

การศึกษาปัญหาในการใช้บัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร

The Study of Problems Related to Using Krung Thai KTC in Bangkok Metropolitan.

สุภาวดี สิริวัฒน์

อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, *siriwat_91@hotmail.com*

บทคัดย่อ:

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อการศึกษาปัญหาในการใช้บัตรกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งในภาพรวมและรายด้าน จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านเงื่อนไข ด้านวงเงินอนุมัติ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านขอบเขตการใช้บริการ ด้านการชำระหนี้การใช้จ่าย ด้านเวลาการใช้บริการ และเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรด้านต่างๆ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทบัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาติดต่อใช้บริการ KTC Touch จำนวน 400 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัญหาในการใช้บัตรกรุงไทย KTC โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.793 และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ t - test และ F - test ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 36 - 45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขายและกิจการส่วนตัว มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของระดับปัญหาในการใช้บัตรเครดิตกรุงไทย KTC ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านค่าธรรมเนียมที่พบว่ามีระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับปัญหาในการใช้บัตรกรุงไทย KTC แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: บัตรเครดิต, ปัญหา

ABSTRACT:

The purpose of this research was to study problems related to using Krung Thai KTC in Bangkok Metropolitan both an overview and each of 6 aspects, that is, terms and conditions, credit lines, bank charges or fees, scope of service, credit card payment and time for services, as well as to compare differences in mean of variables. The sample group in this study was 400 KTC holders who use KTC services, selected by a simple random sampling technique. A tool used to collect data was the questionnaire of problems in using Krung Thai KTC with a reliability of 0.793 and descriptive statistics used in this research were mean, standard deviation, and inferential statistics, i.e., t-test and F-test. The results showed that most of the respondents were female in the age of 36-45 years old with the educational level of bachelor degree. Additionally, they had their own business with the income of 15,001-20,000 baht. Overall, problems related to using Krung Thai KTC were at a low level, except for bank charges or fees at a high level. According to the comparison of KTC holders' problems in Bangkok Metropolitan, differences of age, educational level, occupation, and income had an effect on the level of problems related to using Krung Thai KTC with a statistically significant difference at .05.

KEYWORDS: Credit Card, Problems

1. บทนำ

ตั้งแต่ต้นปี 2553 ดูเหมือนว่าธุรกิจบัตรเครดิตเริ่มกลับมามีความคึกคักมากขึ้น โดยมีสาเหตุมาจากภาวะเศรษฐกิจไทยที่ปรับตัวดีขึ้นตามลำดับ ส่งผลให้ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคเริ่มกลับมา และผู้บริโภคบางกลุ่มเริ่มกลับมาใช้จ่ายใช้สอยมากขึ้น นอกจากนี้ธนาคารพาณิชย์และสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคาร หรือ Non-Bank ต่างระดมแคมเปญกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตกันอย่างคึกคัก ทำให้ในช่วง 3 เดือนแรกของปี ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเติบโตกว่าร้อยละ 15 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน แต่อย่างไรก็ดีในช่วงเดือนเมษายน และพฤษภาคม เมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงทางการเมือง ธุรกิจบัตรเครดิตจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะได้รับผลกระทบ

ภายหลังจากที่ความวุ่นวายทางการเมืองได้ยุติลง รัฐบาลได้เร่งสร้างความเชื่อมั่นของผู้บริโภคให้กลับคืนมาอย่างรวดเร็ว โดยการเร่งออกนโยบายให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติการเมืองทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจหลังความวุ่นวายทางการเมืองเริ่มกลับมาดีขึ้นตามลำดับ และคาดว่าจะส่งผลดีต่อธุรกิจบัตรเครดิตในระยะที่เหลือของปี

ตลาดบัตรเครดิต เริ่มกลับมาคึกคักมากขึ้นอีกครั้ง เมื่อผู้ประกอบการต่างเริ่มออกแคมเปญเพื่อขยายฐานบัตรเครดิตและกระตุ้นปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต โดยจะเห็นได้จากที่ผู้ประกอบการรายใหญ่ๆ ในตลาดได้ตั้งเป้าหมายการเติบโตทางธุรกิจบัตรเครดิต ในปี 2554 ไว้ที่ตัวเลขไม่ต่ำกว่า 2 หลัก โดยเฉพาะเป้าหมายการ

ขยายฐานการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ทำให้ในปี 54 นี้ ผู้บริโภคเห็นแคมเปญการตลาดที่เข้มข้นและกลยุทธ์การจูงใจให้ลูกค้าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของคนที่หลากหลายมากขึ้น และเนื่องจากธุรกิจบัตรเครดิต เป็นธุรกิจที่ขึ้นอยู่กับค่าใช้จ่ายของผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งแน่นอนว่าเมื่อภาวะเศรษฐกิจเริ่มมีทิศทางที่ดีขึ้น ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นต่อรายได้และความมั่นคงทางการงานในระยะข้างหน้า ทำให้ผู้บริโภคกล้าที่จะใช้จ่ายใช้สอยมากขึ้น ซึ่งน่าจะเป็นปัจจัยสนับสนุนให้การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตทั้งในและนอกประเทศขยายตัวได้ดี

การใช้บัตรเครดิตมักจะทำให้เกิดปัญหาหนี้เกินตัวกันเป็นส่วนมาก อาจกล่าวได้ว่าบัตรเครดิตเป็นบ่อเกิดแห่งหนี้ก็ได้ สาเหตุหนึ่งของคนเป็นหนี้บัตรเครดิตมักเกิดจากการขาดวินัยในการใช้เงินและลักษณะการใช้บัตรเครดิตจนเกิดเป็นปัญหาหนี้บัตรเครดิตมักเกิดจากการเอาเงินในอนาคตมาใช้โดยไม่มีการวางแผนในการจ่ายชำระคืนว่าจะสามารถเคลียร์หนี้บัตรเครดิตที่เอามาใช้ได้หรือไม่

คนที่เป็หนี้บัตรเครดิตส่วนมากจะไม่ค่อยตระหนักถึงปัญหาแต่กลับปล่อยปละละเลยให้บ่อเกิดแห่งนี้เป็นปัญหาต่อไปโดยไม่หาทางจัดการหนี้บัตรเครดิตให้จบสิ้นเด็ดขาดแต่กลับคิดจะสมัครบัตรเครดิตใหม่เพื่อนำเงินมาหมุนใช้ในการชำระหนี้บัตรเครดิตใบเก่า เกิดเป็นใบบ่อเกิดแห่งหนี้บ่อที่สอง และเมื่อบัตรเครดิตใบที่สองก็จะมิใบที่สาม....สี่ ตามมา จนเป็นหนี้สินเกินกว่าที่เงินเดือนจะสามารถชำระได้และกลายเป็นปัญหาหนี้บัตรเครดิตในที่สุด

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นนี้ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจการศึกษาปัญหาในการใช้บัตรเครดิต

กรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีมุ่งศึกษาเฉพาะผู้ใช้บัตรเครดิตกรุงไทย KTC เพื่อนำมาข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานครและเพื่อเปรียบเทียบปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปบริหารหนี้บัตรเครดิต
2. ใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาอนุมัติปล่อยสินเชื่อบัตรเครดิต

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีเพศแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บัตรเครดิตในด้านเงื่อนไข วงเงินอนุมัติ ค่าธรรมเนียม ขอบเขตการใช้บริการ การชำระรายการใช้จ่าย และเวลาใช้บริการต่างกัน
2. อายุของผู้ถือบัตรเครดิตที่แตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บัตรเครดิตในด้านเงื่อนไข วงเงินอนุมัติ ค่าธรรมเนียม ขอบเขตการใช้บริการ การชำระรายการใช้จ่าย และเวลาใช้บริการต่างกัน
3. วุฒิการศึกษาของผู้ถือบัตรเครดิตที่แตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บัตรเครดิตในด้านเงื่อนไข วงเงินอนุมัติ ค่าธรรมเนียม ขอบเขตการใช้บริการ การชำระรายการใช้จ่าย และเวลาใช้บริการต่างกัน

4. อาชีพของผู้ถือบัตรเครดิตที่แตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บัตรเครดิตในด้านเงื่อนไข วงเงินอนุมัติ ค่าธรรมเนียม ขอบเขตการใช้บริการ การชำระรายการใช้จ่าย และเวลาใช้บริการต่างกัน

5. รายได้ของผู้ถือบัตรเครดิตที่แตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บัตรเครดิตในด้านเงื่อนไข วงเงินอนุมัติ ค่าธรรมเนียม ขอบเขตการใช้บริการ การชำระรายการใช้จ่าย และเวลาใช้บริการต่างกัน

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และการอภิปรายผล โดยนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่สำคัญตามลำดับ ดังนี้

1. บริการบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
 - 1.1 ประเภทของบัตรเครดิต
 - 1.2 บัตรเครดิตกรุงไทย KTC
 - 1.3 ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการบัตรเครดิตกรุงไทย KTC
2. การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจบัตรเครดิต
3. แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้เสียจากบัตรเครดิต
4. แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
5. แนวความคิดด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ
6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

คุณฐิติ มณีนัย (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัญหาในการใช้บัตรเครดิต: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

กณฺนคร กือเอริญู (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาในการใช้บัตรเครดิตรณาคารคสิกรไทย สาขานนประชาสโมสรขนแก่น

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามในการศึกษาปัญหาในการใช้บัตรเครดิตรงไทย KTC ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เก็บรวบรวมเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บัตรเครดิตรงไทย KTC ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) คือปัญหาในการใช้บัตรเครดิตรในระดับมากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งเนื้อหาของคำถามครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัยทั้ง 6 ด้าน และเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (opened form) เพื่อสอบถามปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในการใช้บริการบัตรเครดิตรงไทย KTC

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยมีขั้นตอนการแจกแบบสอบถาม และขอรับคืนแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยแบบแบบสอบถามไปพบกลุ่มตัวอย่างให้ตอบแบบสอบถาม และขอรับคืนทันที

2. เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อใช้บริการ KTC Touch ในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บัตรเครดิตรงไทย KTC เพื่อให้ตอบแบบสอบถาม และขอรับคืนทันที

3. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ติดต่อโดยตรง และกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ KTC Touch จำนวน 400 ราย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ราย เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแต่ละฉบับ ปรากฏว่าแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำนวน 400 ฉบับ มีความสมบูรณ์ของการตอบทุกฉบับ

2. ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถามแต่ละข้อ ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คำตอบ	คะแนนที่ได้
มีปัญหามากที่สุด	5
มีปัญหา	4
มีปัญหาปานกลาง	3
ปัญหาน้อย	2
ปัญหาน้อยที่สุด	1

3. วิเคราะห์ระดับปัญหาในการใช้บริการเครดิตรงไทย KTC ในภาพรวมรายด้านและรายข้อ โดยค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แล้วแปลผล โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับปัญหา
4.50-5.00	มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50-4.59	มีปัญหาอยู่ในระดับมาก
2.50-3.49	มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
1.50-2.49	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.49	มีปัญหาอยู่ในน้อยที่สุด

4. คัดเลือกประเด็นปัญหาในที่มีระดับปัญหามากที่สุดและมาก ไปสัมภาษณ์ผู้ถือบัตรที่

ประสบปัญหาในการใช้บัตรเครดิตกรุงไทย KTC จำนวน 10 ราย เกี่ยวกับปัญหาในการใช้บัตรเครดิต และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

4. ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรทั้งสิ้น 400 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 53.5 และ ร้อยละ 46.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุ 36 – 45 ปี (ร้อยละ 37.3) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 62.9) กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 42.6 ประกอบอาชีพค้าขาย-กิจการส่วนตัว และร้อยละ 44.0 เป็นผู้มีรายได้ 15,001-20,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของระดับปัญหาในการใช้บัตรเครดิตกรุงไทย KTC ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย แต่ด้านค่าธรรมเนียม พบว่ามีระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของปัญหาในแต่ละด้านพบว่า

2.1 ปัญหาด้านเงินโอนใจโดยภาพรวมมีระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 (S.D. = 1.18) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านเงินโอนใจของผู้ถือบัตรทองต้องมียาได้ประจำสุทธิต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.24 (S.D. = 1.25)

2.2 ปัญหาด้านวงเงินอนุมัติโดยภาพรวมมีระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 (S.D. = 0.90) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านวงเงินอนุมัติระยะเวลาอนุมัติบัตรจากฝ่ายบัตรเครดิตสำนักงานใหญ่ กรณีเร่งด่วนประมาณ 3 วัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.46 (S.D. = 1.08)

2.3 ปัญหาด้านค่าธรรมเนียมโดยภาพรวมมีระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (S.D. = 0.73) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านค่าธรรมเนียมธนาคารคิดค่าธรรมเนียม 250 บาทต่อครั้ง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.25 (S.D. = 0.83)

2.4 ปัญหาด้านขอบเขตการใช้บริการโดยภาพรวมมีระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 (S.D. = 0.58) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านขอบเขตการใช้บริการ ร้านค้าต่างจังหวัดไม่ต้องการรับบัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.56 (S.D. = 1.11)

2.5 ปัญหาด้านการชำระหนี้การใช้จ่ายโดยภาพรวมมีระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 (S.D. = 0.68) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการชำระหนี้การใช้จ่ายกำหนดเวลาในการชำระหนี้บัตรเครดิต ไม่สอดคล้องกับวันเวลาที่ผู้ถือบัตรได้รับรายได้หรือเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.41 (S.D. = 1.09)

2.6 ปัญหาด้านเวลาการใช้บริการโดยภาพรวมมีระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.97 (S.D. = 0.73) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านเวลาการใช้บริการ บริการสอบถามข้อมูลบัตรเครดิตตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.11 (S.D. = 0.92)

3. ผลการเปรียบเทียบปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า

3.1 ผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับปัญหาไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 เปรียบเทียบปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวงเงินอนุมัติ และด้านเวลาการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเงื่อนไข ด้านค่าธรรมเนียม ด้านขอบเขตการใช้บริการ และด้านการชำระหนี้การใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า การทดสอบรายคู่ ปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านวงเงินอนุมัติ จำแนกตามอายุ กลุ่มอายุ 26-35 ปี และกลุ่มอายุ 36-45 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบรายคู่ ปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านเวลาการใช้บริการ จำแนกตามอายุ กลุ่มอายุ 26-35 ปี กลุ่มอายุ 36-45 ปี และกลุ่มอายุ 46-55 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 เปรียบเทียบปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเงื่อนไข ด้านวงเงินอนุมัติ ด้านค่าธรรมเนียม และด้านเวลาการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ด้านขอบเขตการใช้บริการ และด้านการชำระหนี้การใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า การทดสอบรายคู่ ปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย

KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านเงื่อนไข จำแนกตามวุฒิการศึกษา วุฒิกศีกษามัธยมปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ วุฒิกศีกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรืออนุปริญญา และวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบรายคู่ ปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านวงเงินอนุมัติ จำแนกตามวุฒิการศึกษา วุฒิกศีกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรืออนุปริญญา วุฒิกศีกษามัธยมปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ และวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบรายคู่ ปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านค่าธรรมเนียม จำแนกตามวุฒิการศึกษา วุฒิกศีกษามัธยมปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพและวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 วุฒิกศีกษาปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบรายคู่ ปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านเวลาการใช้บริการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา วุฒิกศีกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรืออนุปริญญา วุฒิกศีกษามัธยมปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ วุฒิกศีกษาปริญญาตรีและวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 เปรียบเทียบปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพพบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเงื่อนไข ด้านวงเงินอนุมัติ และด้านค่าธรรมเนียม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ด้านขอบเขตการใช้บริการ ด้านการชำระหนี้การใช้จ่าย และด้านเวลาการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า การทดสอบรายคู่ ปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านเงื่อนไข จำแนกออาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และค้าขาย/กิจการส่วนตัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบรายคู่ ปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านวงเงินอนุมัติ จำแนกตามอาชีพ พนักงานเอกชน และค้าขาย/กิจการส่วนตัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบรายคู่ ปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านค่าธรรมเนียม จำแนกตามอาชีพ ค้าขาย/กิจการส่วนตัว ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจและพนักงานเอกชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 เปรียบเทียบปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเงื่อนไข ด้านวงเงินอนุมัติ และด้านค่าธรรมเนียม ด้านขอบเขตการใช้บริการและด้านเวลาการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการชำระหนี้การใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า การทดสอบรายคู่ ปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านเงื่อนไข จำแนกรายได้ต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท 15,001 – 20,000 และ 20,001 – 25,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบรายคู่ ปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านวงเงินอนุมัติ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท และ 25,001 – 30,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบรายคู่ ปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านค่าธรรมเนียม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท 25,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 35,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบรายคู่ ปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านขอบเขตการใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 25,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบรายคู่ ปัญหาของผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านเวลาการใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท 25,001 – 30,000 บาท และ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ถือบัตรเครดิตที่ประสบปัญหาในการใช้

บัตรเครดิตกรุงไทย KTC โดยผู้ถือบัตรให้ความเห็นว่า

4.1 บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรลดค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดหรืออาจจะคิดค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดใหม่จากเดิม 3% ของยอดเงินที่เบิกถอนแต่ละครั้ง เบิกถอนไม่ต่ำกว่า 500 บาท/ครั้ง ให้คงเหลือ 1-2% ของยอดเงินที่ถอนแต่ละครั้ง เบิกถอนไม่ต่ำกว่า 500 บาท

4.2 บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรลดค่าธรรมเนียมในการขอรหัสใหม่ประจำตัวบัตรเครดิตใหม่ทดแทนรหัสเดิมจาก 200 บาท/ครั้ง เป็น 100 บาท/ครั้ง

4.3 ผู้ถือบัตรเครดิตให้ความเห็นว่า บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรยกเลิกค่าธรรมเนียม 250 บาท/ครั้ง เมื่อชำระหนี้ช้ากว่ากำหนด หรืออาจจะคิดต่อเมื่อผู้ถือบัตรผิดนัดการชำระในครั้งนั้นหลังจากเดือนแล้วเป็นครั้งที่ 3

4.4 บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรยกเลิกค่าธรรมเนียม 200 บาท/ครั้ง เมื่อขอรหัสใหม่

4.5 บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรกำหนดมาตรการจริงจังเมื่อทราบว่ามีร้านค้าใดผลิตภัณฑ์ค่าธรรมเนียมให้กับลูกค้าหรือยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมจากร้านค้า

5. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัญหาการใช้บัตรกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

กรณีที่พบว่าการศึกษาปัญหาในการใช้บัตรเครดิตกรุงไทย KTC ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านค่าธรรมเนียมมีปัญหาอยู่ในระดับมากนั้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด (2542 :14) ซึ่งศึกษาปัญหาจากการใช้บัตร

เครดิตและพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมเป็นปัญหาจากการใช้บัตรเครดิตมากเป็นอันดับ 2 คิดเป็นร้อยละ 58 ของผู้ถือบัตร ซึ่งเป็นปัญหาด้านค่าธรรมเนียม ในกรณีที่ปัญหาด้านค่าธรรมเนียมอยู่ในระดับมากนั้นอาจเนื่องมาจากการที่ธนาคารกสิกรไทยมีการปรับเพิ่มค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 15 เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางอัตราดอกเบี้ย และเป็นการบริหารความเสี่ยงของธนาคารทางด้านธุรกรรมบัตรเครดิต ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจบัตรเครดิต ที่จะต้องมีมาตรการในการรับมือหรือปรับตัวกับปัญหาต่าง ๆ โดยพยายามบริหารต้นทุนค่าใช้จ่าย และความเสี่ยงจากหนี้เสีย รวมถึงการทุจริตบัตรเครดิต ไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งแนวทางหนึ่งในการแก้ปัญหาหนี้เสียจากบัตรเครดิต คือ การปรับค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบัตรเครดิต เช่น การปรับอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระเพิ่มขึ้น ค่าธรรมเนียมในการชำระหนี้ช้ากว่ากำหนด ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสด เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรพิจารณาวิธีการในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับข้อตกลงและเงื่อนไขในการใช้บัตรเครดิตให้กับผู้ถือบัตรเครดิตอย่างละเอียดและมีความชัดเจน เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีที่จะนำไปสู่การใช้บัตรเครดิตอย่างไม่ผิดวัตถุประสงค์ ตลอดจนการมีวินัยในการใช้บัตรเครดิตและการชำระบัตรเครดิต

2. บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรพิจารณาแนวทางในการปรับปรุงอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเพื่อให้ผู้ถือบัตรสามารถรับภาระในส่วนนี้ได้

3. บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรพิจารณาปรับปรุงการชำระรายการใช้จ่ายขั้นต่ำของผู้ถือบัตรเครดิตให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

6. กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อทางมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ที่สนับสนุนให้เกิดงานวิจัยชิ้นนี้ และขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ อวเกียรติ อาจารย์สานิตศิริวิศิษฐ์กุลและอาจารย์วิษดา วรรณท้วนิช ที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณบดี คณะบริหารธุรกิจ ที่สนับสนุนส่งเสริมให้คณาจารย์ของคณะบริหารธุรกิจ สร้างผลงานวิจัย และขอขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่น้อง และเพื่อน ๆ ในคณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้มาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์อันพึงได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบนุชาศกตเวทิตาแด่พระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน หากเกิดข้อผิดพลาดในรายงานฉบับนี้ ผู้วิจัยขออภัยเป็นอย่างสูงในข้อผิดพลาดนั้น และขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

เอกสารอ้างอิง

- [1] มนต์วิ มาลา. (2549). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- [2] คุชฎี มณีนัย. (2545). ปัญหาในการใช้บัตร

เครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- [3] กฤษกร กือเจริญ. (2542). การศึกษาปัญหาในการใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย สาขานนทบุรี สาขาโมสร ขอนแก่น. วารสารวิชาการ. ปีที่ 4 เล่มที่ 1 (มกราคม).
- [4] ธนาคารแห่งประเทศไทย, รายงานตัวเลขการให้บริการบัตรเครดิต มกราคม, 2551
- [5] บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด <http://www.thaicredit.com>
- [6] บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) - www.ktc.co.th