

บทที่ 5

สรุปผล และ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในเรื่องพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะให้ทราบถึงตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาถึงความคิดเห็นตลอดจนถึงปัญหาของผู้ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ จากการสุ่มตัวอย่างของผู้ถือครองบัตรเครดิต ซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีการใช้บริการผ่านบัตรจำนวน 180 ราย จากธนาคารทั้งหมด 7 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารสหธนาคาร จำกัด (มหาชน) (ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เมื่อปีพ.ศ. 2541) โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นเรื่องเกี่ยวกับรายละเอียดข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ประกอบด้วยรายได้ประจำ และรายได้อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตร ได้แก่ วงเงินเครดิต จำนวนเงินขั้นต่ำที่สามารถผ่อนชำระได้ จำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน สถานที่ที่นิยมใช้จ่ายบัตรเครดิต สินค้าที่นิยมใช้จ่าย และปัจจัยในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ

ส่วนที่ 3 เป็นการศึกษาข้อมูลด้านความคิดเห็นและปัญหาของลูกค้าที่ใช้บริการด้านบัตรเครดิตของธนาคารอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ ปัจจัยในการเลือกถือครองบัตรเครดิต ปัญหาด้านการบริการ ปัญหาด้านบัตรเครดิต ปัญหาด้านของธนาคาร และปัญหาเรื่องของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์ให้ลูกค้าได้มีโอกาสในการที่จะเสนอแนะ หรือแสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาเป็นเพศหญิง เป็นส่วนใหญ่ และเป็นผู้ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26 - 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ประมาณ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองจะมีประมาณ 2 บัตรต่อคน เหตุผลที่ถือครองบัตรเครดิตมากกว่า 1 บัตร เพราะทำให้มีสภาพคล่องมากขึ้น บัตรเครดิตที่นิยมถือครองมากที่สุดได้แก่ บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) รองลงมาได้แก่บัตรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ตามลำดับ

ส่วนพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีวงเงินบัตรเครดิตประมาณ 10,000 - 50,000 บาท การชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือครองนิยมชำระเงินขั้นต่ำ 10% ไม่น้อยกว่า 1,000 บาท และมีจำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดอยู่ระหว่าง 4 - 6 ครั้ง มูลค่าการใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 - 5,000 บาท สำหรับสถานที่ที่นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร และสถานบริการน้ำมัน ส่วนประเภทสินค้าที่นิยมใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย สินค้าอุปโภคบริโภค และเครื่องหนัง เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตถึงแม้จะต้องเสียค่าธรรมเนียมรายปี เนื่องจากไม่ต้องจ่ายเงินสดในทันที เพราะมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย อีกทั้งปัจจุบันสามารถผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร รองลงมาคือ ความคล่องตัว สะดวกสบาย รวดเร็ว และใช้ในกรณีฉุกเฉิน

ในด้านของปัญหาเกี่ยวกับการชำระหนี้บัตรเครดิต ผู้ถือครองบัตรเครดิต มีปัญหาด้านการชำระหนี้บัตรเครดิต มีเพียงร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สาเหตุที่ค้างชำระหนี้คือ มีเหตุฉุกเฉิน ทำให้ขาดแคลนเงินที่จะชำระหนี้ รองลงมาคือ เศรษฐกิจถดถอยต้องการชำระคืนแต่ขอรอดูเหตุการณ์ก่อน และกลุ่มตัวอย่างที่ค้างชำระหนี้ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจถึงขั้นตอนของการเรียกหนี้คืนของธนาคารพาณิชย์ และขั้นตอนในเรียกหนี้คืนที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตพบมากที่สุดคือการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคาร

เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นในเรื่องของวงเงินบัตรเครดิตที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ผู้ถือครองบัตรเครดิตมีความคิดเห็นว่า วงเงินบัตรเครดิตที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนั้นเพียงพอแล้วกับการใช้จ่าย แต่ถ้าธนาคารจะพิจารณาเพิ่มวงเงินบัตรเครดิต ก็มีความสนใจและต้องการให้ธนาคารเพิ่มวงเงินบัตรเครดิต และมีแนวโน้มที่จะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้น

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือครองบัตรเครดิต จะพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถือครองบัตรเครดิตมากที่สุดคือ สถานที่รับบัตรเครดิตจะต้องมีจำนวนมาก รองลงมาได้แก่ อัตราดอกเบี้ยแพง ธรรมเนียมชำระเงินล่าช้ากว่ากำหนด และค่าธรรมเนียมรายปีตามลำดับ ส่วนปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดแพง ร้านค้าบางแห่งไม่ยอมรับบัตรเครดิต และร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มกรณีชำระด้วยบัตรเครดิต สำหรับปัญหาที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตให้ความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ การตรวจสอบวงเงินบัตร ทำให้ยุ่งยาก ล่าช้า พนักงานที่ให้บริการมีน้อย และพนักงานไม่มีความรู้เมื่อประสบปัญหา ส่วนปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญน้อยที่สุดหรือพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ รูปแบบบัตรเครดิตไม่ทันสมัยในการพกพา บัตรชำรุดง่าย และธนาคารแจ้งยอดไม่ตรงกับจำนวนที่ใช้จ่ายจริง

สรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ทางสถิติ จากการดูความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่า ตัวแปรด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับวงเงินเครดิต จำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต มูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านอาชีพได้แก่ จำนวนเงินขั้นต่ำที่ชำระคืนธนาคาร

เมื่อทำการวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมกรรมการถือครองบัตรเครดิตด้านต่าง ๆ แยกตามอาชีพ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ เป็นกลุ่มที่มีปัญหาการค้างชำระหนี้คืนของธนาคาร มีสัดส่วนมากที่สุด โดยให้เหตุผลการค้างชำระหนี้คือ มีเหตุฉุกเฉิน สำหรับกรณีถ้าธนาคารจะเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จะพบว่า กลุ่มข้าราชการ มีความสนใจมากที่สุด และมีแนวโน้มใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น ส่วนกรณีพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของสถานภาพกับมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิตพบว่า คนโสดจะมีมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าคนไม่โสด

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสามารถแบ่งออกได้ 3 ด้านคือ

1. ด้านผู้ถือบัตร

บัตรเครดิตเป็นสิ่งที่มีอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการ โดยมีลักษณะที่สำคัญคือ ไม่ต้องจ่ายเงินสดทันที เนื่องจากมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มสภาพคล่องให้กับผู้ถือครอง ซึ่งล้วนแต่เป็นประโยชน์แก่ผู้ถือครองบัตรทั้งสิ้น แต่ทั้งนี้ผู้ใช้บัตรเครดิตจะต้องมีการวางแผนในการใช้จ่ายบัตรเครดิตให้เหมาะสมกับรายได้ของตนเอง เพื่อที่จะได้ไม่ก่อให้เกิดเป็นภาระหนี้สินในภายหลัง สำหรับกรณีที่มีการถือครองบัตรเครดิตมากกว่า 1 บัตร ผู้ถือครองบัตรเครดิตควรที่จะเลือกถือบัตรเครดิตที่ก่อให้เกิดอรรถประโยชน์แก่ตนเองสูงที่สุดเพียง 1 บัตรเท่านั้น เพราะการที่ถือครองบัตรเครดิตมากกว่า 1 บัตร อาจทำให้ผู้ถือครองไม่มีการวางแผนการเงินที่ดี และก่อให้เกิดผลเสียได้คือ ผู้ถือครองบัตรต้องเสียค่าธรรมเนียมในการถือครองบัตรเครดิตและมีพฤติกรรมการใช้จ่ายใช้สอยที่มากเกินไป เพราะในการใช้จ่ายบัตรเครดิตแต่ละครั้ง ควรคิดให้ดีก่อนที่จะซื้อสินค้า โดยให้พิจารณาว่าสินค้านั้นมีประโยชน์มากน้อยแค่ไหน ส่วนด้านการชำระหนี้บัตรเครดิตควรชำระเต็มจำนวนไม่ควรชำระบางส่วน เพราะจะเป็นการเพิ่มรายจ่ายให้กับตนเองจากดอกเบี้ยที่จะต้องเสียให้กับธนาคาร

2. ด้านผู้ออกบัตร

ในการพิจารณาออกบัตรเครดิตในแต่ละครั้ง ควรจะพิจารณาถึงข้อมูลเบื้องต้นโดยเฉพาะอาชีพรายได้ ตลอดจนจนถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน และฐานะทางการเงิน เงินฝากธนาคาร ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ออกบัตร กล่าวคือ จะทำให้ผู้ออกบัตรสามารถตรวจสอบคุณสมบัติของลูกค้าในเบื้องต้น เพื่อลดความเสี่ยงของธนาคารผู้ออกบัตรและลดปัญหาในด้านการชำระหนี้คืนของผู้ถือครองบัตรเครดิต ประกอบกับในด้านบริการ ธนาคารควรมีการพัฒนาบริการให้เกิดความหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ถือครองบัตร โดยธนาคารควรจะมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านบัตรเครดิตเข้าสู่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า ที่ต้องการทราบข้อมูลข่าวสารทางด้านบริการในอีกช่องทางหนึ่ง และธนาคารควรมีการเพิ่มสถานที่รับบัตรให้มากขึ้น ครอบคลุมทุกประเภทของกิจการ เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ส่วนในเรื่องของอัตราดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสด ควรจะคิดในอัตราที่ต่ำลงได้ ทั้งนี้เนื่องจากภาวะปัจจุบัน

อัตราดอกเบี้ยด้านเงินฝากลดลง ซึ่งพิจารณาในภาพรวมเหมือนกับต้นทุนของธนาคารลดลง เพื่อเป็นการรักษาสัดส่วนแบ่งตลาดเดิมที่มีอยู่และเป็นการจูงใจให้ผู้ถือครองบัตรเครดิต มีการใช้บริการผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น อีกทั้งอาจจะได้ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้นในอนาคต

3.ด้านธนาคารแห่งประเทศไทย

บัตรเครดิตจัดได้ว่าเป็นสินเชื่อประเภทอุปโภคบริโภคอย่างหนึ่ง ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย พยายามเข้ามามีบทบาทโดยออกมาตรการให้ธนาคารพาณิชย์เข้มงวดการออกบัตรใหม่ เนื่องจากสินเชื่อบัตรเครดิตเป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน และเพื่อที่จะให้ระบบเศรษฐกิจสามารถที่จะเติบโตได้อย่างมีเสถียรภาพ ไม่ก่อให้เกิดปัญหาเงินเฟ้อ แต่ในทางปฏิบัติแล้วธนาคารแห่งประเทศไทยไม่สามารถควบคุมการปล่อยสินเชื่อประเภทบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ได้ ทำให้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะในช่วงภาวะเศรษฐกิจที่ผ่าน ธนาคารแห่งประเทศไทยควรออกมาตรการในการควบคุมการให้บริการด้านบัตรเครดิตของธนาคารให้เหมาะสมและรัดกุมมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ถือครองบัตรเครดิตเป็นผู้ที่มีรายได้ อย่างแท้จริง และมีความสามารถในการชำระหนี้คืนธนาคาร ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหาหนี้เสียที่เกิดจากสินเชื่อประเภทบัตรเครดิตได้