

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิต บัตรเดบิต และเงินสด ในการชำระค่าสินค้าและบริการ
ของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

Factors Affecting Consumers' Choice among Credit Card, Debit Card and Cash
for Good and Service Payment Products in Chiang Mai Province

ศิริกุล คุณยศยิ่ง¹ และ ปิยะลักษณ์ พุทธวงศ์²
Sirikul Koonyosying¹ and Piyaluk Buddhawongsa²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้บริโภคโดยใช้บัตรเครดิต บัตรเดบิต และเงินสด และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกวิธีการชำระเงินของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งการวิเคราะห์ความชอบด้านเวลา (Time Preferences) ของผู้บริโภคที่นิยมใช้บัตรเครดิต โดยพิจารณาจากตัวคุณคิดลดส่วนบุคคล (Individual Discount Factor, IDF) เพื่อทดสอบว่าผู้บริโภคกลุ่มดังกล่าวเป็นบุคคลที่มีความเอนเอียงในปัจจุบัน (Present Bias) ต่างไปจากผู้บริโภคทั่วไปหรือไม่ การเลือกตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกจากผู้ที่มีบัตรเครดิต บัตรเดบิต และเงินสด โดยตั้งสมมติฐานว่า ผู้ที่มีบัตรเครดิต ต้องมีบัตรเดบิตด้วย เนื่องจากปัจจุบันบัตรเอทีเอ็มของทุกธนาคารจะเป็นบัตรเดบิตด้วย รวมทั้งสิ้น 400 ราย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะมีการถือครองบัตรเครดิตและบัตรเดบิตเฉลี่ย 2 บัตรต่อคน รายได้โดยเฉลี่ย 28,000 บาท รายจ่ายเฉลี่ย 19,400 บาท โดยมีวงเงินบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อคน คือ 100,000 บาท เหตุผลที่เลือกใช้เงินสด คือ มีความสะดวกและรวดเร็วในการใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการ ส่วนเหตุผลที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกใช้บัตรเครดิตและบัตรเดบิต คือ ใช้ในกรณีที่มีเงินสดไม่เพียงพอ นอกจากนั้นบริการเสริมที่เป็นเหตุผลผู้บริโภคใช้บริการบัตรเครดิตมากขึ้น คือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี สำหรับการศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่าย ผ่านวิธีการชำระเงินแบบต่างๆ ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะมีการใช้บัตรเครดิต ในการเติมน้ำมันรถยนต์ การซื้อของในห้างสรรพสินค้า และรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการชำระเงินของผู้บริโภคในการเลือกวิธีการชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิตและบัตรเดบิต คือ การได้รับส่วนลดหากชำระผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิต รวมถึงมูลค่าหรือราคาของสินค้าและบริการ

การวิเคราะห์ความชอบด้านเวลา (Time Preferences) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่นิยมใช้บัตรเครดิต เป็นบุคคลที่มีความเอนเอียงในอนาคต (Future Bias) ไม่ต่างจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด แสดงว่าผู้ที่นิยมใช้บัตรเครดิตในกลุ่มตัวอย่างไม่ได้เป็นบุคคลที่มีความเอนเอียงในปัจจุบัน (Present Bias) ต่างไปจากกลุ่มอื่นๆ แต่อาจใช้บัตรเครดิตเพราะความสะดวกสบาย และเหตุผลอื่น เช่น การได้รับส่วนลด การสะสมคะแนนเพื่อได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ

คำสำคัญ : การเลือกใช้บัตรเครดิต , บัตรเดบิต , เงินสด , การชำระค่าสินค้าและบริการ , จังหวัดเชียงใหม่

ABSTRACT

This study has the objectives to examine credit card, debit card, and cash using behavior for making payments and to find out the factors determining the choice of modes of payment among consumers in Muaeng District of Chiang Mai Province. It also performed an analysis of time preferences of those consumers who preferred using credit cards for making payments, based on Individual Discount Factor: IDF to test whether or not they have present bias as distinct from other consumers in general. The needed information for this study was collected from 400 samples of credit card, debit card, and cash users. One assumption was that credit card holder will also hold debit card because at present ATM card issued by all commercial banks also serves the function of debit card.

The study found that most consumers held on average 2 credit cards and debit cards per person. The average monthly income per person of the samples under study was 28,000 baht while average monthly expenditure was 19,400 baht. The average credit card limit was 100,000 baht. Users of cash for making payments for goods and services did so for the reasons of convenience and speediness. The main reason for those who opted to use credit card and debit card for spending was their having inadequate cash on hand. Other features of credit card like exemption of annual fee also attracted consumers to use more credit card services. From the investigation on consumer behavior in using different modes of payment, it was found that consumers often used credit card for paying fuel cost for automobile, shopping in department stores, and dining at restaurants, respectively. Meanwhile, the factors determining the choice of consumers to use credit card and debit card for making payments were found to be the discount for the bill if paid by these cards and the total value or price of goods or service.

The result of time preference analysis indicated that those who opted to use credit card and debit card for making payments had the value of future bias not different from that of others who behaved differently. Thus the reason for using credit card and debit card is likely to be the convenience, as well as other offers such as discount for bill payment, and accumulated points for getting special privileges.

Key words : Factors Affecting Consumers , Credit Card , Debit Card , Cash for Good and Service Payment Products , Chiang Mai Province

ที่มาและความสำคัญ

เนื่องจากปัจจุบันบัตรเครดิตและบัตรเดบิต ได้รับความนิยมใช้กันอย่างมาก จึงมีการใช้กันมากขึ้นอย่างแพร่หลาย โดยพิจารณาทั้งด้านจำนวนผู้ถือบัตรและในด้านมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิต เนื่องจากมีความสะดวกในการใช้จ่าย เพราะผู้ใช้ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัว จากการสรุปตัวเลขของฝ่ายกำกับและพัฒนาสถาบันการเงินธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า มีจำนวนบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ 20,303,751 บัญชี ในปี 2557

นอกจากบัตรเครดิตจะใช้ในการซื้อสินค้าและบริการเพื่อแทนเงินสดแล้ว ยังมีบัตรอีกประเภทหนึ่งที่

สามารถใช้ซื้อสินค้าและบริการแทนเงินสดได้เช่นกันคือบัตรเครดิต ซึ่งเป็นบัตรที่หักบัญชีเงินฝากโดยตรง จึงอำนวยความสะดวกให้ผู้ถือบัตรในการชำระสินค้าและบริการเช่นเดียวกับบัตรเครดิต

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุดในเขตภาคเหนือ ถือได้ว่าเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในการบริโภคผ่านบัตรเครดิตและบัตรเครดิต เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีอัตราการจ้างงานค่อนข้างสูง รวมทั้งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย ทำให้จังหวัดเชียงใหม่มีเศรษฐกิจที่ค่อนข้างขยายตัว รวมทั้งส่งผลให้ปริมาณการบริโภคเป็นจำนวนมาก ประกอบกับพฤติกรรมทางการบริโภคที่เปลี่ยนไป มีการนิยมใช้บัตรเครดิตและบัตรเครดิตกันเป็นจำนวนมาก

ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่าย และวิธีการชำระเงินของผู้บริโภคผ่านบัตรเครดิต บัตรเดบิตและเงินสด ของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาในด้านพฤติกรรมผู้บริโภคเพียงบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิต ซึ่งศึกษาแยกจากกัน แต่งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของทั้งผู้ถือบัตรเครดิต บัตรเดบิต และเงินสด ที่ว่ามีพฤติกรรมการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยขึ้นหลังจากมีบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตแล้วนั้น มีพฤติกรรมการบริโภคเช่นนั้นหรือไม่ รวมทั้งได้นำแนวคิดของเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม (Behavioral Economic) มาใช้ในการศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นแนวคิดใหม่ในการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การจ่ายเงิน ณ เวลาที่ได้รับสินค้า ซึ่งวิธีการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตและบัตรเครดิตนั้น การรับรู้การชำระเงินของผู้บริโภคเสมือนไม่ได้จ่ายเงินจริง ณ เวลานั้น (Buy now, Pay later) ดังนั้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิต จะทำให้ผู้บริโภคใช้จ่ายมากกว่าการใช้เงินสด

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงสนใจนำแนวคิดดังกล่าวไปใช้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิต บัตรเดบิตและเงินสด ในการชำระค่าสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยเปรียบเทียบการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต บัตรเดบิตและเงินสด หากผู้บริโภคมีพฤติกรรมเป็นไปตามแนวคิดข้างต้น ก็จะเป็นแนวทางของผู้ออกนโยบายในการให้สินเชื่อผ่านบัตรเครดิต โดยเป็นประโยชน์ต่อธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายในการให้สินเชื่อบุคคลในช่องทางของบัตรเครดิต เพื่อเพิ่มหรือลดวงเงินในการให้สินเชื่อ เพื่อลดปัญหาการก่อหนี้เสียในระบบเศรษฐกิจ รวมทั้งเป็นแนวทางให้กับธนาคารพาณิชย์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านบัตรเครดิต บัตรเดบิต แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้บริโภค ผ่านบัตรเครดิต บัตรเดบิต และเงินสด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกวิธีการชำระเงินของผู้บริโภค ผ่านบัตรเครดิต บัตรเดบิต และเงินสด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษา

ก) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม จากประชากรในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่บริโภคผ่านบัตรเครดิต บัตรเดบิต และเงินสด จำนวน 400 คน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า

2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย บทความ ตลอดจนข้อมูลที่ได้มีการรวบรวมไว้แล้ว เกี่ยวกับบัตรเครดิต โดยแหล่งข้อมูลที่ได้ คือ ระบบออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ตของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ห้องสมุดประจำคณะ เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข) กรอบแนวคิดและการวิเคราะห์ข้อมูล

1 การวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้จ่าย วิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้จ่ายทั่วไป และพฤติกรรมเกี่ยวกับวิธีการเลือกชำระหนี้ ดังนี้

1.1 พฤติกรรมการใช้จ่ายทั่วไป ด้านการถือครองบัตรเครดิตและบัตรเดบิต และลักษณะเศรษฐกิจและสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ, อายุ, รายได้) ลักษณะคำถามแบบปลายปิด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อหาค่าความถี่และอัตราส่วนร้อยละ อธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บได้ โดยนำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ (Frequency Table) อัตราส่วนร้อยละ และอธิบายเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) หาค่าความถี่และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.2 พฤติกรรมเกี่ยวกับวิธีการเลือกชำระหนี้ มีลักษณะคำถามปลายปิด รวมทั้งศึกษาจากการชำระค่าสินค้าและบริการ 2 ครั้งล่าสุด รวมถึงค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ซึ่งจะศึกษาโดยเฉพาะเจาะจงไปที่วิธีการชำระเงิน 4 รายการสินค้าและบริการ คือ การเติมน้ำมันรถ, การซื้อของในห้างสรรพสินค้า หรือซูเปอร์มาร์เก็ต, การจ่ายค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ และชำระค่าอาหารที่ร้านอาหาร โดยการทดสอบ ANOVA

2 การวิเคราะห์ปัจจัยต่อการเลือกวิธีการชำระเงิน วิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตและบัตรเดบิต เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับมูลค่าและปัจจัยในการเลือกใช้บัตรเครดิตและบัตรเดบิต คือ มูลค่าหรือราคาของสินค้า, อัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร, อัตราดอกเบี้ยกู้ยืมของบัตรเครดิต, มีการสะสมคะแนนเพื่อสิทธิพิเศษต่างๆ, การได้รับส่วนลดหากชำระผ่านบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต, ระยะเวลาปลอดหนี้ของบัตรเครดิต โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะให้น้ำหนักน้อยที่สุดถึงมากที่สุด จากรายการปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกวิธีการชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต บัตรเดบิต และเงินสด

โดยจำแนกระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลออกเป็น 5 ระดับ คือ

- 1 หมายถึง มีอิทธิพลน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีอิทธิพลน้อย
- 3 หมายถึง มีอิทธิพลปานกลาง
- 4 หมายถึง มีอิทธิพลมาก
- 5 หมายถึง มีอิทธิพลมากที่สุด

แปลผลระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตและบัตรเดบิต โดยกำหนดให้

- 1.00-1.49 หมายถึง มีอิทธิพลน้อยที่สุด
- 1.50-2.49 หมายถึง มีอิทธิพลน้อย
- 2.50-3.49 หมายถึง มีอิทธิพลปานกลาง
- 3.50-4.49 หมายถึง มีอิทธิพลมาก
- 4.50-5.00 หมายถึง มีอิทธิพลมากที่สุด

3 การวิเคราะห์ความชอบด้านเวลา (Time Preferences) จะทำการคำนวณตัวคุณคิดลดส่วนบุคคล (Individual Discount Factor, IDF) ซึ่งประเมินได้จากแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกรับรายได้ที่ต่ำกว่าในเวลาปัจจุบัน แทนที่จะได้รับรายได้ที่สูงกว่าในอนาคต โดยค่าตัวคุณคิดลดจะพิจารณาจากจุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกรับรายได้ที่ต่ำกว่า เช่น จากตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1) มีการเลือกรายได้ปัจจุบัน 9,400 บาท แทนที่จะเลือกรายได้ 10,000 บาทในอีก 1 เดือนถัดไป แต่เลือกรายได้ในอนาคต 10,000 บาท แทนที่จะเลือก 8,800 บาทในปัจจุบัน ดังนั้น 9,400 บาท คือจุดเปลี่ยน (Switching Point) ดังนั้นตัวคุณคิดลด (Individual Discount Factor, IDF) รายเดือน ($IDF_{0,1}$) โดยตัวห้อยของค่า IDF ตัวแรกหมายถึงช่วงเวลาปัจจุบัน และตัวที่ 2 คือ ช่วงระยะเวลาอีก 1 เดือน ดังนั้นค่า $IDF_{0,1}$ จึงเท่ากับ $(9,400/10,000)^{1/1} = 0.94$

ตารางที่ 1 ตัวอย่างการตัดสินใจเลือกระหว่างรายได้วันนี้และในอีก 1 เดือนข้างหน้า

ครั้งที่	การตัดสินใจ	รายได้วันนี้(บาท)	การตัดสินใจ	รายได้ในอีก 1 เดือน (บาท)
1	✓	9,800		10,000
2	✓	9,400		10,000
3		8,800	✓	10,000
4		8,000	✓	10,000
5		7,000	✓	10,000
6		5,800	✓	10,000
7		4,400	✓	10,000

จากแนวคิดของ Meier Stephan and Sprenger Charles D. (2009) ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อเลื่อนการบริโภคจากอนาคตมาเป็นปัจจุบัน จะมีลักษณะเป็นบุคคลที่มีความเอนเอียงทางพลวัตในปัจจุบัน (Dynamic Present Bias) มากกว่าบุคคลที่มีความเอนเอียงทางพลวัตในอนาคต (Dynamic Future Bias)

โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นบุคคลที่มีความเอนเอียงในปัจจุบัน (Present Bias) หรือบุคคลที่มีความเอนเอียงในอนาคต (Future Bias) นั้น จะพิจารณาจาก $IDF_{0,1}$ (ตัวห้อยของค่า IDF ตัวแรกหมายถึงช่วงเวลาปัจจุบัน และตัวที่ 2 คือ ช่วงระยะเวลาอีก 1 เดือน) และ $IDF_{6,7}$ (ตัวห้อยของค่า IDF ตัวแรกหมายถึงช่วงระยะเวลาอีก 6 เดือน และตัวที่ 2 คือ ช่วงระยะเวลาอีก 7 เดือน)

การแปลผลโดยวิธีการวัดตัวคุณคิดลด โดยที่เป็นการเปรียบเทียบ ระหว่าง $IDF_{0,1}$ กับ $IDF_{6,7}$ ดังนี้

$IDF_{0,1} < IDF_{6,7}$ บุคคลที่มีความเอนเอียงในปัจจุบัน (Present Bias)

$IDF_{0,1} > IDF_{6,7}$ บุคคลที่มีความเอนเอียงในอนาคต (Future Bias)

ผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิต บัตรเดบิต และเงินสด ในการชำระค่าสินค้าและบริการของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ในช่วงเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2558

ลักษณะทางเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.00 อายุเฉลี่ย 37 ปี สถานภาพโสด และสมรส ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.00 อาชีพส่วนใหญ่คือ พนักงาน

บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคลต่อเดือน 28,000 บาท และรายจ่ายเฉลี่ยส่วนบุคคลต่อเดือน 19,000 บาท (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ลักษณะทางเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ : หญิง (คน)	224	56.00
อายุเฉลี่ย (ปี)	37	
สถานภาพ : โสด (คน)	191	47.80
การศึกษา : ปริญญาตรี (คน)	264	66.00
อาชีพ : พนักงานบริษัทเอกชน (คน)	144	36.00
รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคลต่อเดือน (บาท)	28,000	
รายจ่ายเฉลี่ยส่วนบุคคลต่อเดือน (บาท)	19,000	

ก) พฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้บริโภค

การถือครองบัตรเครดิต (บัตรเอทีเอ็ม) โดยเฉลี่ยต่อราย จำนวน 2 บัตร โดยถือครองมากที่สุดจำนวน 4 บัตร โดยการถือครองบัตรนั้น มีการถือครองบัตรเดบิตที่มีประกันอุบัติเหตุคิดเป็นร้อยละ 59.60 ของจำนวนบัตรเดบิตทั้งหมด บัตรเดบิตที่มีการถือครองมากที่สุด คือ บัตรเดบิตธนาคารกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 46.25 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (ตารางที่ 3)

การถือครองบัตรเครดิต มีการถือโดยเฉลี่ยต่อราย จำนวน 2 บัตร ถือครองบัตรเครดิตมากที่สุด จำนวน 6 บัตร โดยมีการถือครองบัตรเครดิตที่เป็นบัตรหลัก คิดเป็นร้อยละ 88.45 ของบัตรเครดิตทั้งหมด วงเงินบัตรเครดิตต่อบัตรอยู่ในช่วง 10,001-50,000 บาท วงเงินบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อราย คือ 100,000 บาท (วงเงินเฉลี่ยบัตรเครดิตส่วนบุคคลมากกว่ารายได้ส่วนบุคคลโดยเฉลี่ย 3.5 เท่า) และส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทยเช่นกัน เนื่องจากธนาคารกรุงไทยเป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่ และส่วนใหญ่เป็นธนาคารที่มีบัญชีเงินเดือนของข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเอกชนจำนวนมาก ดังนั้นจึงทำให้มีการถือบัตรเดบิตและบัตรเครดิตมากด้วย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม 1 ราย สามารถถือบัตรเดบิตและบัตรเครดิตได้มากกว่า 1 บัตร (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 การถือครองบัตรเดบิตและบัตรเครดิต

ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ ^{2/}
บัตรเดบิต		
- จำนวนการถือครองเฉลี่ย (บัตร)	2	-
- จำนวนการถือครองน้อยที่สุด (บัตร)	1	-
- จำนวนการถือครองมากที่สุด (บัตร)	4	-
- ร้อยละของบัตรเดบิตที่มีประกันอุบัติเหตุ	-	59.60
บัตรเดบิตธนาคาร		
- กรุงไทย	185	46.25
- กรุงเทพ	130	32.50
- ไทยพาณิชย์	125	31.25

ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ ^{2/}
บัตรเครดิต		
- จำนวนการถือครองเฉลี่ย (บัตร)	2	-
- จำนวนการถือครองน้อยที่สุด (บัตร)	1	-
- จำนวนการถือครองมากที่สุด (บัตร)	6	-
- ร้อยละของบัตรเครดิตที่เป็นบัตรหลัก	-	88.45
- วงเงินบัตรเครดิตต่อบัตร(บัตร): วงเงิน 10,001-50,000 บาท	325	42.10
- วงเงินบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อคน (บาท)	100,000	
บัตรเดบิตธนาคาร		
- กรุงไทย	160	40.00
- ไทยพาณิชย์	127	31.75
- กสิกรไทย	122	30.50

หมายเหตุ: 1/ ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถถือครองบัตรเดบิต หรือบัตรเครดิต ได้มากกว่า 1 บัตร

2/ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย

เมื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่าย 2 ครั้งล่าสุด พบว่า การเติมน้ำมันรถยนต์ มีกลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บัตรเครดิตใช้ชำระเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.09 และการชำระเงินในการซื้อของในห้างสรรพสินค้า โดยมีการใช้บัตรเครดิตมากที่สุดเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 69.43 นอกเหนือจาก 2 รายการดังกล่าว ก็จะมีรายการรับประทานอาหารนอกบ้าน การจ่ายค่าสาธารณูปโภค การซื้อสินค้าออนไลน์ การซื้อประกันภัยหรือประกันชีวิต เป็นต้น

ข) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกวิธีการชำระเงินของผู้บริโภค

เหตุผลในการเลือกใช้เงินสด บัตรเดบิต และบัตรเครดิต มีเหตุผลในการเลือกใช้แตกต่างกันไป โดยเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้เงินสด คือ มีความสะดวกและรวดเร็ว และใช้ซื้อสินค้าและบริการที่มีราคาต่ำ และเหตุผลส่วนใหญ่ที่ใช้บัตรเดบิตและบัตรเครดิต คือ จะใช้ในการฉ้อโกงที่เงินสดไม่เพียงพอ และสินค้าที่มีราคาสูง ส่วนบริการเสริมของบัตรเครดิตที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ บัตรเครดิตที่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี

การใช้บัตรเดบิตในการเลือกซื้อสินค้า ส่วนใหญ่จะใช้บัตรเดบิตในการจ่ายค่าสาธารณูปโภค เนื่องจากส่วนใหญ่จะเป็นการหักบัญชีธนาคาร ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่สะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ เพราะไม่ต้องกังวลเรื่องการจ่ายค่าสาธารณูปโภคให้ตรงเวลา เพียงแค่มีเงินคงเหลือในบัญชีธนาคารให้เพียงพอต่อการหักชำระเท่านั้น ซึ่งถือเป็นเรื่องง่ายในการชำระค่าสาธารณูปโภค ส่วนการใช้บัตรเครดิตนั้น ส่วนใหญ่จะใช้จ่ายเกี่ยวกับการบันเทิงและการพักผ่อน เนื่องจากเป็นค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือยหรืออยู่นอกเหนือรายการของค่าใช้จ่ายประจำ ซึ่งสามารถใช้จ่ายก่อนแล้วผ่อนทีหลังได้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บัตรเครดิต และบัตรเดบิต พบว่าปัจจัยด้านมูลค่าหรือราคาของสินค้าและบริการ มีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต และปัจจัยด้านการได้รับส่วนลดหากมีการชำระบัตรเดบิต ถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บัตรเดบิต

ค) การวิเคราะห์ความชอบด้านเวลา (Time Preferences)

จากตารางที่ 4 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ราย มีการตรวจสอบรายการที่ทำการตอบแบบสอบถาม มีกลุ่มตัวอย่างเพียง 375 ราย ที่ตอบได้สอดคล้องกับแบบสอบถาม ดังนั้นในการวิเคราะห์ความชอบด้านเวลา จึงได้ตัดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 25 ราย ที่ตอบไม่สอดคล้องออกไป (คัดผู้ที่ตอบแบบสอบถาม $IDF_{0,6} > IDF_{0,1}$ ออกไป) โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เฉพาะบัตรเครดิต จำนวน 184 ราย กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 ราย และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เฉพาะบัตรเครดิต จำนวน 184 ราย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิต เป็นบุคคลที่มีความเอนเอียงในอนาคต (Future Bias) ไม่ต่างจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด แสดงว่าผู้ที่นิยมใช้บัตรเครดิตในกลุ่มตัวอย่างไม่ได้เป็นบุคคลที่มีความเอนเอียงในปัจจุบัน (Present Bias) แต่อาจใช้บัตรเครดิตเพราะความสะดวกสบาย และเหตุผลอื่น เช่น การได้รับส่วนลด การสะสมคะแนนเพื่อได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ

ตารางที่ 4 การวัดตัวคุณคิดลด (Individual Discount Factor, IDF)

IDF	กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (375 คน)	กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้เฉพาะบัตรเครดิต (184 คน)
$IDF_{0,1}$	0.9345	0.9356
$IDF_{6,7}$	0.8996	0.9020

หมายเหตุ: $IDF_{0,1}$ ค่าเฉลี่ยตัวคุณคิดลด ของการเลือกระหว่างรายได้วันนี้ และในอีก 1 เดือนข้างหน้า

$IDF_{6,7}$ ค่าเฉลี่ยตัวคุณคิดลด ของการเลือกระหว่างรายได้ในอีก 6 เดือนข้างหน้า และในอีก 7เดือนข้างหน้า

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีความเอนเอียงในอนาคต (Future Bias) ดังนั้น การที่ผู้บริโภค มีทั้งบัตรเดบิตและบัตรเครดิต ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ต้องการเป็นหนี้บัตรเครดิต เนื่องจากข้อดีของบัตรเครดิตคือ เมื่อซื้อสินค้าแล้วไม่จำเป็นต้องชำระเงินในทันที เพราะมีระยะเวลาปลอดชำระหนี้ตามระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ระหว่างผู้ออกบัตรเครดิตกับผู้ที่ใช้บัตรเครดิต และผู้บริโภคส่วนใหญ่ก็เลือกที่จะชำระเงินให้ตรงเวลา เนื่องจากไม่อยากเสียดอกเบี้ยจากการชำระเงินล่าช้า ดังนั้น ทางสถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิต ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับบริการเสริมที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้ามาก ขึ้น เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี การที่ผู้บริโภคได้รับของของสมนาคุณเมื่อสมัครบัตร การสะสมแต้มเพื่อเอาไปแลกของรางวัลต่างๆ และเมื่อมีการใช้จ่ายเกินที่กำหนดจะได้รับเงินสดคืนกลับมา เป็นต้น

2. จะเห็นได้ว่าการใช้จ่ายส่วนใหญ่ของผู้บริโภคจะชำระเงินด้วยวิธีการต่างๆ ผ่านบัตรเครดิต แต่สำหรับการชำระค่าสาธารณูปโภคนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกที่จะชำระผ่านบัตรเดบิต เนื่องจากการชำระผ่านบัตรเดบิตนั้น ผู้บริโภคจะรับรู้ว่าได้ชำระเงินไปจริง ซึ่งจะหักผ่านบัญชีธนาคารโดยตรง ในทางตรงกันข้ามกับบัตรเครดิตที่หากมีการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านบัตรเครดิต จะไม่สามารถรับรู้ช่วงเวลาที่ได้ชำระเงินค่าสาธารณูปโภค โดยจะทราบตามระยะเวลาที่แจ้งตามรอบการชำระเงิน หรือบางรายอาจจะมัวงเงินเหลือไม่พอที่จะชำระ ซึ่งทำให้ไม่สามารถชำระเงินได้ทันกำหนดเวลา ดังนั้น หากทางสถาบันการเงินที่ออกบัตรเครดิตต้องการให้ผู้บริโภคใช้บัตรเครดิตมากขึ้น อาจจะมีการส่งข้อความทางโทรศัพท์หรือช่องทางติดต่ออื่นๆที่แจ้งการชำระเงินทันที หรือในกรณีจ่ายค่าสาธารณูปโภคผ่านบัตรเครดิตอาจจะมีการเพิ่มวงเงินชั่วคราวให้แก่ผู้ถือบัตร

3. จากการตอบแบบสอบถามพบว่า จำนวนบัตรเครดิตของลูกค้าแต่ละราย เพราะผู้บริโภคบางรายมีบัตรเครดิตจำนวนมาก รวมถึงบัตรเครดิตแต่ละใบมีวงเงินให้ในการใช้จ่ายสูงเกินไป จากข้อมูลวงเงินบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยของผู้บริโภคสูงกว่า 3.5 เท่าของรายได้ ซึ่งบางรายสูงมากถึง 10 เท่าของรายได้ ด้วยเหตุนี้ผู้บริโภค

บางรายอาจไม่สามารถควบคุมการใช้จ่ายตัวเองได้ หรือมีการใช้จ่ายที่เกินตัว เพราะแรงจูงใจเกิดจากวงเงินที่ได้รับมากเกินไป และสิ่งที่ตามมาคือทำให้เกิดปัญหาภาระหนี้ของผู้บริโภคเองหรือเป็นหนี้ค้างชำระของสถาบันการเงินที่เป็นผู้ออกบัตรเครดิต ดังนั้นในการพิจารณาวงเงินบัตรเครดิตของสถาบันการเงินให้แก่ลูกค้าแต่ละราย รวมทั้งธนาคารแห่งประเทศไทย ควรมีการพิจารณาการพิจารณาวงเงินให้เข้มงวดมากกว่านี้ โดยคำนึงถึงรายได้ของผู้ขอใช้บัตรเครดิตเป็นหลักในการพิจารณา

เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2557. **จำนวนบัญชีและปริมาณการใช้จ่ายรวมของผู้ถือบัตรเครดิต**. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2558, จาก <http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=757&language>
- ปกานัน วรวัฒน์สกุล. 2549. “พฤติกรรมกรรมการถือบัตรเครดิตของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพรวลัย ต้นอึ้ง. 2548. “พฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.” **Union Library Management** [On-line serial]. หมายเลขเอกสาร: 332.178 พ978พ.
- ภาณุรัตน์ รัตนวราหะ. 2540. “พฤติกรรมกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต:กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภาวิณี เหล่าพิพัฒน์ไพบูลย์ และพาชิตชนัด ศิริพาณิชย์. 2555. “การจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและบัตรเครดิตเงินสดของคนทำงานในกรุงเทพมหานคร.” ผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- หทัยรัตน์ ฐิติปัญญาภาส. 2542. “พฤติกรรมกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Dana Dratch. 2014. **How behavioral economics explains 6 common money mistakes**. สืบค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2558, Available: <http://finance.yahoo.com/news/behavioral-economics-explains-6-common-130000958.html>
- Meier Stephan and Sprenger Charles D. 2009. **Present-Biased Preferences and Credit Card Borrowing**. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2558, Available: <https://www.aeaweb.org/articles.php?doi=10.1257/app.2.1.193>