒิสีธางกูร (2560) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการตัดสินใจและกิจกรรมทางกายภาพของแต่ละคนแสดงออกเมื่อมีการประเมินความต้องการใช้หรือซื้อสินค้าและบริการ

Engle, Blackwell and Miniard (1993) อ้างถึงใน ฐิตารีย์ ฐิติเตชะนันท์ (2558) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งการบริโภค และการจับจ่ายใช้สอยสินค้าและบริการ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและหลังการกระทำดังกล่าวด้วย

ชฎิลลดา อ่อนหนองหว่า (2562) สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การแสดงออกถึงการกระทำบุคคลโดยบุคคลหนึ่งในการที่จะให้ได้มาซึ่งสินค้า หรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของบุคคลนั้น โดยมีกระบวนการต่างๆ ในการตัดสินใจ ตั้งแต่การค้นหากำหนด การซื้อ การใช้ ประเมินผลในการใช้ผลิตภัณฑ์และการบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคล ที่มีกระบวนการคิดด้วยเหตุผล รวมทั้งการตัดสินใจที่มีอยู่ก่อนแล้ว เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริโภคสินค้าและบริการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิต

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563) ได้ให้ความหมายของบัตรเครดิตว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจออกให้แก่ ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ผู้ประกอบการธุรกิจกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ

หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวกับเงิน และผู้ประกอบธุรกิจจะเรียกให้ผู้บริโภคชำระเงินในภายหลัง ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า และบัตรที่ผู้บริโภคไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย หรือค่าอื่นใด อันเนื่องจากการใช้บัตรดังกล่าวในทุกกรณี

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า บัตรเครดิต หรือ บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ประกอบธุรกิจ นำการออกให้กับผู้บริโภคที่ต้องการใช้บริการ เพื่อความสะดวกในการชำระเงินจากการซื้อสินค้าและบริการในชีวิตประจำวัน กับร้านค้าที่ยินดีรับบัตรเครดิต ซึ่งบัตรเครดิตจะสามารถใช้ได้ตามวงเงินที่ได้รับการอนุมัติ และผู้ประกอบธุรกิจจะเรียกให้ผู้บริโภคชำระเงินในภายหลัง

ข้อมูลเกี่ยวกับการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ไวรัสโคโรนาเป็นไวรัสในวงศ์ใหญ่ที่เป็นสาเหตุของโรคทั้งในสัตว์และคน ในคนนั้น ไวรัสโคโรนาหลายสายพันธุ์ทำให้เกิดโรกระบบทางเดินหายใจตั้งแต่โรคหวัดธรรมดาจนถึงโรคที่มีอาการรุนแรง เช่น โรคทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (MERS) และโรกระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันร้ายแรง (SARS) โดยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด 19 ที่ถูกค้นพบล่าสุดในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน และได้มีการแพร่กระจายไปในหลายประเทศทั่วโลก

ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้

ผลกระทบโควิด 19 ต่อตลาดแรงงานไทย โดยข้อมูลการสำรวจภาวะการมีงานทำของประชากรโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่ามีผู้ว่างงานกว่า 7.5 แสนคน และมีผู้ที่อยู่ในระบบประกันสังคมที่ขอรับสิทธิประโยชน์กรณีว่างงานตามมาตรา 38 ประมาณ 3 แสนคน ทั้งนี้โครงสร้างตลาดแรงงานไทยมีลักษณะที่นายจ้างปรับตัวโดยการปรับเปลี่ยนชั่วโมงการทำงาน มากกว่าการเพิ่มหรือลดคนงานแบบฉับพลัน เมื่อเศรษฐกิจไม่ดี นายจ้างจึงพยายามรักษาลูกจ้างไว้โดยลดชั่วโมงการทำงานก่อน เมื่อมีความจำเป็นจึงค่อยเลิกจ้าง

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติและสำนักงานประกันสังคม สะท้อนว่าแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด 19 มาก เมื่อเศรษฐกิจไม่ดีนายจ้างจึงพยายามรักษาลูกจ้างไว้โดยลดชั่วโมงการทำงานก่อน เมื่อมีความจำเป็นจึงค่อยเลิกจ้าง จากข้อมูลผลกระทบโควิด 19 ต่อตลาดแรงงานไทยนั้น ได้ส่งผลกระทบต่อรายได้ของประชาชนอย่างมาก

ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระหนี้บัตรเครดิต

รายงานการประเมินเสถียรภาพระบบการเงินไทย (2563) ผลกระทบต่อภาคครัวเรือน สถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 และมาตรการปิดเมืองทำให้ภาคครัวเรือนไทยซึ่งมีหนี้ในระดับสูงอยู่เดิมมีความเปราะบางทางการเงินเพิ่มขึ้น ผ่านการจ้างงานที่ปรับลดลงและการปรับลดชั่วโมงทำงานของภาคธุรกิจ ส่งผลให้รายได้ของภาคครัวเรือนปรับลดลงอย่างฉับพลัน โดยจากผลการศึกษาข้อมูลเครดิตบูโร (National Credit Bureau: NCB) ของสถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์ พบว่าหากภาวะเศรษฐกิจไทยยังไม่ฟื้นตัวและไม่มีการช่วยเหลือเพิ่มเติมในช่วงครึ่งหลังของปี 2563 ในไตรมาสที่ 4 ปี 2563 จะมีผู้เข้ามามาตรการช่วยเหลือของภาครัฐที่อาจจะมีปัญหาชำระหนี้ จำนวน 2.1 ล้านคน และอาจส่งผลให้เกิดการผิดนัดชำระต่อเนื่อง (cross default) กับ สง.หรือ

ผู้ให้บริการทางการเงินที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) อื่นๆ เนื่องจากภาคครัวเรือนส่วนใหญ่มีสินเชื่อมากกว่า 1 บัญชี และกู้ยืมจากผู้ให้บริการทางการเงินมากกว่า 1 แห่ง

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ หลายประเทศต้องใช้มาตรการปิดเมืองเพื่อควบคุมการแพร่ระบาด ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจหยุดชะงัก ภาคธุรกิจและลูกจ้างมีรายได้ลดลงมาจากมาตรการควบคุมการแพร่ระบาด ส่งผลให้ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) และภาคครัวเรือนมีภาระหนี้สูงขึ้น ขาดสภาพคล่อง และความสามารถในการชำระหนี้ต่ำลง

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้จ่ายออนไลน์และไลฟ์สไตล์ดิจิทัล

การแพร่ระบาดของโควิด 19 ทำให้ผู้บริโภคปรับตัวสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น มีการซื้อสินค้าและชำระเงินออนไลน์ ซึ่งเป็นผลพวงของมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม โดยข้อมูลการขยายตัวธุรกรรมชำระเงินผ่านบัตรเครดิตทรอนิกส์ แยกรายหมวดการใช้จ่ายเทียบระหว่าง ไตรมาส 1 ปี 2563 กับ ไตรมาส 1 ปี 2562 ของธนาคารแห่งประเทศไทย ข้อมูลการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ที่ปรับลดลง ได้แก่ การบิน บริการภาครัฐ โรงแรม กีฬา และตัวแทนอสังหาริมทรัพย์ แต่มีธุรกิจบางประเภทที่ขยายตัวสูงสุด ได้แก่ ซูเปอร์มาร์เก็ต สุขภาพและความงาม การตลาดทางตรง และธุรกิจด้านขนส่งสินค้าที่เติบโตเร็วสุดรับไปกับการใช้จ่ายออนไลน์

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การแพร่ระบาดของโควิด 19 ทำให้ผู้บริโภคปรับตัวสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น มีการซื้อสินค้าและชำระเงินออนไลน์ ซึ่งเป็นผลพวงของมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม จากข้อมูลการขยายตัวธุรกรรมชำระเงินผ่านบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ แยกรายหมวดการใช้จ่าย โดยเฉพาะ 5 หมวดที่ขยายตัวมากที่สุด ได้แก่ ซูเปอร์มาร์เก็ต สุขภาพและความงาม การตลาดทางตรง และธุรกิจด้านขนส่งสินค้า

ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล

รัฐบาล กระทรวงการคลัง รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ออกมาตรการต่างๆ มาเพื่อช่วยบรรเทาความเดือนร้อนจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในโครงการเราไม่ทิ้งกัน โครงการคนละครึ่ง โครงการเราชนะ โครงการ 33 เรารักกัน เป็นโครงการเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ และช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย ระยะที่ 1 นายรมตล นุมนนท์ รองผู้ว่าการ ด้านเสถียรภาพสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ออกมาตรการเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย พบว่า มีลูกหนี้รายย่อยได้รับความช่วยเหลือจำนวน 11.5 ล้านบัญชี จากบัญชีสินเชื่อรายย่อยทั้งหมด 35 ล้านบัญชี ส่วนใหญ่เป็นบัญชีบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล คิดเป็นมูลหนี้รวม 3.8 ล้านล้านบาท ซึ่งพบว่าลูกหนี้ส่วนใหญ่ได้รับความช่วยเหลือในลักษณะจ่ายเงินค่างวดที่ลดลง และบางส่วนได้รับการเลื่อนการชำระหนี้ หรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และผู้ให้บริการทางการเงินตระหนักว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ยังมีความไม่แน่นอนสูง และยังคงมีกิจกรรมทางเศรษฐกิจบางส่วนที่ได้รับผลกระทบรุนแรงและอาจยืดเยื้อ ทำให้ลูกหนี้บางกลุ่มยังคงต้องการความช่วยเหลือต่อเนื่อง ธปท. จึงได้ออกมาตรการช่วยเหลือระยะที่ 2

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ทำให้ทางรัฐบาลต้องประกาศใช้ข้อกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อป้องกันและระงับยับยั้งการระบาดของโรคมิให้แพร่ระบาดออกไปในวงกว้าง อาทิ สั่งปิด

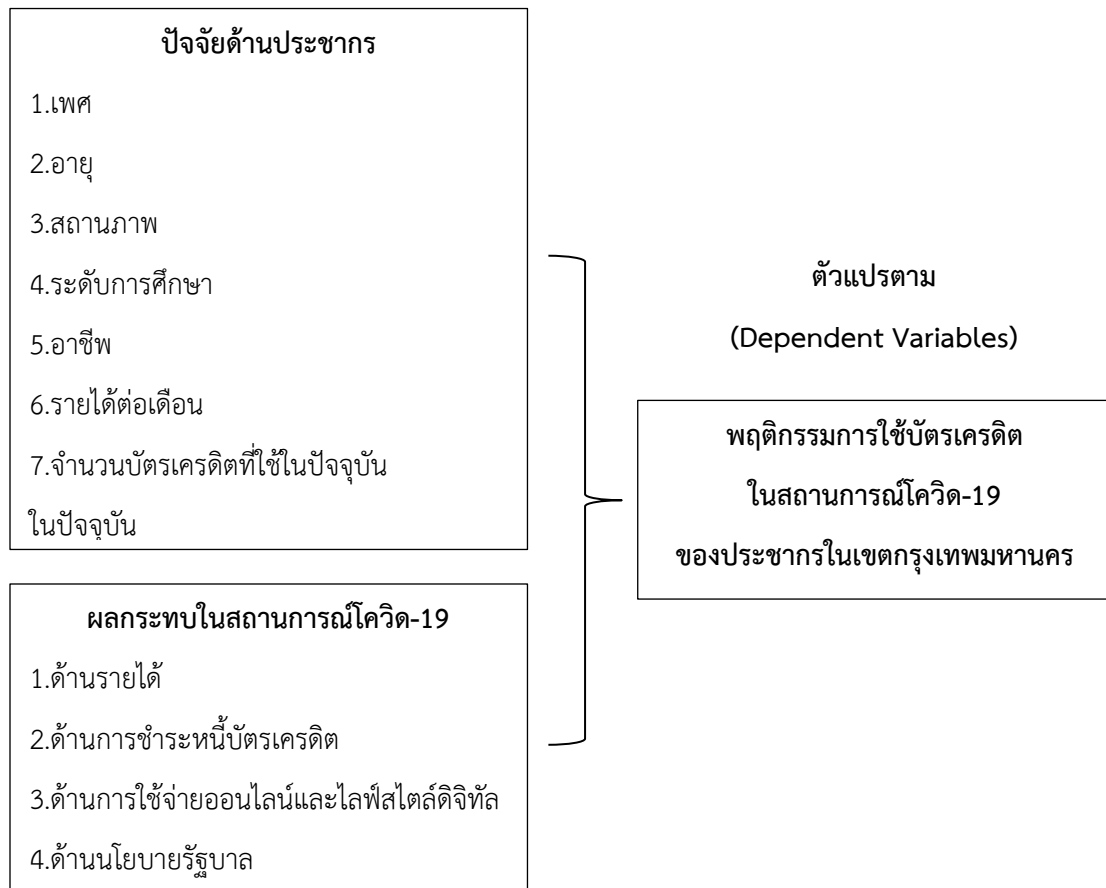
สถานที่ชั่วคราว ล็อกดาวน์พื้นที่เสี่ยง, งดเดินทางข้ามจังหวัด, เคอร์ฟิว เป็นต้น และมาตรการช่วยเหลือเงินเยียวยา มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย จากที่กล่าวมาข้างต้น เป็นการช่วยเหลือของทางรัฐบาล เพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชน ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

กรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถสรุปกรอบแนวคิดงานวิจัยได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)



วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่จริง โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ เป็นการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ใช้บริการบัตรเครดิต กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยตารางของ Yamane (1973) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 5% และสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีคำถามจำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามแบบปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ และจำนวนบัตรเครดิตในครอบครอง มีจำนวน 1 ข้อ เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุตัวเลขลงไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย จำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต จำนวนเงินโดยประมาณที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน มีคำถามจำนวน 2 ข้อ เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุตัวเลขลงไป และพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 มีคำถามจำนวน 8 ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็นมาก, 3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบในสถานการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านรายได้ ด้านการชำระหนี้บัตรเครดิต ด้านการใช้จ่ายออนไลน์และไลฟ์สไตล์ดิจิทัล ด้านนโยบายรัฐบาล มีคำถามจำนวน 20 ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็นมาก, 3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

สำหรับการแปลความหมาย มีดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) อธิบายตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อธิบายตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม เพศ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test

2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ LSD

2.3 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30 มีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76 ซึ่งมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55 และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47 และการครอบครองบัตรเครดิต พบว่าส่วนใหญ่จะครอบครองบัตรเครดิต จำนวนสูงสุด 10 ใบ และจำนวนน้อยสุด 1 ใบ

2. พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ในสถานการณ์โควิด-19

2.1 ด้านจำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน และจำนวนเงินโดยประมาณที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจำนวนครั้งสูงสุด 40 ครั้งต่อเดือน และน้อยสุด 1 ครั้งต่อเดือน และมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจำนวนเงินสูงสุด 30,000 บาทต่อเดือน และจำนวนเงินน้อยสุด 300 บาทต่อเดือน

2.2 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ในสถานการณ์โควิด-19 พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความจำเป็นที่ ต้องการใช้บัตรเครดิตอย่างต่อเนื่อง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$)

2.3 ปัจจัยทางด้านผลกระทบในสถานการณ์โควิด-19 มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเฉพาะด้านการใช้จ่ายออนไลน์ และไลฟ์สไตล์ดิจิทัล ($\bar{X} = 3.39$) รองลงมาได้แก่ด้านนโยบายรัฐบาล ($\bar{X} = 3.21$) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.97$) และ ด้านการชำระหนี้บัตรเครดิต ($\bar{X} = 2.72$)

3.ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยทางด้านผลกระทบ ในสถานการณ์โควิด-19 มีผลต่อพฤติกรรม การใช้บัตรเครดิต	R ²	a Constant	b	Std. Error	β	t	P
ด้านรายได้ (X ₁)	0.430	0.656	0.199	0.039	0.254	5.048	0.000**
ด้านการชำระหนี้บัตรเครดิต (X ₂)			0.002	0.031	0.003	0.580	0.954
ด้านการใช้จ่ายออนไลน์ และไลฟ์สไตล์ดิจิทัล (X ₃)			0.490	0.035	0.608	13.983	0.000**
ด้านนโยบายรัฐบาล(X ₄)			0.032	0.035	0.040	0.890	0.374

พบว่าปัจจัยด้านรายได้ (X₁) และด้านการใช้จ่ายออนไลน์และไลฟ์สไตล์ดิจิทัล (X₃) มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการนำปัจจัยมาทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านรายได้ (X₁) และด้านการใช้จ่ายออนไลน์และไลฟ์สไตล์ดิจิทัล (X₃) ในขณะที่ ปัจจัยด้านการชำระหนี้บัตรเครดิต(X₂) และด้านนโยบายรัฐบาล(X₄) ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านรายได้ (X₁) มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย สาเหตุมากจากมาตรการปิดเมืองเพื่อควบคุมการแพร่ระบาด ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจหยุดชะงัก ภาคธุรกิจและลูกจ้างมีรายได้ลดลงจากมาตรการควบคุมการแพร่ระบาด ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติและสำนักงานประกันสังคม สะท้อนว่าแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด 19 มาก เมื่อเศรษฐกิจไม่ฟื้นตัวจึงพยายาม

รักษาถูกจ้างไว้โดยลดชั่วโมงการทำงานก่อน เมื่อมีความจำเป็นจึงค่อยเลิกจ้าง จากข้อมูลผลกระทบโควิด 19 ต่อตลาดแรงงานไทยนั้น ได้ส่งผลกระทบต่อรายได้ของประชาชนอย่างมาก หรือส่งผลให้รายได้ของภาคครัวเรือนปรับลดลงอย่างฉับพลัน

1.2 ปัจจัยด้านการใช้จ่ายออนไลน์และไลฟ์สไตล์ดิจิทัล (X_3) มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า การแพร่ระบาดของโควิด 19 ทำให้ผู้บริโภคปรับตัวสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น มีการซื้อสินค้าและชำระเงินออนไลน์ ซึ่งเป็นผลพวงของมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม รวมถึงหลายบริษัทมีนโยบายให้พนักงานทำงานที่บ้าน หรือ Work From Home เพื่อลดความเสี่ยงในการได้รับเชื้อไวรัสโคโรนาที่กำลังลุกลาม รวมถึงโอกาสในการแพร่กระจายต่ออีกด้วย จากข้อมูลการขยายตัวธุรกรรมชำระเงินผ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ แยกรายหมวดการใช้จ่าย โดยเฉพาะ 5 หมวดที่ขยายตัวมากที่สุด ได้แก่ ซูเปอร์มาร์เก็ต สุขภาพและความงาม การตลาดทางตรง และธุรกิจด้านขนส่งสินค้าที่เติบโตเร็ว สอดรับไปกับการใช้จ่ายออนไลน์

1.3 ปัจจัยด้านการชำระหนี้บัตรเครดิต(X_2) และด้านนโยบายรัฐบาล(X_4) ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน อาจเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างที่น้อยเกินไปเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ได้ครอบคลุมทั่วประเทศไทย รวมถึงอาจไม่ได้เป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด 19 มาก หรืออาจจะได้รับผลกระทบ แต่ไม่ได้เดือดร้อนมากนัก อ้างอิงจากมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย ระยะที่ 1 ธนาคารแห่งประเทศไทย มีลูกหนี้รายย่อยที่ได้รับความช่วยเหลือจำนวน 11.5 ล้านบัญชี จากบัญชีสินเชื่อรายย่อยทั้งหมด 35 ล้านบัญชี แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อาจเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างที่สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติ หรือสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์โควิด 19 ได้ จึงส่งผลให้มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตได้อย่างปกติ เป็นผู้ที่สภาพคล่องทางการเงิน และเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีความสามารถในการชำระหนี้

2. ผลการวิจัยพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความต้องการที่จะใช้บัตรเครดิต เพื่อชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะใช้บัตรเครดิตเพื่อจ่ายชำระ หรือผ่อนชำระค่าสินค้า/บริการ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กรรณิการ์ จันดีวงค์ (2558) ศึกษาเรื่อง การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตที่มีความต้องการซื้อสินค้าที่สามารถผ่อนชำระได้ 0% นาน 10 เดือน และการใช้บัตรเครดิตเพื่อสะสมแต้ม หรือ เพื่อใช้ส่วนลด แลก แจก แถม และ รับเงินคืน (Cash Back) ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นนทพร ปันวิเศษ (2561) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของคนไทยเจนเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร พบว่า การมีสิทธิพิเศษที่มอบให้ลูกค้าในวันสำคัญต่างๆ อย่างสม่ำเสมอส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บัตรเครดิต รวมถึงการใช้บัตรเครดิตเพื่อจ่ายชำระค่าอาหารในภัตตาคาร/ร้านอาหาร ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จูติธาร์ย์ จูติเตชะนันท์ (2558) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรม

การใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ท่าพระจันทร์ พบว่า พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เพื่อเลือกซื้ออาหารและเครื่องดื่มตามร้านอาหาร

3. ผลการวิจัยพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า จากข้อมูลทางสถิติผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 65 เป็นเพศหญิง จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ไม่มีความแตกต่างกัน ชัดแย้งกับแนวคิดของนันทพร ปิ่นวิเศษ (2561) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของคนไทยเจนเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในเรื่องความถี่ในการใช้ จำนวนเงินที่ใช้ จุดประสงค์ในการซื้อสินค้าและบริการ ความฟุ่มเฟือยที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3.2 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้บริการบัตรเครดิตที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้บริโภคมีวัตถุประสงค์การใช้บริการบัตรเครดิตที่ต่างกันออกไปตามแต่ละช่วงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฐิตารีย์ ฐิติเตชชนันท์ (2558) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ท่าพระจันทร์ พบว่า อายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตที่แตกต่างกัน คือ ประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการน้ำมันรถยนต์ และประเภทสินค้าและบริการที่ใช้บัตรเครดิต รายการเบิกถอนเงินสด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3.3 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า จากข้อมูลทางสถิติผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 76 มีสถานภาพโสด จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของอภิชา วุฒิสทิธางกูร (2560) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้สินเชื่อบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ ในเขตบางรักกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตที่แตกต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์ หากมีสถานภาพโสด ก็มักจะเลือกบัตรเครดิตที่จะเข้ากับไลฟ์ สไตล์ของตนเองโดยไม่ต้องคำนึงถึงคนรอบข้าง ซึ่งต่างไปจากสถานภาพสมรสที่จะมีการคำนึงถึงคู่สมรสของตนเองด้วยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3.4 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ระดับการศึกษาบ่งบอกถึงการดำเนินชีวิต และความต้องการที่ใช้บริการบัตรเครดิตต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อภิชา วุฒิสทิธางกูร (2560) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้สินเชื่อบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพในเขตบางรักกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่าธรรมเนียม จำนวนร้านค้าที่รับบัตร รายการส่งเสริมการขาย ที่ทางธนาคารเจ้าของบัตรเครดิตได้จัดทำ

ขึ้น ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตจะมีแนวคิดที่แตกต่างกันไปในการใช้บัตรเครดิตที่ตนเองถือครองอยู่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3.5 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ความมั่นคงทางอาชีพหรือความมั่นคงทางการเงิน เพื่อคาดเดาถึงศักยภาพของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ในการชำระหนี้คั้นในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนันทพร ปิ่นวิเศษ (2561) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของคนไทยเจนเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร จากการใช้บริการบัตรเครดิตได้นั้นทางธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตจะมองเรื่องความมั่นคงในอาชีพการทำงานหรือการหารายได้ด้วย ทั้งในเรื่องความมั่นคงของงานและความสม่ำเสมอของรายได้ในแต่ละเดือน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3.6 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า รายได้มีความความสัมพันธ์มูลค่าของสินค้าและบริการ ที่ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตเพื่อจ่ายชำระ หรือผ่อนชำระค่าสินค้า/บริการสูงตามรายได้ ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของรสรินทร์ อินทรสมพันธ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่ารายได้คือสิ่งที่บ่งบอกถึงความสามารถในการใช้จ่ายสินค้าและบริการ ซึ่งการใช้งานบัตรเครดิต คือการทำเงินในอนาคตมาใช้จ่ายก่อน ดังนั้น ผู้สมัครจะต้องมีความพร้อมในด้านการเงิน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผลกระทบในสถานการณ์โควิด-19 ปัจจัยด้านรายได้ คือ การแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อรายได้ ความเป็นอยู่ของประชาชน อัตราการว่างงาน ปรับตัวเพิ่มขึ้น สะท้อนถึงความเปราะบางทางการเงิน และการมีงานทำในช่วงวิกฤติทางเศรษฐกิจ ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ รวมถึงผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ควรมุ่งทำตลาดโดยเพิ่มจำนวนการถือครองบัตรเครดิต หรือการอนุมัติสินเชื่อให้กับกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นผู้มีรายได้สูง รวมถึงเป็นผู้ที่มีความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน เพื่อหลีกเลี่ยงหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ต้นทุนที่เกิดจากหนี้เสียและการติดตามทวงหนี้

2. จากผลการวิจัยพบว่า ผลกระทบในสถานการณ์โควิด-19 ปัจจัยด้านการใช้จ่ายออนไลน์และไลฟ์สไตล์ดิจิทัล คือ การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ผู้บริโภคปรับตัวสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น มีการซื้อสินค้าและการชำระเงินออนไลน์ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ รวมถึงผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ควรทำการตลาดสำหรับการชำระเงินออนไลน์ ในด้านการส่งเสริมสิทธิประโยชน์ที่มีความแตกต่างจากคู่แข่ง รวมถึงการพัฒนานวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินที่ทำให้ผู้บริโภคสามารถชำระเงินได้สะดวกมากขึ้น และการสร้างพันธมิตรกับร้านค้ารายย่อยที่ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้าและบริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยว ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราเงินเฟ้อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตหรือไม่
2. ควรมีการติดตามพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตอย่างต่อเนื่อง เพราะพฤติกรรมผู้บริโภคจะมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ในปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา และควรนำมาปรับปรุงวิธีการวิจัย ให้มีคุณภาพมากขึ้น
3. ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเฉพาะพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครจึงไม่สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นตัวแทนของประชากรทั่วประเทศได้ รวมถึงงานวิจัยในครั้งนี้อาจเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างที่สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติ หรือสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์โควิด 19 ได้ จึงส่งผลให้มีพฤติกรรมใช้บัตรเครดิตได้อย่างปกติ เป็นผู้ที่มิสภาพคล่องทางการเงิน และเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีความสามารถในการชำระหนี้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรมีการทำวิจัยในระดับประเทศแต่ละภูมิภาคเพื่อให้เห็นภาพโดยรวมมากยิ่งขึ้น
4. ควรมีการปรับเปลี่ยนบัตรเครดิต ให้เป็นบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์แทน เนื่องจากเทคโนโลยีในปัจจุบันผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องถือบัตรพลาสติกแล้ว ควรมีการพัฒนานวัตกรรมการปล่อยสินเชื่อออนไลน์ ผ่านสมาร์ตโฟนที่รองรับแอปพลิเคชันในใช้งานแทน

บรรณานุกรม

บทความ / วารสาร / นิตยสาร / หนังสือ

- ธนาคารแห่งประเทศไทย, สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2563). รายงานการประเมินเสถียรภาพระบบการเงินไทย 2563.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยที่ได้รับผลกระทบจาก โควิด-19 ระยะที่ 2 ฉบับที่ 32/2563. สำนักสื่อสารสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารการสื่อสารองค์กร.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). ธปท. สรุปผลการดำเนินการครบ 3 เดือน ของมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยระยะที่ 1 ฉบับที่ 37/2563. สำนักสื่อสารสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารการสื่อสารองค์กร.

วิทยานิพนธ์

- อภิชา วุฒิสิตธางกูร. (2560). พฤติกรรมการใช้สินเชื่อบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพในเขตบางรักกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ ,มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฐิตารีย์ ฐิติเตชะนันท์. (2558). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป), มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ชฎิลลดา อ่อนหนองหว่า. (2562). การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตต่อการ

- สื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ ของผู้ใช้บัตรเครดิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.
 หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
 นนทพร ปิ่นวิเศษ. (2561). พฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตของคนไทยเจนเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร.
 หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยสยาม.
 รัสรินทร์ อินทรสมพันธ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ สาขา
 นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
 กมลทิพย์ สีสัย. (2558). การศึกษาสัมพันธระหว่างประชากรศาสตร์กับอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทาง
 การตลาด และความภักดีต่อตราสินค้า ต่อการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขต
 กรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
 ศิริกุล คุณยศยิ่ง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต และเงินสดในการชำระค่าสินค้าและ
 บริการของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. หลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต,
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
 สันธิติ ทองช่วง. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัด
 นครสวรรค์. วารสารวิชาการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
 กรรณิการ์ จันตะวงศ์. (2558). การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์.
 หลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต.
 ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2564, จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2563/E/174/T_0039.PDF
 องค์การอนามัยโลก (WHO). (2562). โรคโคโรนาไวรัส (COVID-19). ค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2564, จาก
<https://www.who.int/thailand/emergencies/novel-coronavirus-2019/q-a-on-covid-19>
 มณฑลที กปิลกาญจน์, และคณะ. (2563). ผลกระทบโควิด 19 ต่อตลาดแรงงานไทย. ค้นเมื่อ 26 มีนาคม 2564,
 จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_12Oct2020.aspx
 ทศพล ต้องหุ้ย, และคณะ. (2563). มุ่งสู่เศรษฐกิจไร้เงินสด พฤติกรรมผู้บริโภคและโอกาสของธุรกิจไทยช่วง
 โควิด 19 ไทย. ค้นเมื่อ 26 มีนาคม 2564, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_21Jul2020.aspx
 กระทรวงการคลัง. (2563). ฉบับที่ 42/2563 มาตรการเยียวยา “เราไม่ทิ้งกัน”. ค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2564, จาก
<https://www.mof.go.th/th/files/2019-07-31-16-27-57?keyword2020>
 กระทรวงการคลัง. (2563). ฉบับที่ 104/2563 โครงการคนละครึ่ง. ค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2564, จาก

<https://www.mof.go.th/th/files/2019-07-31-16-27-57?keyword2020>
กระทรวงการคลัง. (2563). ฉบับที่ 9/2564 โครงการเราชนะ. ค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2564, จาก
<https://www.mof.go.th/th/files/2019-07-31-16-27-57?keyword2021>
กระทรวงแรงงาน, สำนักงานประกันสังคม, ธนาคารกรุงไทย จำกัด. โครงการ “ม33เรารักกัน” ค้นเมื่อ 27
มีนาคม 2564, จาก <https://www.xn--33-nqia4jubqa0kcg0o.com/>
ตลับลักษณ์ ธนดิษฐ์สุวรรณ. (2563). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2564-2566 ธุรกิจบัตรเครดิต. ค้นเมื่อ 15
เมษายน 2564, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/summary-outlook/industry-summary-outlook-2021-2023>