



**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตในช่วงสถานการณ์ COVID-19  
ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร**

**FACTORS AFFECTING CREDIT CARD REPAYMENT BEHAVIOR DURING  
THE COVID-19 SITUATION OF THE POPULATION IN BANGKOK**

นางสาว นิชาภา สุตพล  
อาจารย์ ดร.บุฏุกา ปันฑุรอำพร

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มี 1.เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตในช่วงสถานการณ์ COVID-19 2.เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3.เพื่อศึกษาความรู้ต่อสถานการณ์ COVID-19 ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตในช่วงสถานการณ์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และ 4.เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต จำแนกตาม ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่ถือบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่มีในครอบครอง วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับการอนุมัติ ลักษณะการใช้บัตรเครดิต วงเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน และการวางแผนการใช้บัตรเครดิตในแต่ละเดือน ข้อมูลความคิดเห็นต่อความรู้ต่อสถานการณ์ COVID-19 ในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับผลกระทบที่ได้รับจากสถานการณ์ COVID-19 ในลักษณะความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) และคำถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาที่คาดว่าสถานการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจะกลับมาเป็นปกติ ข้อมูลความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย ด้านความเต็มใจในการจ่าย ด้านความตระหนักถึงหนี้ที่ค้างชำระ ด้านการรับรู้ถึงข้อจำกัดของบัตรเครดิต และด้านแนวความคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามจำนวน หรือตามเวลาที่กำหนด



ประชากรที่ถือครองบัตรเครดิตของสถาบันการเงินภายในประเทศไทยที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีอำนาจในการตัดสินใจซื้อสินค้า และใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตด้วยตนเอง จำนวน 400 คน กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้คือร้อยละ 5 โดยใช้การคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ Yamané (1973) ได้ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นหรือแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ให้พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตโดยรวมต่างกัน และประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มี สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน ทำให้ให้พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตโดยรวม ไม่ต่างกัน ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับการอนุมัติการวางแผนการใช้จ่ายบัตรเครดิตในแต่ละเดือน ต่างกัน ทำให้ให้พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตโดยรวมต่างกัน ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีจำนวนบัตรเครดิตที่มีในครอบครอง ลักษณะการใช้งานบัตรเครดิตต่างกันทำให้ให้พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตโดยรวม ไม่ต่างกัน

## ABSTRACT

This study is 1. To study the behavior of the department of credit card debt settlement during the COVID-19 situation. 2. To study the department of credit card debt settlement during the COVID-19 situation of the population in Bangkok. Classified by gender, status, age, education, occupation and average monthly income. 3. To study the awareness of the situation of COVID-19 which has an influence on the behavior of the department of credit card settlement during the situation of the population in Bangkok and 4. To study the behavior of the department of credit card settlement during the COVID-19 situation of population in Bangkok classified by behavior of using credit cards classified by demographic data, which consists of gender, status, age, education level, occupation and average monthly income. Data on behavior of using credit cards of respondents, which consists of



commercial banks or financial institutions that hold credit cards Number of credit cards in possession approved credit card limits use of credit cards limit for spending via credit card each month and planning to use credit cards each month. Data on the respondent's perceptions of current COVID-19 situation of respondents. It consists of questions about the impact of the COVID-19 situation on a 5- point scale (Rating Scale) and questions of opinion of the respondents about how long the COVID-19 situation is expected to occur in currently returning to normal. Data on the respondent's opinions on credit card debt payment behaviors. Which consists of terms of willingness to pay for awareness of overdue debt terms of being aware of the limitations of credit cards and the concept of risk regarding unable to pay debt according to the amount or according to the time limit.

The population that holds credit cards of financial institutions within Thailand that live in Bangkok have the power to make decisions for purchases and spending via credit cards by themselves. Confidence level is set at 95 percent and tolerance is 5 percent by using the calculation of the formula of Yamane (1973). Size of the sample population are 400 people and using randomization method based on probability or accidental sampling by using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. Hypotheses were tested by t-test, One-Way ANOVA. If differences were found, they would be compared in pairs by means of LSD and multiple regression statistics

The hypothesis testing found that the population in Bangkok with different gender, age and average monthly income. Causing the overall behavior of credit card debt to be different and the population in Bangkok that has educational status And different occupations. Causing the total credit card debt payment behavior is not different, the population in Bangkok with a credit card limit that has been approved the planning of the use of credit cards in different months makes the overall credit card debt payment behavior different In Bangkok with a number of credit cards in possession The usage of credit cards is different, causing the total credit card debt payment behavior.



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยในปัจจุบันได้มีความเปลี่ยนแปลงไปมากถ้าเทียบกับในอดีตไม่ว่าจะเป็นทางด้าน เศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม รวมไปถึงด้านเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว ทำให้ผู้ประกอบการบริษัทต่าง ๆ ตลอดจนธุรกิจสถาบันการเงิน และธนาคารพาณิชย์ต่างต้องปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดการแข่งขันต่อสู้กันเพื่อความอยู่รอดของตนเอง และการที่ธุรกิจสถาบันการเงิน และธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันทางการตลาดที่สูงมากได้เริ่มเข้ามาบดบังบทบาทในการดำเนินชีวิต รวมไปถึงการใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคและบริโภค ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ตก็ได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบัน ส่งผลให้ผู้บริโภคที่มาใช้บริการต้องการความสะดวกสบายในการมาใช้บริการมากขึ้น จึงทำให้บัตรเครดิตเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตของผู้คนในปัจจุบัน โดยการใช้เป็นสื่อกลางแทนการถือเงินสดในมือเพื่อใช้ในการชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ

บัตรเครดิตได้ถือกำเนิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 1914 โดยบริษัทเยอเนอร์ลปิโตรเลียม คอร์ปอเรชั่น ออฟแคลิฟอร์เนีย ซึ่งปัจจุบัน คือ บริษัท โมบิลอยส์ จำกัด โดยทำบัตรดังกล่าวให้กับลูกค้า และพนักงานของตนที่ได้รับเลือกสรรแล้ว และนำไปชำระค่าน้ำมัน ในตอนนั้นบัตรเครดิตนี้จะมีลักษณะเหมือนกับเหรียญโลหะ ต่อมาราว ค.ศ. 1950 นายแฟรงค์ แมคนามารา (Frank McNamara) ซึ่งเป็นนักธุรกิจเกิดล้มพกกระเป๋าสตางค์ไปทานอาหาร และไม่มีเงินจ่าย ต้องให้ภรรยานำเงินสดมาชำระให้ จึงคิดว่าถ้ามีบัตรพิเศษที่ใช้แทนเงินได้ก็จะดีและสะดวกสบายยิ่งขึ้น จากนั้นก็ปรึกษากับนายราล์ฟ ชไนเดอร์ (Ralph Schneider) ซึ่งเป็นทนายความ และได้สร้างบัตรไดเนอร์สคลับ ขึ้นมาเพื่อใช้ในการซื้อสินค้าและบริการแทนการชำระเงินโดยตรง ภายหลังได้มีบริษัท อเมริกันเอกซ์เพรส ได้ออกบัตรเครดิต โดยมีวัตถุประสงค์ในครั้งแรกเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่จะต้องเดินทางไปต่างประเทศ ไม่ต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมาก โดยได้นำเสนอบัตรที่สามารถนำไปขึ้นเงินได้ที่ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ

สำหรับประเทศไทยเริ่มมีการใช้บัตรเครดิตครั้งแรกในปี พ.ศ. 2512 ซึ่งทางการได้เข้ามามีบทบาทในการกำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิตเนื่องจากถือเป็นธุรกิจบริการทางการเงินประเภทหนึ่ง โดยผู้ออกบัตร คือ บริษัท บัตรไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด แต่ไม่ได้รับความสนใจ



เท่าที่ควร ต่อมาในปี พ.ศ. 2513 ธนาคารแห่งอเมริกา ได้นำบัตรเครดิตต่างประเทศ ที่เรียกว่า Bank Americredit หรือที่รู้จักกันในขณะนี้ว่า “วีซ่า” เข้ามาใช้ในประเทศไทย และในปี พ.ศ. 2515 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้ร่วมกับธนาคารศรีนคร จำกัด ออกบัตรชื่อ “บัตรเครดิตเอนกประสงค์” ซึ่งถือว่าเป็นบัตรเครดิตบัตรแรกที่เป็นของตน โดยธนาคารไทยเป็นผู้ออก จึงส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2517 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้รับสิทธิให้เป็นตัวแทนในการออกบัตรมาสเตอร์การ์ด ซึ่งเป็นบัตรเครดิตต่างประเทศให้เผยแพร่ในประเทศไทย ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ. 2521 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ก็ได้ออกบัตรเครดิตของตนเอง ที่มีชื่อเรียกว่า “บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย” และในปี พ.ศ. 2522 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้เข้าเป็นสมาชิกของ วีซ่าอินเตอร์ เนชั่นแนล และเป็นผู้ได้รับสิทธิในการเป็นผู้แทนออกบัตรเครดิตวีซ่าในประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทยได้รับสิทธิในการเป็นผู้แทนในการออกบัตรวีซ่า ออกบัตรมาสเตอร์การ์ด ทำให้ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ต่างผลักดันกันออกบัตรเครดิตของตนเอง ซึ่งมีผลให้มีการขยายตัวของปริมาณบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นอย่างมากและมีการแข่งขันกันมากขึ้นด้วย โดยในปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยมีทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์และไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ซึ่งเราเรียกว่า Non-Bank โดยการใช้บัตรเครดิตในประเทศไทยมีการใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่งจากข้อมูลล่าสุด ณ สิ้นปี พ.ศ. 2562 ของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า มีจำนวนบัตรเครดิตที่ออกใช้ถึง 23,998,653 ใบ โดยมีมูลค่าในการใช้งานเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ประมาณคนละ 5,718 บาทต่อบัตรต่อเดือน ซึ่งวัตถุประสงค์หลักในการใช้งาน คือ ชำระค่าสินค้าและบริการ ณ จุดขายอยู่ที่ 545,448 พันรายการ

ต่อมาในช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 สถานการณ์ COVID-19 ได้เกิดการแพร่ระบาดขึ้นในประเทศไทย โดยต้นกำเนิดของไวรัส COVID-19 เป็นไวรัสชนิดนี้ถูกพบในประเทศจีนหลังจากทางการประเทศจีนได้ออกยืนยันเมื่อ วันที่ 31 ธ.ค. 2019 ว่าเกิดการระบาดของเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ในเมืองอู่ฮั่น ซึ่งมีการระบาดในประชากรกว่า 11 ล้านคน ซึ่งยังไม่ทราบแหล่งที่มาอย่างชัดเจนว่ามาจากแหล่งใด ก่อนหน้านี้มีการสันนิษฐานว่า ไวรัสชนิดนี้อาจเริ่มติดต่อกันจากสัตว์ป่ามาสู่คน โดยมีต้นตอของการแพร่ระบาดจากงูเห่าจีน (Chinese cobra) และงูสามเหลี่ยมจีน (Chinese krait) ที่นำมาวางจำหน่ายในตลาดสดเมืองอู่ฮั่น ซึ่งเป็นสถานที่พบผู้ติดเชื้อกลุ่มแรก ๆ ล่าสุดนักวิทยาศาสตร์สันนิษฐานว่าตัวนึ่ง สัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมที่ชาวจีนเชื่อว่ามีสรรพคุณตามตำรายาแผนโบราณนั้น อาจเป็นพาหนะนำเชื้อไวรัส COVID-19 สายพันธุ์ใหม่จากค้างคาวมาแพร่สู่คนที่ตลาดค้าสัตว์ป่าเมืองอู่ฮั่น นักวิทยาศาสตร์ตั้งข้อสังเกตว่า ตัวนึ่งซึ่งใช้ลั่นตัวกินมดและแมลงตามพื้นดินนั้นอาจ



ได้รับเชื่อจากการสูญหายใจมูลค่าความที่ตกอยู่ตามพื้นดินเข้าไปแต่เป็นไวรัสที่สามารถติดเชื่อได้ ทั้งในมนุษย์และสัตว์ การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ได้สร้างความโกลาหลวุ่นวายให้กับ โลกอย่างหนักหน่วงในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมไปถึงวิถีชีวิต ของผู้คนในปัจจุบัน ส่งผลให้รัฐบาลต้องใช้มาตรการที่เข้มข้นเพื่อควบคุมการระบาด โดยได้เริ่มใช้ มาตรการล็อกดาวน์ในวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 ไปจนถึงสิ้นเดือนเมษายนเป็นอย่างน้อย ทำให้ เศรษฐกิจหยุดชะงัก ซึ่งมาตรการต่าง ๆ นอกจากจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของเราแล้ว ยัง ส่งผลกระทบต่อภาครัฐกิจ และเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยอีกด้วย โดยเศรษฐกิจโลกได้หด ตัวลงถึง 3.2% และเศรษฐกิจอาเซียนจะลดลงราว 2.1-5.4% จากสถานการณ์ปกติ จากการบังคับใช้ มาตรการล็อกดาวน์ ประเทศไทยจะได้รับผลกระทบมากที่สุดในบรรดาประเทศสมาชิกอาเซียน จากการที่นักท่องเที่ยวที่ลดลงไปถึง 60% จากปีที่แล้ว การขาดตอนของห่วงโซ่การผลิตทั้งในและ ต่างประเทศ และผลของตัวทวีคูณ ทำให้การเติบโตของเศรษฐกิจไทยในปีนี้อาจหดตัว 5.4% จากกรณีที่ไม่มีโรคระบาด (อ้างอิงจาก: บทความวิจัยกรุงศรี เรื่อง ผลกระทบของโรคระบาด โควิด-19 ต่อเศรษฐกิจไทย) การคาดการณ์จีดีพีในครั้งนี้ประเมินจากสมมติฐานที่ว่า สถานการณ์ การระบาดของ COVID-19 อาจส่งผลให้เวลาการใช้มาตรการที่เข้มงวดขยายออกไป การส่งออก หดตัว และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหยุดชะงัก ทั้งนี้ ได้รวมผลของมาตรการสนับสนุนกิจกรรม ทางเศรษฐกิจและการป้องกันความปั่นป่วนของตลาดเงินไว้แล้ว อีกทั้งยังคำนึงถึงภาวะภัยแล้ง ความล่าช้าในการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน บวกกับความเชื่อมั่นที่ลดลง และผลกระทบของ พ.ร.บ.งบประมาณแล้ว จากผลกระทบที่ได้รับจากสถานการณ์ COVID-19 ส่งผลให้ยอดใช้จ่าย บัตรเครดิตลดลงถึง 9.4 หมื่นล้านบาท ซึ่งคาดว่าอาจจะติดลบทั้งปีเฉลี่ย 35-50% โดยรวมยอดการใช้จ่าย ผ่านบัตรตลอดทั้งปี พ.ศ. 2563 จะลดลง 35-40% เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2562 หรือในกรณีเลวร้ายสุด อาจจะปรับลดลงถึง 50% จากที่เคยคาดการณ์ว่าการเติบโตของบัตรเครดิตจะเฉลี่ยอยู่ที่ 10% ในทุก ๆ ปี ในต้นเดือน เม.ย. ยอดใบสมัครบัตรเครดิตใหม่ลดลงกว่า 90% มาจากบรรยากาศของผู้บริโภค ในตอนนี้ที่ลดความต้องการในการสมัครบัตรใหม่ลง สภาพเศรษฐกิจต่อไปจากนี้จะไม่เหมือนเดิม คาดว่าตลาดจะหดตัวแรง ประเมินจากการที่จะมีคนตกงานจำนวนมากในหลายอุตสาหกรรม ซึ่งปกติแล้วกลุ่มคนเหล่านี้จะเป็นลูกค้าของบริษัท ทั้งลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ เมื่อกลุ่มคนเหล่านี้ ไม่มีงานทำก็จะไม่ผ่านการอนุมัติบัตรเครดิต ขณะที่กลุ่มนักศึกษาจบใหม่ ตามปกติแล้วเมื่อเข้าสู่ ตลาดแรงงานพอมีเงินเดือนก็ต้องการสมัครบัตรเครดิต ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้จะชะลอตัวไป รวมถึงกลุ่ม ลูกค้าเดิมที่ต้องการสมัครบัตรเพิ่มเติมด้วย ในขณะที่ตัวกันหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของ



บัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคลได้เพิ่มสูงมาก ซึ่งสิ้นปี พ.ศ. 2562 NPL ของบัตรเครดิตอยู่ที่ 1.05% และ NPL สินเชื่อบุคคลอยู่ที่ 2.4% โดยล่าสุดตอนนี้ NPL บัตรเครดิตเพิ่มขึ้นมาอยู่ที่ 1.6-1.7% และสินเชื่อบุคคลเพิ่มขึ้นมาที่ 3.4% จึงทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกมาตรการเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน โดยการลดยอดผ่อนชำระขั้นต่ำต่อเดือน พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย และปรับลดดอกเบี้ยเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งคาดการณ์ว่าถ้าหากไม่ออกมาตรการมาช่วยเหลือออกมาอาจจะทำให้ NPL ของบัตรเครดิตเพิ่มสูงขึ้นสูงกว่า 3% และสินเชื่อบุคคลเพิ่มสูงขึ้นกว่า 6% (อ้างอิงจาก: บทความของ Positioning เรื่องพิษ COVID-19 คนใช้จ่ายน้อย “กรุงศรีคอนซูมเมอร์” รับธุรกิจบัตรเครดิตปีนี้หดตัว 35-50%)

จากข้อความที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตในช่วงสถานการณ์ COVID-19 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในช่วงสถานการณ์ COVID-19 และให้ประชาชนได้มีการตระหนักถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจภายในประเทศถ้าหากไม่มีการไตร่ตรองในการใช้จ่ายจนเกิดเป็นหนี้เสียขึ้นภายในประเทศ

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตในช่วงสถานการณ์ COVID-19
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาความรู้ต่อสถานการณ์ COVID-19 ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตในช่วงสถานการณ์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

### สมมติฐานของการศึกษา

1. ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะทำให้มีพฤติกรรมในการชำระหนี้บัตรเครดิตที่ต่างกัน



2. ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตที่ต่างกัน จะทำให้มีพฤติกรรมในการชำระหนี้บัตรเครดิตที่ต่างกัน
3. ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความรู้ต่อสถานการณ์ COVID-19 ที่ต่างกัน จะทำให้มีพฤติกรรมในการชำระหนี้บัตรเครดิตที่ต่างกัน

### ขอบเขตของงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ถือครองบัตรเครดิตของสถาบันการเงินภายในประเทศไทยที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีอำนาจในการตัดสินใจซื้อสินค้า และใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตด้วยตนเอง จำนวน 400 คน จึงกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้คือร้อยละ 5 โดยใช้การคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นหรือแบบบังเอิญ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแปรอิสระ 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่ถือบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่มีในครอบครอง วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับการอนุมัติ ลักษณะการใช้บัตรเครดิต วงเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน และการวางแผนการใช้บัตรเครดิตในแต่ละเดือน และความรู้ต่อสถานการณ์ COVID-19 ในส่วนของตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิต ประกอบด้วย ด้านความเต็มใจในการจ่าย ด้านความตระหนักถึงหนี้ที่ค้างชำระ ด้านการรับรู้ถึงข้อจำกัดของบัตรเครดิต และด้านแนวความคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามจำนวน หรือตามเวลาที่กำหนด





## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครมาใช้ในการ
2. เพื่อนำข้อมูลด้านพฤติกรรมกรรมการใช้บัตรเครดิตในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ที่มีผลต่อการชำระหนี้บัตรเครดิตมาปรับใช้ในการพัฒนานโยบายที่สามารถช่วยเหลือและเยียวยาประชากรที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่ถือบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่มีในครอบครอง วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับการอนุมัติ ลักษณะการใช้บัตรเครดิต วงเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน และการวางแผนการใช้บัตรเครดิตในแต่ละเดือน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นต่อความรู้ต่อสถานการณ์ COVID-19 ในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ โดยประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับผลกระทบที่ได้รับจากสถานการณ์ COVID-19 ในลักษณะความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) และคำถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาที่คาดว่าสถานการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจะกลับมาเป็นปกติ จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นต่อพฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย ด้านความเต็มใจในการจ่าย ด้านความตระหนักถึงหนี้ที่ค้างชำระ ด้านการรับรู้ถึงข้อจำกัดของบัตรเครดิต และด้านแนวความคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามจำนวนหรือตามเวลาที่กำหนด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการนำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบ



เรื่องการใช้ภาษา และข้อความให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา เมื่อผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งมี 2 ส่วน คือ ค่าความเชื่อมั่นปัจจัยด้านความรู้ต่อสถานการณ์ COVID-19 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.748 และปัจจัยด้านพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต ในด้านความเต็มใจในการจ่าย ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.901 ด้านความตระหนักถึงหนี้ที่ค้างชำระ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.812 ด้านการรับรู้ถึงข้อจำกัดของบัตรเครดิต ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.873 ด้านแนวความคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามจำนวน หรือตามเวลาที่กำหนดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.933

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ถือครองบัตรเครดิตของสถาบันการเงินภายในประเทศไทยที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีอำนาจในการตัดสินใจซื้อสินค้า และใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตด้วยตนเอง โดยการสุ่มแบบบังเอิญ ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์คำนวณผล โดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อหาค่าสถิติ ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการทำการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สถิติแบบทดสอบ t-test สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และใช้สถิติพหุคูณ (Multiple Regression)

## สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลจากการวิจัยได้ดังต่อไปนี้



1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษา ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุประมาณ 18 – 25 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ประมาณ 15,000 -30,000 บาท ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตโดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ กรุงไทย และกสิกรไทย ตามลำดับ โดยจำนวนบัตรที่ถือครองมีอยู่ที่ประมาณ 1 – 2 บัตร โดยวงเงินของบัตรที่ได้รับจะอยู่ที่ประมาณ 20,001- 50,000 บาท และส่วนใหญ่จะใช้บัตรเครดิตเพื่อผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการโดยจะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการ หรือจำเป็นต้องใช้จริงๆ และมีการวางแผนการใช้งานและจดรายละเอียดการใช้งานในแต่ละครั้งไว้

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

- 2.1. ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ ต่างกัน ทำให้มีพฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิต โดยรวม ต่างกัน
  - 2.2. ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพ ต่างกัน ทำให้พฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิต โดยรวม ไม่ต่างกัน
  - 2.3. ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ ต่างกัน ทำให้พฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิต โดยรวม ต่างกัน
  - 2.4. ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้พฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิต โดยรวม ไม่ต่างกัน
  - 2.5. ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพ ต่างกัน ทำให้พฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิต โดยรวม ไม่ต่างกัน
  - 2.6. ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้พฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิต โดยรวม ต่างกัน
3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิต จำแนกตามปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต



- 3.1. ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทของบัตรเครดิตในครอบครอง ต่างกัน ทำให้พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตโดยรวม ไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทของบัตรเครดิตในครอบครองต่างกัน ทำให้พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตด้านความเต็มใจในการจ่าย ด้านความตระหนักถึงหนี้ที่ค้างชำระ ด้านการรับรู้ถึงข้อจำกัดของบัตรเครดิต และด้านแนวความคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามจำนวน หรือตามเวลาที่กำหนด ไม่ต่างกัน
- 3.2. ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีจำนวนบัตรเครดิตที่มีในครอบครองต่างกันทำให้พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตโดยรวม ไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทของบัตรเครดิตในครอบครองต่างกัน ทำให้พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตด้านความตระหนักถึงหนี้ที่ค้างชำระและด้านการรับรู้ถึงข้อจำกัดของบัตร ต่างกัน
- 3.3. ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับการอนุมัติ ต่างกัน ทำให้พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตโดยรวม ต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับการอนุมัติต่างกัน ทำให้พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตด้านความเต็มใจในการจ่าย ด้านความตระหนักถึงหนี้ที่ค้างชำระ ด้านการรับรู้ถึงข้อจำกัดของบัตรเครดิต และด้านแนวความคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามจำนวน หรือตามเวลาที่กำหนด ต่างกัน
- 3.4. ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะการใช้งานบัตรเครดิตต่างกัน ทำให้พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตโดยรวม ไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะการใช้งานบัตรเครดิตต่างกัน ทำให้พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตด้านความเต็มใจในการจ่าย ด้านความตระหนักถึงหนี้ที่ค้างชำระ ด้านการรับรู้ถึงข้อจำกัดของบัตรเครดิต และด้านแนวความคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามจำนวน หรือตามเวลาที่กำหนดไม่ต่างกัน
- 3.5. ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการวางแผนการใช้บัตรเครดิตในแต่ละเดือน ต่างกัน ทำให้พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตโดยรวม ต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะการใช้งานบัตรเครดิตต่างกัน ทำให้พฤติกรรม



การชำระหนี้บัตรเครดิตด้านความเต็มใจในการจ่าย ด้านความตระหนักถึงหนี้ที่ค้างชำระ ด้านการรับรู้ถึงข้อจำกัดของบัตรเครดิต และด้านแนวความคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามจำนวน หรือตามเวลาที่กำหนด ต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านความคิดเห็นที่ได้รับจากสถานการณ์ COVID-19 ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสถานการณ์ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อกลุ่มตัวอย่างในระดับปานกลาง ถึง มาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสถานการณ์จะกลับมาเป็นปกติเหมือนเดิมในช่วงไตรมาสที่ 4 ของปี พ.ศ. 2563 (หรือ ช่วงเดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม ของ ปี พ.ศ. 2563)

## เอกสารอ้างอิง

จุฑามาศ กิจจรัส. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต

ธนาคารกรุงเทพของลูกค้าในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล.

: [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU\\_2017\\_5902031391\\_7329\\_6089.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5902031391_7329_6089.pdf)

นนทพร ปิ์ นวิเศษ. (2561.). พฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตของคนไทยเจนเนอเรชัน

วายในกรุงเทพมหานคร: [https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2019/06/MBA-](https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2019/06/MBA-2018-IS-Credit-card-usage-behaviors-of-Thai-Generation-Y-in-Bangkok-compressed.pdf)

2018-IS-Credit-card-usage-behaviors-of-Thai-Generation-Y-in-Bangkok-compressed.pdf

พิชามณูชู้ เขียวทอง (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการผิคนัดชำระหนี้และการเกิดหนี้เสีย

ของบัตรเครดิต :<https://www.car.chula.ac.th/display7.php?bib=b182051>

พวงผกา จินหนู. (2555.). การผิคนัดชำระหนี้ของลูกหนี้ปกติ ของสายลูกค้าธุรกิจราย

ปลีก. ภาคนครหลวง 5 ธนาคารกรุงเทพ : [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man\\_](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man_Econ/Phaungpaka_J.pdf)

Econ/Phaungpaka\_J.pdf

วรรณัฐกานต์ นุชพุ่ม. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต

ธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร.

: <http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Woranutthakarn.Nuc.pdf>