

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการควบคุมตนเอง
กับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

จิราภรณ์ แวนจันตา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2557

**A study of relationship between self-controlling problem
And credit card–usage behaviors**

Jiraporn Wanjanla



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Economics

Department of Economics

Faculty Department of Economics , Dhurakij Pundit University

2014

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการควบคุมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต
ชื่อผู้เขียน	จิราภรณ์ แวนจันลา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัฒน์ ชลไพศาล
สาขาวิชา	เศรษฐศาสตร์
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการควบคุมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสถานะการแข่งขันของธุรกิจบัตรเครดิต รวมถึงปัญหาการเป็นหนี้บัตรเครดิตในภาพรวม และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการควบคุมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างของภาครัฐ ที่มีอายุระหว่าง 20 ถึง 60 ปี ที่ถือบัตรเครดิต จากศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 33 ปี โดยมากมีสถานภาพโสด และมีบ้านพักอาศัยของตนเองหรือของบิดามารดาซึ่งไม่มีภาระผูกพันระดับการศึกษาสูงสุดโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปริญญาตรี อายุงานเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 8 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,150 บาท ส่วนค่าใช้จ่ายต่อเดือนเฉลี่ยอยู่ที่ 20,369 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นผู้ที่มีรายได้มากที่สุดในครอบครัว

ผลการศึกษา ปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเอง พบว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้งานศึกษาวิจัยนี้ยังแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา เงินออม และการเป็นผู้ที่มีรายได้อันดับสองในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Thesis Title	A study of relationship between self-controlling problem and credit card–usage behaviors
Author	Jiraporn Wanjanla
Thesis Advisor	Asst. Prof. Dr. Anuwat Chonpaisan
Department	Economics
Academic Year	2014

ABSTRACT

The purposes of this research are 1. to study competitive environment in credit card business, including credit card debt problem, 2. to study factors influencing credit card-usage behaviors and 3. to study the relationship between self-controlling problem and credit card–usage behaviors. Questionnaires were used as a tool in collecting data. The samples were 400 government officers at Chaeng Watthana Government Complex, ages between 20 - 60 years, who owned and have used credit card, by convenience sampling method. The analysis of the data was put in place by descriptive statistics and multiple regression analysis.

It has been found that most of the samples were female, aged around 33 years, single and have their own or parent's resident with no obligation. The highest education was bachelor degree with 8 years of working experience. The average monthly income was around 25,150 Baht, monthly expense around 20,369 Baht and most of them did not have the highest income in family.

In hypothesis testing, at a significance level of 0.01 it indicated that: psychological factor in self controlling and credit card-usage behaviors were significantly different. Furthermore, the research also found that age, education, saving deposit and be the most earning in family were relate to credit card-usage behaviors.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จและสมบูรณ์ลงได้ด้วยความกรุณา ความช่วยเหลือ และการเสียสละเวลาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนุวัฒน์ ชลไพศาล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ปรึกษาและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการศึกษาครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ชรินทร์ มีโกคีและอาจารย์ ดร.เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว ที่กรุณารับเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อีกทั้งยังให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่างๆ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะเศรษฐศาสตร์ทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ตลอดจนญาติพี่น้องทุกๆ คนที่คอยให้กำลังใจ และคอยสนับสนุนในทุกๆ ด้านตลอดมา

ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ ทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจ ให้คำปรึกษา และคำแนะนำต่างๆ หากมีสิ่งขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใดในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้ศึกษาขออภัยเป็นอย่างสูง และผู้ศึกษาหวังว่าข้อมูลที่ได้จากวิทยานิพนธ์นี้ จะมีประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจต่อไป

จิราภรณ์ แวนันตา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๑
สารบัญตาราง	๗
สารบัญภาพ	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	7
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	7
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2. กรอบแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 กรอบแนวคิด.....	9
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3. วิธีการศึกษา.....	28
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
3.2 วิธีการศึกษา.....	29
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	32
4. ทิศทางธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย.....	37
4.1 สถานะการแข่งขันและแนวโน้มบัตรเครดิตในประเทศไทย.....	37
4.2 ปัญหาหนึ่งค้ำก้ำภาพรวมในประเทศไทย.....	39
4.3 การป้องกันและแก้ไขปัญหของหน่วยงานต่างๆ.....	41
4.4 ประสบการณ์ในต่างประเทศ.....	46
5. ผลการศึกษา.....	53
6. สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	65
6.1 สรุปผลการศึกษา.....	66

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
6.2 ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	74
ก ประกาศนาคารแห่งประเทศไทย.....	75
ข แบบสอบถาม.....	83
ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
ประวัติผู้เขียน.....	93



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ระดับกำหนดความหมายและคะแนนปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเอง	30
3.2 คำถามทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเองในการใช้ยาผ่านบัตรเครดิต.....	31
3.3 ตัวแปร ความหมาย และสมมุติฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	35
4.1 สถิติปริมาณบัตรเครดิตและปริมาณหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตปี พ.ศ. 2552 ถึง 2557.....	40
4.2 ยอดหนี้ค้างเปรียบเทียบ.....	47
5.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ	63
5.2 แสดงข้อมูลทั่วไปเชิงปริมาณของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	66
5.3 แสดงข้อมูลทั่วไปของปัจจัยด้านการควบคุมตนเอง.....	67
5.4 แสดง Correlation ระหว่างตัวแปรอิสระ.....	68
5.5 การประมาณการผลของแบบจำลอง.....	69

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ปริมาณบัตรเครดิตทั้งหมดในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ถึง 2555.....	2
1.2 เปร้ร้เห็นต์การเปลี่ยนแปลงปริมาณบัตรเครดิตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ถึง 2555.....	2
1.3 ปริมาณการใช้จ่ายรวมของบัตรเครดิต ปี พ.ศ. 2550 ถึง 2555.....	3
1.4 เปร้ร้เห็นต์การเปลี่ยนแปลงปริมาณการใช้จ่ายรวมของบัตรเครดิต ปี พ.ศ. 2550 ถึง 2555.....	3
1.5 ปริมาณยอดหนี้ค้ำงชำระบัตรเครดิตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ถึง 2555.....	4
1.6 เปร้ร้เห็นต์การเปลี่ยนแปลงปริมาณยอดหนี้ค้ำงชำระบัตรเครดิตตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2550 ถึง 2555.....	5
2.1 การบริโภคตามสมมติฐานวัฏจักรชีวิต.....	10
2.2 เส้นความพอใจเท่ากันของการบริโภคข้ามเวลา.....	14
2.3 เส้นขีดจำกัดด้านงบประมาณ.....	15
2.4 ปริมาณการบริโภค ณ ดุลยภาพ.....	16
2.5 วงจรรายได้ของนักกีฬา.....	20
3.1 กรอบความคิดของการศึกษา.....	33

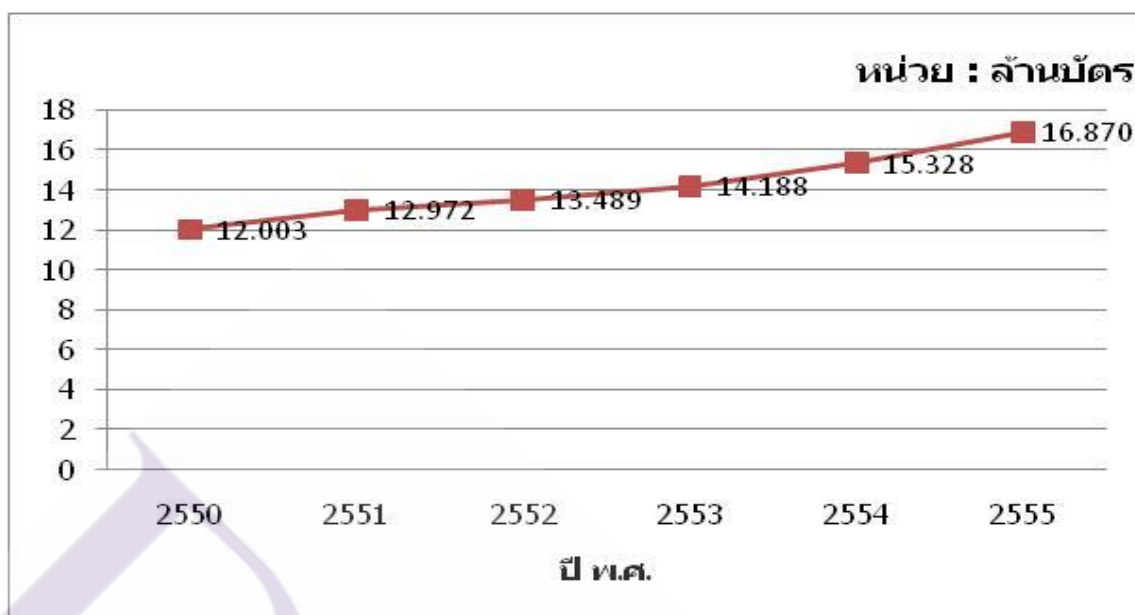
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันเศรษฐกิจประเทศไทยกำลังเติบโต การพัฒนาด้านการเงินเป็นด้านหนึ่งที่สำคัญต่อการเติบโตของเศรษฐกิจ เห็นได้จากนโยบายของภาครัฐที่เพิ่มค่าครองชีพให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะในส่วนข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี จะได้รับเงินเดือนรวมค่าครองชีพ 15,000 บาท นโยบายนี้สอดคล้องกับข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ที่สามารถทำบัตรเครดิตได้ จะต้องมียาได้ 15,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป จากนโยบายดังกล่าวนอกจากจะส่งผลให้ปริมาณของผู้มีคุณสมบัติถือบัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้นแล้ว ยังเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินให้แก่ประชาชนด้วย รวมถึงเพิ่มปริมาณการใช้จ่ายจากบัตรเครดิตซึ่งเป็นอีกหนึ่งหนทางที่นำมาใช้ในกระตุ้น และเกิดแรงขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ (วรชัญญา ธนาภัสร์เจริญ, 2553) อีกทั้งยังส่งผลรวมถึงสถาบันการเงินต่างๆ ซึ่งจะมีกลุ่มลูกค้าที่สามารถถือบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น ทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เพื่อเพิ่มจำนวนบัตรเครดิตและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต แต่ในขณะเดียวกันในอีกด้านหนึ่ง อาจส่งผลในด้านความเสี่ยงทางการชำระเงินคืน หรือที่เรียกว่าสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan : NPL) เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

ข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย แสดงให้เห็นว่าจำนวนบัตรเครดิตในประเทศไทยมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ถึง 2555 โดยจำนวนบัตรเครดิตทั้งหมดที่มีการเปิดใช้งานเมื่อสิ้นปี 2555 มีทั้งสิ้น 16,870,025 บัตร มีปริมาณการใช้จ่ายรวม 145,088.20 ล้านบาท (ปริมาณการใช้จ่ายรวม ประกอบด้วย ปริมาณการใช้จ่ายในประเทศ ปริมาณการใช้จ่ายในต่างประเทศ และ การเบิกเงินสดล่วงหน้า) (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556) ดังแสดงในภาพ 1.1 และภาพ 1.3 และถ้าดูจากเปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงปริมาณบัตรเครดิตจะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มสูงมากขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 และมีแนวโน้มสูงขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับเปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงปริมาณการใช้จ่ายรวม ดังแสดงในภาพ 1.2 และภาพ 1.4



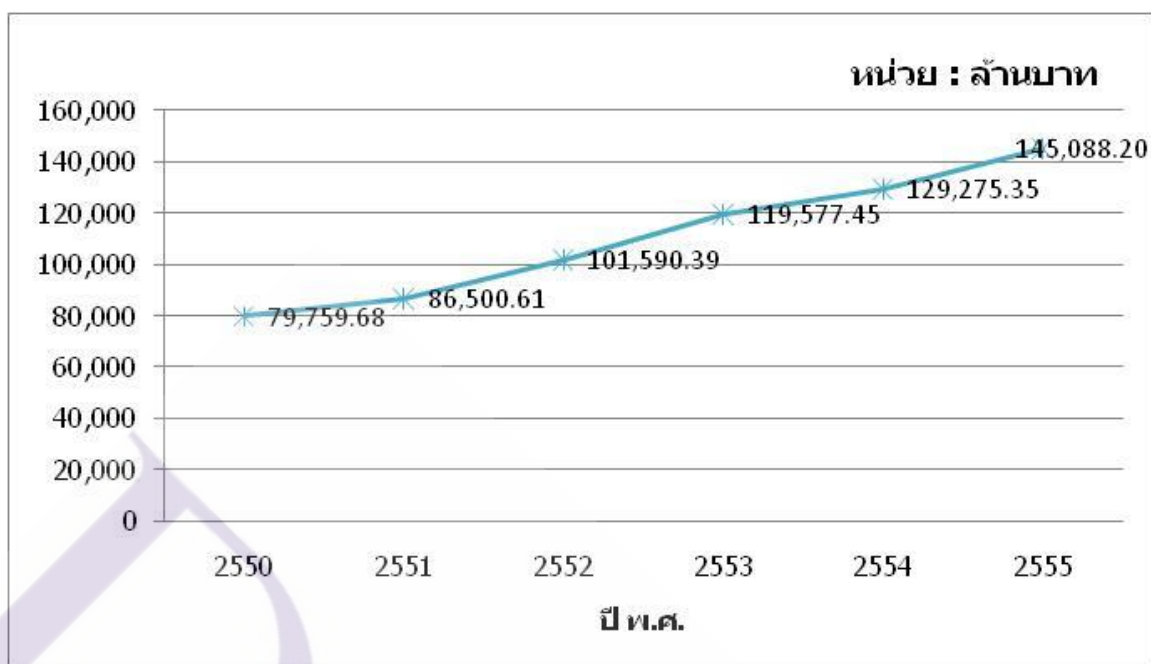
ภาพที่ 1.1 ปริมาณบัตรเครดิตทั้งหมดในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ถึง 2555

ที่มา: คัดแปลงจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (2556)



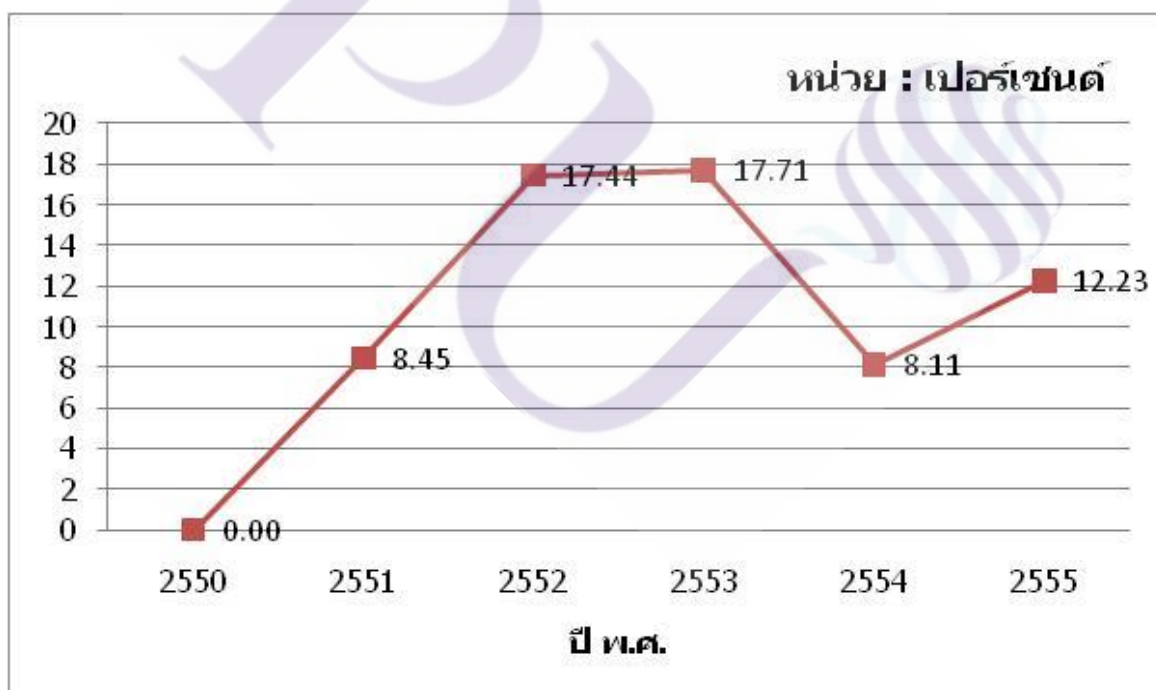
ภาพที่ 1.2 เปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงปริมาณบัตรเครดิตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ถึง 2555

ที่มา: คัดแปลงจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (2556)



ภาพที่ 1.3 ปริมาณการใช้จ่ายรวมของบัตรเครดิต ปี พ.ศ. 2550 ถึง 2555

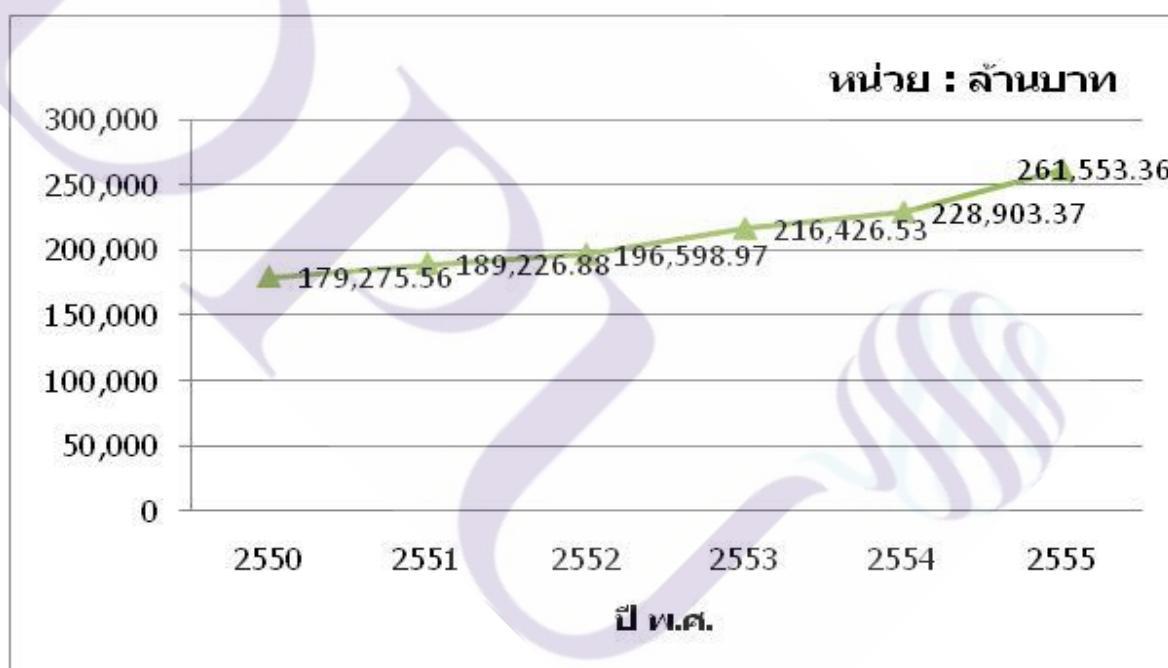
ที่มา: ดัดแปลงจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (2556)



ภาพที่ 1.4 เปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงปริมาณการใช้จ่ายรวมของบัตรเครดิต ปี พ.ศ. 2550 ถึง 2555

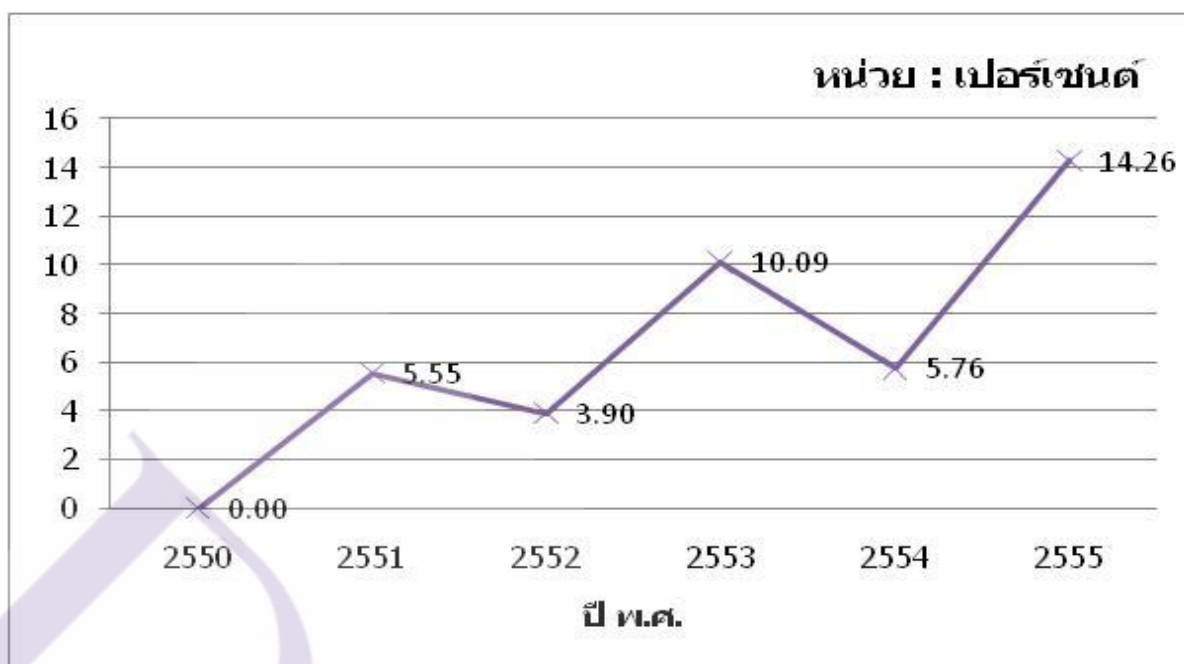
ที่มา: ดัดแปลงจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (2556)

แม้ว่าบัตรเครดิตจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยกระตุ้นการใช้จ่ายของผู้บริโภคในภาวะที่เศรษฐกิจหดตัว หรือเป็นสื่อกลางในการชำระเงินเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้บริโภคก็ตาม แต่การที่ปริมาณบัตรเครดิต และปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมีมากขึ้น โดยเฉพาะปริมาณการใช้บัตรเครดิตเพื่อเบิกเงินสดล่วงหน้าที่มีมากถึง 15,728.84 ล้านบาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาที่มาจากพฤติกรรมการใช้ผ่านบัตรเครดิตของผู้บริโภค ที่ก่อให้เกิดปัญหานี้บัตรเครดิตและเสี่ยงต่อการผิดนัดชำระหนี้ในอนาคตได้ และเมื่อพิจารณาถึงสถานการณ์ของปริมาณสินเชื่อคงค้างชำระจากบัตรเครดิต พบว่า ปริมาณสินเชื่อคงค้างจากบัตรเครดิต ณ สิ้นปี 2555 อยู่ที่ 261,553.36 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากเวลาเดียวกันของปี 2554 จำนวน 32,649.99 ล้านบาท หรือ 14.26 เปอร์เซ็นต์ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556) ดังแสดงในภาพ 1.5 และ 1.6



ภาพที่ 1.5 ปริมาณยอดหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ถึง 2555

ที่มา: คัดแปลงจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (2556)



ภาพที่ 1.6 เปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงปริมาณยอดหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 ถึง 2555
ที่มา: คัดแปลงจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (2556)

จากปริมาณสินเชื่อค้างชำระบัตรเครดิต ในสิ้นปี 2555 เมื่อเทียบสัดส่วนกับจำนวนบัตรเครดิตในปีเดียวกัน จะเห็นว่าปริมาณหนี้ค้างชำระโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 15,504.03 บาทต่อบัตร เมื่อนำมาเปรียบเทียบแล้วพบว่า ปริมาณหนี้ค้างชำระโดยเฉลี่ยมีมูลค่ามากกว่ารายได้ขั้นต่ำ ของรายได้ต่อเดือนที่สามารถสมัครบัตรเครดิตได้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2551) แสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันนี้ผู้บริโภคโดยเฉลี่ยมีการใช้บัตรเครดิตมากกว่ารายได้ขั้นต่ำ และถ้าผู้บริโภคกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่เริ่มเข้าสู่ตลาดแรงงาน โดยมีรายได้ 15,000 บาท อาจส่งผลให้มีการใช้บัตรเครดิตเกินความสามารถที่จะชำระหนี้ได้ และหาก ผู้บริโภคยังคงมีพฤติกรรมการใช้เงินเกินความสามารถที่จะชำระหนี้สิน ปริมาณสินเชื่อค้างชำระจากบัตรเครดิตก็จะมีอัตราการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และหากมีมากจนเกินไปโดยไม่มีการชำระในแนวทางที่เหมาะสม ย่อมส่งผลกระทบต่อตัวผู้ใช้บัตรและสถานะเศรษฐกิจโดยรวม ด้วยเหตุนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่ายจึงได้ให้ความสำคัญของปัญหาสินเชื่อค้างชำระที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิตที่มีแนวโน้มจะนำไปสู่การผิณฑ์ชำระหนี้ในอนาคตมากยิ่งขึ้น เพราะปัญหาที่เกิดขึ้น แม้อันตรายไม่ร้ายแรงเท่ากับปัญหาสินเชื่อค้างชำระของสินเชื่อภาคธุรกิจที่มีวงเงินมากกว่า แต่ก็ยังเป็นปัญหาเรื้อรังที่สะสมมานานและที่สะท้อนให้เห็นถึงการขาดวินัยในการใช้เงินและการออมเงินของคนในประเทศ

ปัญหาข้างต้นเกิดจากพฤติกรรมการบริโภคล่วงหน้า นั่นคือ ผู้ถือบัตรสามารถใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการเพื่อบริโภคล่วงหน้า และสามารถชำระหนี้ได้ภายหลัง มูลค่าเงินในปัจจุบันและใน

อนาคตจะมีมูลค่าไม่เท่ากัน ผู้ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเกินความสามารถในการชำระหนี้ย่อมเห็นว่ามูลค่าของเงินในปัจจุบันมีมากกว่า มูลค่าของเงินในอนาคต จึงเลือกที่จะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแทนการใช้เงินสด โดยยอมเสียต้นทุนในรูปของดอกเบี้ย เพื่อให้ได้มาซึ่งความพอใจในปัจจุบัน จากพฤติกรรมดังกล่าว ถ้าผู้ถือบัตรเครดิตวินัยในการใช้จ่าย มีพฤติกรรมการใช้จ่ายเกินความจำเป็นจนไม่สามารถควบคุมการใช้จ่ายของตนเองได้ นำไปสู่ปัญหาในระดับครอบครัวและสังคมต่อไป และเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

จากการวิจัยทั้งในและต่างประเทศ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการผัดผ่อนชำระหนี้และมีผลกระทบที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเลี่ยงในการผัดผ่อนชำระหนี้บัตรเครดิตสูงขึ้น (คลฤดี สุวรรณกุล, 2554) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลในด้านเศรษฐกิจและสังคม (Socioeconomic factors) เช่น อายุ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน เป็นต้น นอกจากนี้จากการศึกษาถึงประเด็นด้านจิตวิทยาพบว่า มีบางปัจจัยที่ผู้ออกบัตรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับทุกฝ่ายอาจไม่ให้ความสำคัญคือ เรื่องปัจจัยทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อเรื่อง ความเชื่อ ค่านิยม ของผู้ใช้บัตรที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมตนเองที่มีปัญหาการเป็นหนี้บัตรเครดิต จากการศึกษาวิจัยของต่างประเทศ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ที่มีปัญหาการเป็นหนี้บัตรเครดิต เกิดจากการที่ไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมตนเองได้ มีการบริโภคล่วงหน้า หรือมีลักษณะความพอใจที่เอนเอียงแก่การบริโภคในปัจจุบัน (Present – bias preferences) (Meier and Sprenger, 2010) และในประเทศไทยเองยังไม่ได้มีการศึกษาประเด็นนี้ในเชิงประจักษ์อย่างจริงจัง

จากความสำคัญและข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจที่เอนเอียงแก่การบริโภคในปัจจุบัน หรือปัญหาการควบคุมตนเอง (Self-control problem) กับการเป็นหนี้บัตรเครดิต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการปล่อยสินเชื่อของสถาบันการเงิน รู้ถึงสาเหตุของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตให้เป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างของภาครัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกลุ่มดังกล่าวมีลักษณะอาชีพที่ค่อนข้างมั่นคงในระยะยาว สถาบันการเงินต่างๆ ได้มีการปล่อยสินเชื่อให้ลูกค้ากลุ่มนี้มาก อีกทั้งรัฐบาลยังมีนโยบายเพิ่มค่าครองชีพให้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างของภาครัฐ ส่งผลให้มียอดการใช้จ่ายที่สูงและหากขาดวินัยในการใช้จ่าย อาจส่งผลให้เกิดปัญหาหนี้บัตรเครดิตตามมาได้ ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการเงินที่ปล่อยสินเชื่อ รวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิตที่เหมาะสมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. ศึกษาถึงสภาวะการแข่งขันของธุรกิจบัตรเครดิต รวมถึงปัญหาการเป็นหนี้บัตรเครดิตในภาพรวม
2. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการควบคุมตัวเองกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ กลุ่มข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างของภาครัฐ ที่มีอายุระหว่าง 20 ถึง 60 ปี ที่ถือบัตรเครดิต ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างของภาครัฐที่มีอายุระหว่าง 20 ถึง 60 ปี ที่ถือบัตรเครดิต จากศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของกลุ่มข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างของภาครัฐ ที่มีอายุระหว่าง 20 ถึง 60 ปี ที่ถือบัตรเครดิต ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต
3. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการปล่อยสินเชื่อของสถาบันการเงิน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

บัตรเครดิต หมายถึง เป็นบัตรที่ธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-bank) ออกให้แก่ผู้ถือบัตร เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสด โดยลูกค้าต้องชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย

ประชากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างของภาครัฐ ที่มีอายุระหว่าง 20 ถึง 60 ปี ที่ถือบัตรเครดิต และมีรายได้จากแหล่งต่าง ๆ รวมกัน ไม่ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน หรือไม่ต่ำกว่า 180,000 บาทต่อปีในเขตกรุงเทพมหานคร

สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan : NPL) หมายถึง ปริมาณเงินกู้ของสถาบันการเงินต่างๆ ซึ่งได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ของเอกชน ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล บริษัทเงินทุน รวมทั้งสาขาของธนาคารต่างประเทศในไทยด้วย ซึ่งลูกหนี้ไม่สามารถจะชำระดอกเบี้ยและเงินต้นคืนให้สถาบันการเงินเป็นระยะเวลาเกินกว่า 3 เดือนขึ้นไป

การควบคุมตัวเอง หมายถึง การที่บุคคลสามารถควบคุมพฤติกรรมตัวเองให้ใช้จ่ายตามกำลังทรัพย์ที่หามาได้ ในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ ผ่านบัตรเครดิต หรือความสามารถในการยับยั้งการบริโภคในช่วงระยะเวลาอันสั้นที่เกิดจากการช่วยเหลือจากแรงกระตุ้นทางการตลาด ทำให้เกิดการตัดสินใจคล้อยตาม และละทิ้งเป้าหมายที่จะใช้จ่ายตามกำลังทรัพย์ที่หามาได้ เพื่อให้ได้มาซึ่งความพอใจในทันที (ดัดแปลงจาก พูลลาภ อุทัยเลิศอรุณ (2553, น.98))



บทที่ 2

กรอบแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการควบคุมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

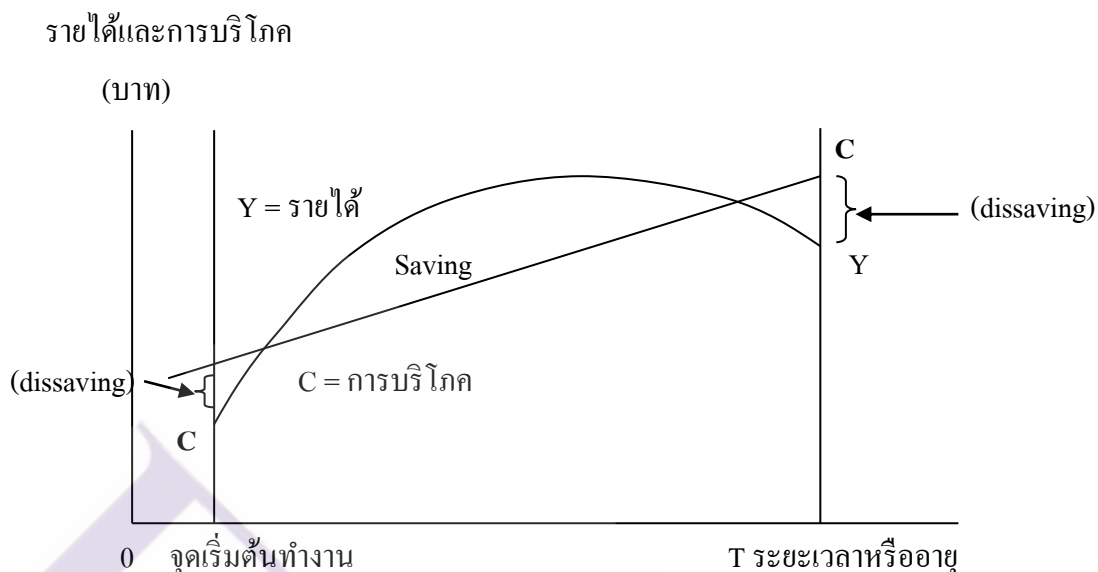
2.1 กรอบแนวคิด

การศึกษารั้ครั้งนี้มีกรอบแนวคิด 3 เรื่องหลัก ได้แก่ แนวคิดพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริโภค แนวคิดเกี่ยวกับทางเลือกและพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค และแนวคิดเรื่องพฤติกรรมการควบคุมตนเอง

2.1.1 แนวคิดพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริโภค

สมมติฐานวัฏจักรชีวิต (The Life Cycle Hypothesis)

สมมติฐานวัฏจักรชีวิตได้ถูกพัฒนาโดย Franco Modigliani, Albert Ando และ Richard Brumberg มีแนวความคิดว่า การใช้จ่ายในการบริโภคไม่ได้ขึ้นอยู่กับรายได้ในปัจจุบัน แต่ผู้บริโภคจะมีแบบแผนของรายได้ตลอดชีวิต ซึ่งส่งผลต่อความสัมพันธ์ในการใช้จ่ายเพื่อการบริโภค การออม และการกู้ยืมเงิน แนวคิดนี้มีจุดแตกต่างกับแนวคิดการบริโภคแบบถาวรนี้ค่านึงเฉพาะรายได้ในปัจจุบันตลอดไปจนถึงอนาคตเท่านั้น แต่สมมติฐานวัฏจักรชีวิตนั้นค่านึงถึงรายได้ตลอดช่วงอายุขัยทั้งหมดตั้งแต่ อดีต ปัจจุบัน และอนาคต โดยบุคคลจะมีการวางแผนการบริโภคตลอดชีวิตในระดับที่คงที่ สำหรับแบบแผนของรายได้นั้นในช่วงเริ่มต้นทำงานผู้บริโภคจะมีรายได้ต่ำมากและจะค่อยๆเพิ่มสูงขึ้นจนมีรายได้สูงสุดในตอนกลางของชีวิต หลังจากนั้นจะค่อยๆลดลงจนเกือบเท่ากับในช่วงตอนต้นของชีวิตในช่วงที่เกษียณอายุ ทำให้ในช่วงต้นของชีวิตผู้บริโภคจำเป็นต้องทำการกู้ยืมเพื่อมาใช้จ่ายในการบริโภค ทำให้การออมติดลบเนื่องจากรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย จนกระทั่งเข้าสู่ในช่วงกลางจึงเริ่มออมมีการเพื่อมาจ่ายหนี้ที่ได้ก่อไว้ในตอนต้น และเพื่อเก็บไว้ใช้ในช่วงปลายของชีวิตเนื่องจากในช่วงนี้การบริโภคยังคงอยู่ในระดับสูงอยู่ (ราฟิง เวชยันต์วุฒิ, 2546 น.145-147) ดังที่แสดงให้เห็นในภาพ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงการบริโภคตามสมมติฐานวัฏจักรชีวิต

ที่มา: กัญญา กุณีกาญจน์ (2545, น.110)

สมมติฐานวัฏจักรชีวิตเป็นอีกหนึ่งทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้ใน งานวิจัยหลายชิ้นที่มีความเกี่ยวข้องกับการก่อหนี้สินของครัวเรือน เพื่อใช้ในการอธิบายถึงการบริโภคที่ก่อให้เกิดหนี้ในแต่ละช่วงอายุตามวัฏจักรชีวิต ดังเช่น สุรชัย เชื้อกลิ่นฟ้า (2550) ศึกษาพฤติกรรมการก่อหนี้ภาคครัวเรือนก่อนและหลังวิกฤตเศรษฐกิจในประเทศไทย ที่ได้นำทฤษฎีสมมติฐานวัฏจักรชีวิตมาใช้ในการอธิบายการก่อหนี้ของภาคครัวเรือน โดยสามารถอธิบายว่า อายุของหัวหน้าครัวเรือนมีลักษณะเป็นไปตามสมมติฐานวัฏจักรชีวิตกล่าวคือ หากหัวหน้าครัวเรือนมีอายุน้อย จะมีความเป็นไปได้ที่จะมีหนี้สูง และหากมีอายุมากขึ้นความเป็นไปได้ที่จะมีหนี้สูงก็จะลดลง เมื่อนำสมมติฐานวัฏจักรชีวิตมาประยุกต์ใช้ในการอธิบายการก่อหนี้จากบัตรเครดิต จึงสามารถอธิบายได้ว่า ในช่วงเริ่มต้นชีวิตผู้บริโภคมีรายได้ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้จ่ายเพื่อบริโภค เช่น การใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน การใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค เป็นต้น ทำให้ผู้บริโภคต้องทำการกู้ยืม โดยอาจทำการกู้ยืมผ่านการใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ หรือการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า เพื่อให้พอเพียงกับรายจ่ายที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้ผู้บริโภคเกิดหนี้สินขึ้นและเมื่อผู้บริโภคไม่สามารถชำระหนี้สินที่เกิดขึ้นได้ก็จะส่งผลให้เกิดการผิดนัดชำระหนี้ได้ แต่เมื่อผู้บริโภคมีอายุมากขึ้นหรืออยู่ในวัยกลางคน มีความเป็นไปได้ว่าการเป็นหนี้จากบัตรเครดิตจะลดลง เนื่องจากเป็นช่วงที่ผู้บริโภคมีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นทำให้มีรายได้พอเพียงต่อการใช้จ่ายและเก็บออมนั่นเอง

แนวคิดการบริโภคที่สัมพันธ์กับรายได้ถาวร (Permanent Income Theory of Consumption)

Milton Friedman เสนอผลงานทฤษฎีการบริโภคที่สัมพันธ์กับรายได้ถาวรในปี ค.ศ. 1957 (อนุสรณ์ สรพรม, 2540, น.354) ซึ่งทฤษฎีนี้มีความแตกต่างจากทฤษฎีรายได้สมบูรณ์และทฤษฎีรายได้โดยเปรียบเทียบในเรื่องของความหมายหรือหลักการของรายได้ที่เป็นตัวกำหนดการบริโภค แต่เดิมปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการบริโภคของครัวเรือนคือ รายได้ปัจจุบัน (Current income) แต่ Friedman ได้เรียกรายได้ปัจจุบัน (Current income) ใหม่ว่า รายได้ถาวร (Permanent income) ซึ่งหมายถึง รายได้ที่ครอบคลุมทั้งปีคาดว่าจะได้รับตลอดระยะเวลาในอนาคตข้างหน้าซึ่งเป็นระยะยาว Friedman อธิบายว่า ครัวเรือนจะมีพฤติกรรมในการจัดสรรรายได้เพื่อการบริโภคโดยอิงกับรายได้เพื่อการบริโภคในระยะยาว ที่คาดว่าจะได้รับมากกว่า พร้อมกันนี้ได้แบ่งรายได้และรายจ่ายในแต่ละปีออกเป็น 2 ส่วนคือ ได้แก่ รายได้ถาวร (Permanent income) และรายได้ชั่วคราว (Transitory income) หรือรายได้ที่คาดไม่ถึง คือ รายได้ที่เกิดขึ้นเป็นการชั่วคราว เช่น โบนัส เป็นต้น ความสัมพันธ์ของรายได้จริงกับรายได้ถาวรและรายได้ที่คาดไม่ถึงเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ได้ดังนี้ (กัญญา กุณทิกัญจน์, 2545, น.101-102)

$$Y_m = Y_p + Y_t \quad (1)$$

Y_m คือ รายได้ที่เกิดขึ้นจริง (Measured income)

Y_p คือ รายได้ถาวร (Permanent income)

Y_t คือ รายได้ที่เป็นครั้งคราว (Transitory income)

Friedman เชื่อว่ารายได้ถาวรเป็นรายได้ซึ่งครัวเรือนคาดว่าจะได้รับตลอดช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ขณะที่รายได้ที่เป็นครั้งเป็นคราวประกอบด้วยส่วนที่ไม่ได้คาดไว้ซึ่งอาจเป็นทบวงเข้าหรือลบบอกจากรายได้ที่ถาวรก็ได้ แต่ในระยะยาวแล้วรายได้ส่วนนี้จะหักลบกันพอดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในระยะยาว รายได้ที่เกิดขึ้นจริงในงวดเวลาใดเวลาหนึ่งจึงมีเฉพาะส่วนของรายได้ถาวรเท่านั้น ในด้านค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคที่สามารถวัดได้ประกอบไปด้วย ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคถาวร (Permanent consumption) และค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคชั่วคราว (Transitory consumption) สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$C = C_p + C_t \quad (2)$$

C คือ ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคที่สามารถวัดได้

C_p คือ ค่าใช้จ่ายเพื่อบริโภคถาวร

C_t คือ ค่าใช้จ่ายเพื่อบริโภคชั่วคราว

ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคก็มีลักษณะเช่นเดียวกับรายได้ถาวรคือ ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคที่เกิดขึ้นจริง ก็จะมีเฉพาะส่วนของค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคถาวรด้วยเช่นกัน นั่นหมายถึงไม่ว่าระดับรายได้ที่ถาวรจะเป็นเท่าไร คร่าวเรือนแต่ละครอบครัวจะบริโภคในสัดส่วนเดียวกับรายได้ถาวร ดังสมการ (อนุสรณ์ สรพรหม, 2540, น.354-355)

$$C_p = kY_p \quad (3)$$

C_p คือ การบริโภคถาวรของผู้บริโภค หรือครัวเรือน

Y_p คือ รายได้ถาวรของผู้บริโภค หรือครัวเรือน

k คือ สัดส่วนคงที่ของการบริโภค

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผัดขันธ์ชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ (ดลฤดี สุวรรณกุล, 2554) พบว่าทฤษฎีการบริโภคที่สัมพันธ์กับรายได้ถูกนำมาใช้เป็นข้อสนับสนุนเพื่ออธิบายว่ารายได้ถาวรเป็นตัวกำหนดการบริโภคของครัวเรือน และเป็นรายได้ที่คาดว่าจะได้รับในอนาคตข้างหน้า จึงมีการเอาเงินอนาคต เพื่อมาใช้จ่ายในปัจจุบัน โดยเฉพาะผู้บริโภคที่มีรายได้ ณ ปัจจุบันอยู่ในระดับที่ต่ำ เช่น กลุ่มที่เข้าสู่ตลาดแรงงานใหม่ หรือ กลุ่มข้าราชการที่จบปริญญาตรี ที่ได้รับเงินเดือนรวมค่าครองชีพ 15,000 บาท หากมีการบริโภคมากกว่าหรือเท่ากับรายได้ถาวร ทำให้ผู้บริโภคต้องมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต อาจก่อให้เกิดโอกาสเสี่ยงต่อการผัดขันธ์ชำระหนี้หรือเป็นหนี้ในปริมาณมากหากรายได้ยังคงไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายและการชำระหนี้ที่เกิดขึ้น

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับทางเลือกและพฤติกรรมกาซื้อของผู้บริโภค

ทฤษฎีทางเลือกของผู้บริโภค (Theory of Consumer Choice) (ภราดร ปรีดาศักดิ์, 2548, น.105-107)

ทฤษฎีทางเลือกของผู้บริโภค เป็นแนวความคิดเรื่องการบริโภคจากเศรษฐศาสตร์ ซึ่งมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

อรรถประโยชน์ตลอดชีวิตของผู้บริโภคแต่ละคนขึ้นอยู่กับกาบริโภคในแต่ละช่วงเวลา ตั้งแต่เวลาปัจจุบันจนถึงบุคคลนั้นสิ้นชีวิต ดังนั้น ฟังก์ชันอรรถประโยชน์ จึงแสดงได้เป็น

$$U = U(C_0, C_1, C_2, \dots, C_t) \quad (4)$$

โดยที่

C_0 ถึง C_t = การบริโภคตั้งแต่ช่วงเวลารเริ่มต้น (ปีปัจจุบัน) ถึงเวลาที่ t

ผู้บริโภคจะจัดสรรกาบริโภคในแต่ละปีในระดับที่เกิดอรรถประโยชน์สูงสุด โดยมีข้อจำกัดว่า มูลค่าปัจจุบัน (Present value) ของกาบริโภคทั้งหมดจะต้องไม่เกิน มูลค่าปัจจุบันของรายได้ทั้งหมดในชีวิตของบุคคลนั้น หรือเขียนเป็นข้อจำกัดด้านงบประมาณ ได้คือ

$$\sum_{t=0}^T \frac{C_t}{(1+r)^t} \leq \sum_{t=0}^T \frac{Y_t}{(1+r)^t} \quad (5)$$

โดยที่

C_t = การบริโภคในแต่ละช่วงเวลา

Y_t = รายได้แต่ละช่วงเวลา

r = อัตราคิดลด (Discount rate)

เมื่อพิจารณาเพียง 2 ช่วงเวลาคือ ปัจจุบันและอนาคต จะสามารถเขียนฟังก์ชันอรรถประโยชน์ใหม่เป็น

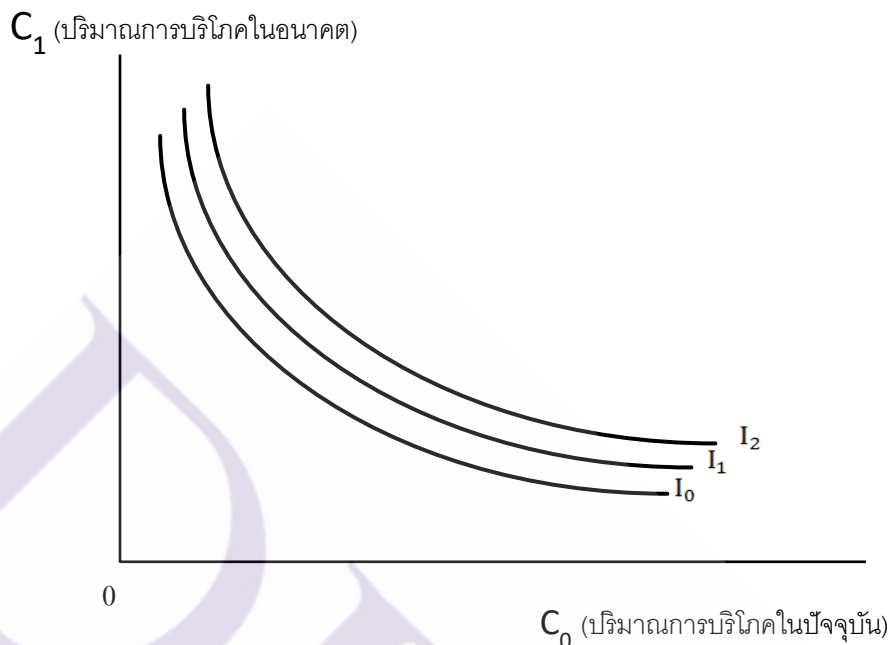
$$U = U(C_0, C_1) \quad (6)$$

โดยที่

C_0 = การบริโภคในปีปัจจุบัน

C_1 = การบริโภคในอนาคต

ฟังก์ชันอรรถประโยชน์จากสมการที่ 6 นำมาเขียนเส้นความพอใจเท่ากัน (Indifference Curve) ได้ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 เส้นความพอใจเท่ากันของการบริโภคข้ามเวลา

ที่มา: ภาธร ปรีดาศักดิ์ (2548, น.119)

ในภาพที่ 2.2 เส้น I_0 แสดงให้เห็นถึงสัดส่วนต่าง ๆ ของการบริโภคระหว่างปี ปัจจุบันและปี อนาคต ที่ก่อให้เกิดความพอใจเท่ากันแก่ผู้บริโภค เส้น I_1 และ I_2 ก็มีความหมายเดียวกัน แต่เป็นระดับที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่ผู้บริโภคมากกว่า I_0 ความชันของเส้นความพอใจเท่ากับ $\Delta C_1/\Delta C_0$ แสดงถึง อัตราส่วนเพิ่มของการทดแทนการบริโภคระหว่างปัจจุบันกับอนาคต (marginal rate of substitution between the present and the future consumption – MRS) ถ้า อัตราส่วนนี้มากกว่า 1 แสดงว่า ผู้บริโภคพอใจที่จะบริโภคสินค้าจำนวนเท่ากันในปัจจุบันมากกว่าในอนาคต ซึ่งมักเป็นกรณีปกติ^{1/}

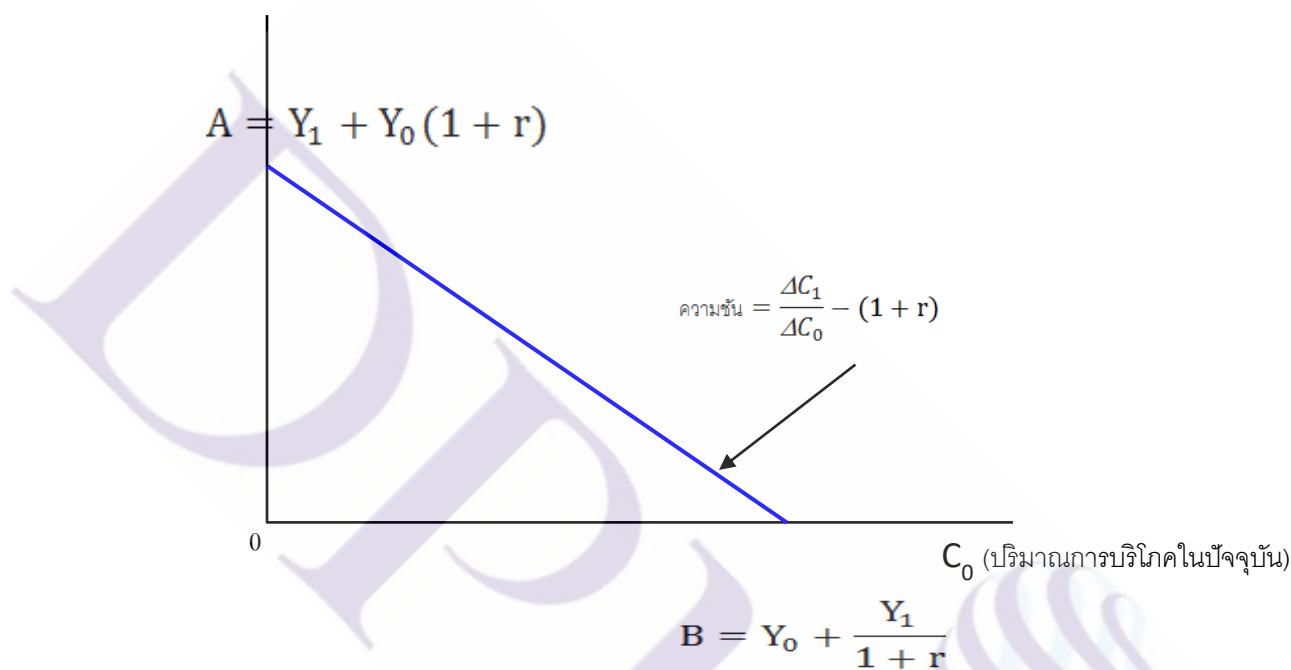
^{1/} ถ้าอัตราส่วน (MRS) น้อยกว่า 1 แสดงว่า ผู้บริโภคพอใจการบริโภคในอนาคตมากกว่าการบริโภคปัจจุบันซึ่งไม่ควรจะเป็นกรณีปกติ เพราะผู้บริโภคอาจเสียชีวิตก่อนจะได้บริโภคในอนาคต

ข้อจำกัดด้านงบประมาณระหว่างปีปัจจุบันและอนาคต สามารถเขียนเป็นสมการได้
ดังนี้

$$C_0 + \frac{C_1}{1+r} = Y_0 + \frac{Y_1}{1+r} \quad (7)$$

จากสมการที่ (7) นำมาเขียนเป็นเส้นข้อจำกัดด้านงบประมาณ ได้ดังภาพที่ 2.3

C_1 (ปริมาณการบริโภคในอนาคต)



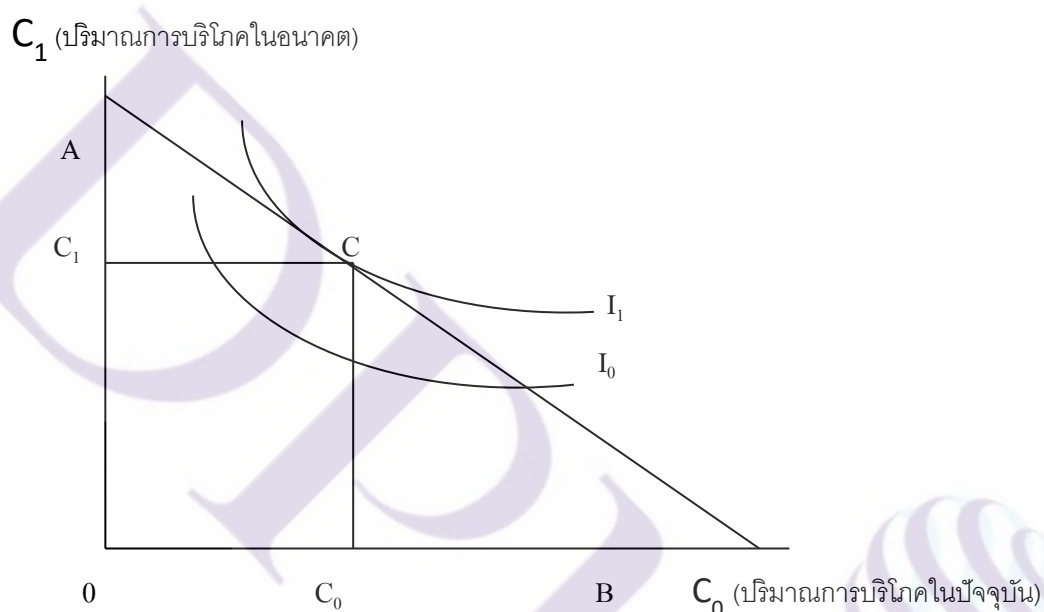
ภาพที่ 2.3 เส้นขีดจำกัดด้านงบประมาณ

ที่มา: ภาครร ปริศาสตร์คี่ (2548, น.129-130)

เส้นงบประมาณ AB แสดงดังภาพ ด้วยเหตุผลดังนี้ ถ้าผู้บริโภคต้องการใช้รายได้ทั้งหมดเพื่อการบริโภคในอนาคตโดยไม่ใช้จ่ายเลยในปีปัจจุบัน รายได้ของปีปัจจุบันจะสามารถนำไปให้กู้ได้ด้วยอัตราดอกเบี้ย r ส่งผลให้ในอนาคตผู้บริโภคคนนี้มีรายได้เพื่อนำไปใช้ในการบริโภค เท่ากับ $Y_1 + Y_0(1+r)$ โดย Y_1 เป็นรายได้ของปีอนาคต และ $Y_0(1+r)$ คือรายได้ปัจจุบัน บวกด้วยผลตอบแทนจากดอกเบี้ย ดังนั้น ขีดจำกัดด้านงบประมาณจะอยู่ที่จุด A ในทางกลับกัน ถ้าผู้บริโภคต้องการใช้รายได้ทั้งหมดเพื่อการบริโภคในปีปัจจุบันก็แสดงว่าเขาต้องกู้เงินมาจำนวนหนึ่งโดย มูลค่าของการกู้บวกด้วยดอกเบี้ยเท่ากับรายได้ที่จะได้รับในอนาคต ซึ่งจำนวนเงินที่กู้ได้คือ $\frac{Y_1}{1+r}$ ส่งผลให้ในปีปัจจุบัน ผู้บริโภคนี้มีรายได้เพื่อนำไปใช้ในการบริโภค

เท่ากับ $Y_0 + \frac{Y_1}{1+r}$ ดังนั้น ชีดจำกัดด้านงบประมาณจึงอยู่ที่จุด B แต่ในข้อเท็จจริงแล้ว ผู้บริโภคจะแบ่งรายได้เพื่อบริโภคทั้งในเวลาปัจจุบันและในอนาคต เส้นชีดจำกัดงบประมาณจึงมีลักษณะเช่นเส้น AB

เมื่อนำเส้นชีดจำกัดด้านงบประมาณมารวมกับเส้นความพอใจเท่ากัน จะทำให้สามารถหาจุดของการบริโภคระหว่าง 2 ช่วงเวลาที่ให้ผู้บริโภคได้รับความพอใจสูงสุดภายใต้ข้อจำกัดของงบประมาณดังเช่นจุด C ในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ปริมาณการบริโภค ณ ดุลยภาพ

ที่มา: การดร ปรีดาศักดิ์ (2548, น.136)

ภาพที่ 2.4 สามารถสรุปแนวคิดของทางเลือกของผู้บริโภคได้ว่า ระดับของการบริโภคในแต่ละช่วงเวลาไม่ได้ขึ้นอยู่กับรายได้ในช่วงเวลาเดียวกันเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับรายได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคตหรือขึ้นอยู่กับมูลค่าปัจจุบันของรายได้ตลอดชีวิต สมการการบริโภคจึงแสดงได้ดังสมการที่ (8)

$$C_t = f(PV_t) \quad (8)$$

โดยที่

C_t = การบริโภคในช่วงเวลา t

PV_t = มูลค่าปัจจุบันในงวดเวลา t ของรายได้ตลอดชีวิต

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า รายได้เป็นปัจจัยที่กำหนดปริมาณการบริโภค แนวคิดนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาปัจจัยกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต คือ ถ้าผู้ถือบัตรใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต หมายถึง การกู้เงินผ่านบัตรเครดิต หรือนำรายได้ในอนาคตมาเพื่อการใช้จ่ายในปัจจุบัน โดยมูลค่าของการกู้ที่จะต้องจ่ายคืนในอนาคตเท่ากับ เงินต้นในปัจจุบันบวกกับดอกเบี้ย แสดงว่าผู้บริโภคยินดีจ่ายอัตราดอกเบี้ยตามที่สถาบันการเงินผู้ออกบัตรกำหนด เพื่อให้ได้มาซึ่งการใช้จ่ายในปัจจุบัน หากขาดวินัยในการใช้จ่าย อาจส่งผลให้ผิดชำระหนี้ได้

2.1.3 แนวคิดด้านพฤติกรรมกรรมการควบคุมตนเอง (Self-Control)

การควบคุมตนเอง หมายถึง การที่บุคคลสามารถบังคับตัวเองให้รู้จักใช้จ่ายตามกำลังทรัพย์ที่หามาได้ในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ ผ่านบัตรเครดิต หรือความสามารถในการยับยั้งการกระตุ้นให้เกิดการบริโภคในระยะเวลาอันสั้น ที่เกิดจากการยั่วยุทธทางการตลาด เช่น สินค้าลดราคา การจัดโปรโมชั่นต่างๆ การคล้อยตามกระแสนิยม ทำให้เกิดการตัดสินใจคล้อยตาม และละทิ้งเป้าหมายที่จะใช้จ่ายตามกำลังทรัพย์ที่หามาได้ เพื่อให้ได้มาซึ่งความพอใจในทันที จากการซื้อสินค้าและบริการจึงเป็นที่มาของการใช้จ่ายแบบเกินตัว ส่งผลต่อการเป็นหนี้บัตรเครดิตในที่สุด

สำหรับแนวคิดทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมตนเองนั้นมีหลายแนวคิดด้วยกัน เช่น การควบคุมตนเองตามแนวคิดจิตวิทยาวิเคราะห์ของ ซิกมันด์ ฟรอยด์ Sigmund Freud (อ้างใน ศรีเรือน แก้วกังวาน, 2539) ซึ่งเชื่อว่าบุคคลทั่วไปมีแรงขับอยู่ภายในตนเอง พร้อมจะแสดงออกตามความต้องการเสมอหากขาดการควบคุมยับยั้ง ดังนั้นมนุษย์จึงจำเป็นต้องได้รับการอบรมบ่มนิสัย เพื่อให้สามารถควบคุมตนเองได้ในระดับทั่วไปและสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ซึ่งเชื่อมโยงกับการเป็นหนี้บัตรเครดิตที่ว่า บุคคลมักจะตอบสนองต่อความต้องการของตัวเองในทันที เมื่อถูกแรงกระตุ้นจึงทำให้ขาดความยับยั้งในการบริโภค

สำหรับการควบคุมตนเองตามแนวคิดของ วอลเตอร์ ซี เร็คเลสซ์ (Walter C. Reckless) เชื่อว่าคนเรามีพลังที่ผลักดันจากภายในให้มีพฤติกรรมเบี่ยงเบน ซึ่งอาจจะเกิดจากปัจจัยต่างๆ ภายนอก เช่น ความยากจนหรือ อาจเกิดจากปัจจัยภายนอก เมื่อเราเผชิญกับสถานการณ์และปัญหาต่างๆ ดังนั้น เร็คเลสซ์ จึงเสนอแนวคิดในการควบคุมตนเองไว้ดังนี้

การควบคุมจากภายใน ได้แก่ □ ความสำนึกที่สามารถยับยั้งการควบคุมตนเองได้ ความอดทนรอต่อการบริโภคสินค้าหรือบริการ ความมุ่งหมายต่อเป้าหมาย เช่น หากตั้งใจจะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตามกำลังทรัพย์ที่หามาได้ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการใช้จ่ายเกินตัว ซึ่งอาจเป็นที่มาของการเป็นหนี้บัตรเครดิตแต่ในระหว่างนั้นมีสิ่งกระตุ้นต่างๆ ผลักดันให้ออกจากเป้าหมายที่ตั้งใจ ซึ่งก็คือ ปัญหาการควบคุมตนเองนั่นเอง

การควบคุมจากภายนอก ได้แก่ □ ความยึดมั่นในจารีตประเพณี ความคาดหวังของสังคม ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย การต้องการการยอมรับจากสังคม หรือ การบริโภคนิยมตามกระแสนิยมของสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่สามารถควบคุมได้ยาก การถือบัตรเครดิตก็เป็น การบริโภคนิยมอย่างหนึ่ง แสดงให้เห็นถึงการยอมรับจากคนในสังคม ทำให้บุคคลต้องการถือบัตรเครดิตและใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต แทนการใช้เงินสดมากขึ้น

การที่คนเราจะมีปัญหาการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตได้นั้น นอกจากจะได้รับความกดดันจากปัจจัยภายนอก เช่น แรงกดดันทางด้านสังคม หรือ สิ่งยั่วยุทางการตลาดที่บีบคั้นแล้ว แนวโน้มของผู้ที่มีปัญหาการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอีกปัจจัยเกิดจาก ความสามารถการควบคุมตนเอง (Self-Control) ต่ำ หรือ ระวังยับยั้งใจไม่ทำให้บริโภคในช่วงระยะเวลาอัน ดังที่ กอตเฟรดสันและเฮอริชชี เจ้าของทฤษฎีการควบคุมตนเอง (Gottfredson and Hirschi) ได้นิยามการควบคุมตนเองไว้ว่า เป็นการกระทำที่นำมาซึ่งความสุขส่วนตน (Self-Interest) การกระทำดังกล่าวอาศัยต้นทุน (Cost) เล็กน้อยจาก การคิดวางแผน เพื่อความสุข ซึ่งก็คือกำไร (Benefit) จากการจ่ายผ่านบัตรเครดิต (Gottfredson & Hirschi, 1990)

เพื่อให้เข้าใจถึงแนวคิดการควบคุมตนเองมากขึ้น ขอยกตัวอย่างงานวิจัยของต่างประเทศ ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การประยุกต์เศรษฐศาสตร์ให้เข้ากับแนวคิดการควบคุมตนเองไว้ เพื่อชี้ให้เห็นถึงการประยุกต์แนวคิดการควบคุมตนเองกับพฤติกรรมการจัดสรรสินทรัพย์ข้ามเวลาดังนี้

ตัวอย่างแรกเป็นเรื่องของการออมกับรูปแบบของรายได้ที่ต่างกันซึ่งจะส่งผลให้มีการออมที่ต่างกันตามไปด้วย (Thaler & Shefrin, 1981) โดยผู้ศึกษายกตัวอย่างเพื่อให้ง่ายต่อการอธิบาย โดยกำหนดรูปแบบของรายได้ไว้ 2 กรณี คือ S กับ B โดยที่ S คือ บุคคลที่ได้รับเงินเดือน 12,000 บาท/ปี หรือ 1,000 บาท/เดือน ขณะที่ B คือ บุคคลที่ได้รับเงินเดือน 10,000 บาท/ปี และมีโบนัสปลายปีอีก 2,000 บาท จะเห็นว่าไม่ว่ารูปแบบของรายได้จะเป็นแบบ S หรือ B ก็มีรายได้เท่ากันคือ 12,000 บาท/ปี แต่ที่แตกต่างกันระหว่างรูปแบบของรายได้แบบ S กับ B คือความสามารถในการใช้จ่ายเงินในแต่ละเดือน ซึ่ง S จะมีความสามารถในการใช้จ่ายเงินในปัจจุบันมากกว่า B เนื่องจากเอาเงินในอนาคตมาใช้ (เดือนละ 1,000 บาท) แต่ B มีความสามารถในการใช้จ่ายเงินในปัจจุบันน้อย เพราะไม่สามารถเอาเงินโบนัส 2,000 บาทที่จะได้ปลายปีมาคิดเป็นรายได้ในปัจจุบัน จึงใช้จ่ายได้ตามรายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือนเท่านั้น (ประมาณเดือนละ 833 บาท)

ดังนั้น บุคคลที่มีรูปแบบของรายได้แบบ B มีแนวโน้มที่จะมีการออมเงินมากกว่า แบบ S ในสิ้นปี เนื่องจากรูปแบบของรายได้เป็นการกำหนดพฤติกรรมการใช้จ่ายของบุคคล รูปแบบรายได้แบบ S บุคคลจะควบคุมตนเองได้ยากจากปัจจัยภายนอกต่างๆ ทำให้คิดว่าเงินอนาคตที่

นำมาใช้จ่ายเป็นเงินในปัจจุบัน จึงส่งผลให้เกิดปัญหาการควบคุมตนเอง แต่ในกรณีรูปแบบรายได้แบบ B ถึงแม้จะมีปัจจัยภายนอกต่างๆ เข้ามาระทบ แต่เนื่องจากเขามีการใช้จ่ายแค่เงินในปัจจุบันของตน ไม่มีการกู้ยืม เมื่อถึงสิ้นปี จึงมีเงินออมในส่วนที่เป็นโบนัส จึงแสดงให้เห็นว่ารูปแบบของรายได้แบบ B ทำให้มีเงินออมมากกว่ารูปแบบการออมเงินแบบ S หรือสรุปจากตัวอย่างนี้คือ ความแตกต่างของรูปแบบของรายได้ ส่งผลต่อการควบคุมตนเองของบุคคล และส่งผลให้เกิดการออมที่แตกต่างกันด้วย²

ตัวอย่างที่สอง เป็นการทดลองเกี่ยวกับการควบคุมตนเอง เพื่อให้รู้ถึงปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาการควบคุมตนเองของบุคคลได้ (พูลลาภ อุทัยเลิศอรุณ (2553, น.164-170)) ทำการทดลองโดยใช้นักศึกษาในชั้นเรียน ผู้ศึกษาอธิบายถึงโครงสร้างของการทำรายงานว่า ตลอด 12 สัปดาห์ ให้นักศึกษาส่งรายงาน 3 ฉบับ และรายงานเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดเกรดของนักศึกษาด้วย ซึ่งทำการทดลองกับนักศึกษา 3 กลุ่ม กลุ่มแรก ผู้ศึกษาให้นักศึกษากำหนดวันส่งรายงานด้วยตัวเอง แต่มีเงื่อนไขว่าเมื่อแจ้งวันกำหนดส่งแล้ว ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ และถ้าส่งล่าช้าจะถูกทำโทษ โดยการหักคะแนนออกไปหนึ่งเปอร์เซ็นต์ทุกๆ วันที่เกินกำหนดส่ง กลุ่มที่สอง ทดลองแบบเดียวกันแต่กำหนดเงื่อนไขที่ต่างกันคือ ไม่มีเงื่อนไขใดๆ ให้ส่งวันสุดท้ายของการเรียนการสอน และกลุ่มสุดท้าย จะมีเงื่อนไขแบบเข้มงวด กล่าวคือ ผู้ศึกษาจะเป็นผู้กำหนดเส้นตายให้นักศึกษาสามวันสำหรับรายงาน 3 ฉบับ นั่นคือ สัปดาห์ที่ 3 ที่ 8 และที่ 12 ของเทอมโดยไม่เปิดโอกาสให้เลือกทางเลือกอื่น ผลการทดลองพบว่า กลุ่มนักศึกษากลุ่มสุดท้าย ซึ่งเป็นกลุ่มที่ผู้ศึกษากำหนดเส้นตายได้คะแนนสูงสุด ส่วนกลุ่มที่สอง (กำหนดให้ส่งวันสุดท้าย) ได้คะแนนแย่สุด ขณะที่กลุ่มแรก (กำหนดให้เลือกเส้นตายเองได้) ได้คะแนนเป็นอันดับสอง

² การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างของภาครัฐ มีรูปแบบของรายได้ที่เหมือนกัน นั่นคือได้รับค่าตอบแทนเป็นรายเดือน แต่สำหรับรูปแบบของรายได้ในตัวอย่างแรกนี้ ผู้วิจัยยกตัวอย่างรูปแบบของรายได้ขึ้นมา 2 รูปแบบคือ กรณี S กับ B เพื่อที่จะอธิบายถึงความแตกต่างของรูปแบบของรายได้ ส่งผลต่อการควบคุมตนเองของบุคคล และส่งผลให้เกิดการออมที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับรูปแบบของรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

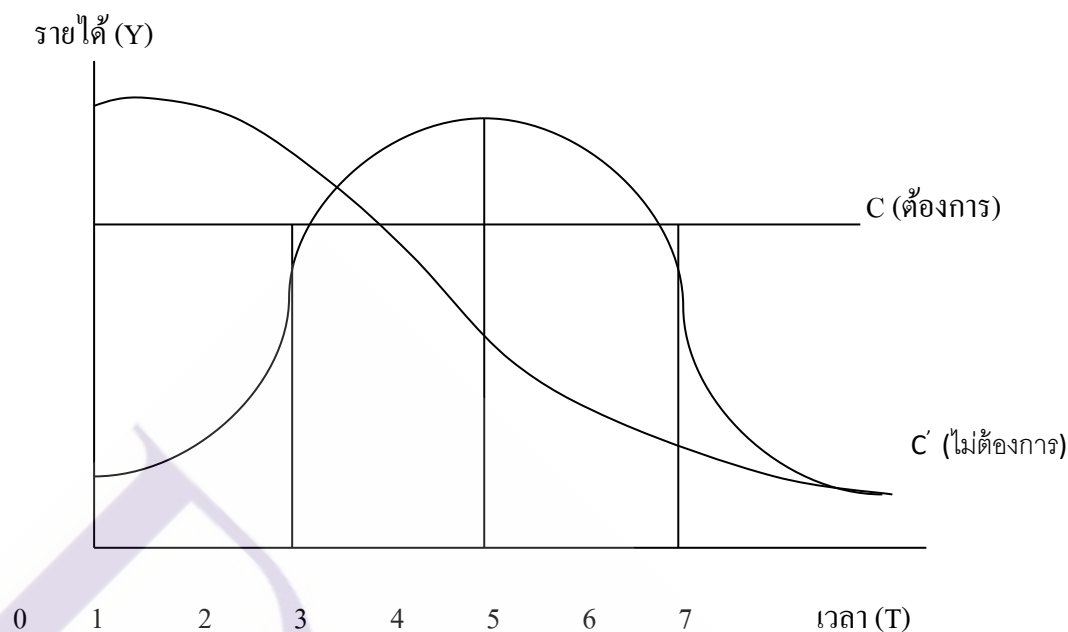
การทดลองได้ข้อสรุป 2 ประการ คือ นักศึกษามีปัญหาการควบคุมตนเองจริง และ ประการที่สองคือ การจำกัดอิสรภาพ ใช้วิธีแบบเข้มงวด (การกำหนดเส้นตายโดยให้แต่ละเส้นตายมี ระยะห่างเท่าๆกัน) เป็นหนึ่งในวิธีการแก้ไขการควบคุมตนเองนอกจากนี้ยังพบว่า การสร้างเงื่อนไข เพื่อผูกมัดนักศึกษา จะช่วยให้นักศึกษากลุ่มนั้นได้เกรดดีขึ้น (กลุ่มแรก)

การทดลองนี้แสดงการเชื่อมโยงระหว่างการควบคุมตนเองกับการเป็นหนี้บัตรเครดิตคือ บุคคลที่ถือบัตรเครดิตบางส่วนมีปัญหาการควบคุมตนเอง แต่คนที่มองเห็นและยอมรับจุดอ่อนของ ตัวเองได้นั้น จะสามารถยับยั้งตัวเองจากการบริโภคที่เกิดจากความต้อการในทันทีได้ โดยจะมีการ จำกัดค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต หรือมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินเป็นอย่งดีนั่นเอง

ถ้าเปรียบเทียบคนกลุ่มแรกที่กำหนดเส้นตายด้วยตัวเองได้ เป็นคนที่มีเหตุผล มองเห็น และยอมรับจุดอ่อนของตัวเอง มีการวางแผนการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตด้วยตัวเอง จึงไม่มีปัญหาการ เป็นหนี้บัตรเครดิต คนกลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มที่ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ ต้องการสินค้าหรือ บริการเพื่อตอบสนองการบริโภคในทันทีจึงใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเกินรายได้ของตัวเอง ส่งผลให้ เกิดปัญหาการเป็นหนี้บัตรเครดิต และกลุ่มสุดท้าย เป็นกลุ่มที่สามารถควบคุมตนเองได้ ใช้จ่ายเงิน สด ตามกำลังทรัพย์ของตนเท่านั้น ไม่มีการกู้ยืมจึงไม่มีปัญหาการเป็นหนี้บัตรเครดิต สาเหตุที่คนไม่ เป็นเหมือนคนกลุ่มแรกที่ไม่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ไม่มีการกู้ยืมจะได้ไม่มีปัญหาการเป็นหนี้ บัตรเครดิต สามารถอธิบายได้ว่า ไม่ใช่ทุกคนที่จะเข้าใจปัญหาการควบคุมตนเอง หรือถ้าเข้าใจ อาจจะไม่ทั้งหมด รวมไปถึงความสะดวกสบายในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแทนการใช้จ่ายเงินสด

ประเด็นหลักของเรื่องคือ คนเราพยายามปฏิเสธความต้องการของตนและปลุกฝังการ ควบคุมตนเอง เพื่อที่จะใช้จ่ายอย่างมีเหตุผลไม่ให้เป็นหนี้บัตรเครดิต แต่หลายครั้งก็เกิดความ ล้มเหลวจนไม่สามารถทำตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้จึงต้องมีการผูกมัดตัวเอง (Commitment) เพื่อให้ เกิดการควบคุมตัวเอง เช่น การจำกัดวงเงินบัตรเครดิต การถือบัตรเครดิตใบเดียว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ อาจเป็นหนทางที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหาการควบคุมตนเองได้

จาก 2 ตัวอย่างข้างต้นอาจจะพอทำให้เข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการควบคุมตนเองมากขึ้น และเพื่อให้เห็นถึงการเข้ามามีบทบาทของสถาบันการเงินในการจัดการกับปัญหาการควบคุมตนเอง ของบุคคล จึงขอยกตัวอย่างวงจรรายได้ของนักศึกษา ซึ่งเป็นอาชีพที่มีความไม่แน่นอนของรายได้ เพราะมีช่วงของรายได้ค่อนข้างสั้น แสดงดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 วงจรรายได้ของนักกีฬา

จากรูปแสดงช่วงรายได้ของนักกีฬา A และ B จะเห็นได้ว่าวงจรรายได้จะเป็นเหมือนรูประฆังคว่ำ กล่าวคือ ในช่วงแรกๆจะมีรายได้ไม่มาก และจะมีรายได้เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ (กราฟชันในช่วง 2-3) ช่วงที่ 4 จะเป็นช่วงที่มีรายได้สูงสุด หลังจากนั้นจะค่อยๆลดลงเรื่อยๆ

โดยปกติผู้บริโภคมักมีความต้องการบริโภคอยู่ที่ระดับ C คือการออมคงที่เพื่อให้มีเงินออมในระยะยาว และหลีกเลี่ยงการบริโภคในระดับ C' คือการบริโภคในระดับสูงในช่วงแรกๆและช่วงหลังเกษียณจะเกิดปัญหาทางการเงิน ดังนั้นการจะได้มาซึ่งการบริโภคในระดับ C ได้นั้นจะต้องอาศัยสถาบันการเงินที่เข้ามาจัดการกับปัญหาการควบคุมตนเอง หรือมีบทบาทในการวางแผนทางการเงินของบุคคลซึ่งเป็นกระบวนการหรือขั้นตอนของการจัดการทางการเงินที่นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของชีวิต เช่นการออมเงินเพื่อการศึกษาของบุตร การวางแผนสำหรับวันเกษียณ จึงต้องอาศัยนักวางแผนทางการเงินเป็นผู้ชี้แนะ ทั้งในเรื่องให้คำปรึกษาและจัดทำแผนการเงินภายใต้ข้อจำกัดและเงื่อนไขเฉพาะของแต่ละบุคคล เพื่อช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายการเงินตามต้องการ โดยหน้าที่หลักของ สถาบันการเงิน หรือธนาคารพาณิชย์ คือ เป็นสื่อกลางในการระดมเงินทุนจากผู้ออมเพื่อให้ผู้ลงทุนกู้ยืม ซึ่งก็จะได้ผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ย อีกส่วนหนึ่งก็จะเอาไปลงทุนกับหลักทรัพย์ต่างๆ เช่น การเล่นหุ้น กองทุนรวม พันธบัตรรัฐบาล เป็นต้น เพื่อออมเงินไว้ใช้จ่ายช่วงหลังเกษียณ ซึ่งนั่นคือบทบาทของสถาบันการเงินในการจัดการกับปัญหาการควบคุมตนเอง

อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีบางธุรกิจที่มุ่งแสวงหากำไรจากปัญหาการควบคุมตนเองของบุคคล และหนึ่งในนั้นคือ ธุรกิจบัตรเครดิต ซึ่งเป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านสินเชื่อบัตรเครดิต รวมถึงการกดเงินสดล่วงหน้า การให้เครดิตแก่ผู้บริโภคในแง่ของการเงินส่วนบุคคล นอกจากจะเพิ่มทางเลือกในการใช้จ่ายแทนเงินสด ซึ่งมีความสะดวกสบายและปลอดภัยกว่าการถือเงินสดแล้ว ในทางกลับกัน ธุรกิจนี้ส่งเสริมให้ผู้บริโภคนำเงินในอนาคตมาใช้ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคมีความสามารถในการควบคุมตัวเองต่ำ เพราะสามารถใช้จ่ายเงินสดล่วงหน้าได้ง่ายขึ้น อาจส่งผลให้เกิดการใช้จ่ายมากกว่ารายได้ของตน ทำให้มีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดการค้างชำระมากขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยของต่างประเทศ จะเห็นได้ว่ามีวิธีการทดลองเพื่อหาการควบคุมตนเองไว้หลายรูปแบบ เช่น การศึกษาเรื่อง Present-biased preferences and credit card borrowing ของ Stephan Meier and Charles Sprenger โดยใช้วิธีการทดสอบทางเลือกของแรงจูงใจในการวัดการควบคุมตนเอง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 541 คน ในแบบสอบถามกำหนดแผนการเลือกไว้ 2 ช่วง คือ ให้ผลตอบแทนน้อยสำหรับการเลือกเวลาในปัจจุบัน ($t = 0$) และให้ผลตอบแทนมากขึ้นสำหรับการเลือกเวลาในอนาคต ($T = 1$) ตัวอย่างเช่น

ทางเลือกที่ 1	: เลือก	75	บาทวันนี้	หรือ	80	บาทในอีก 1 เดือน
2	: เลือก	70	บาทวันนี้	หรือ	80	บาทในอีก 1 เดือน
3	: เลือก	65	บาทวันนี้	หรือ	80	บาทในอีก 1 เดือน
4	: เลือก	60	บาทวันนี้	หรือ	80	บาทในอีก 1 เดือน
5	: เลือก	50	บาทวันนี้	หรือ	80	บาทในอีก 1 เดือน
6	: เลือก	40	บาทวันนี้	หรือ	80	บาทในอีก 1 เดือน

จากการทดลองเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยยอมจ่ายค่าตอบแทนเท่ากับจำนวนที่กลุ่มตัวอย่างเลือกจริง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือจากผลตอบแทนและทางเลือกที่หลากหลายจะเป็นกลไกที่ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างได้ว่า กลุ่มตัวอย่างคนใดมีความอดทน หรือมีความสามารถในการควบคุมตนเองต่ำ

นอกจากนี้จากการทดลองข้างต้นเมื่อนำมาเชื่อมโยงกับเรื่องมูลค่าของเงินในอนาคตสามารถอธิบายถึงการยอมรับความเสี่ยงในการแบกรับอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตที่ธนาคารแห่ง

ประเทศไทยกำหนดได้หรือไม่ สามารถอธิบายได้จากรูปแบบของฟังก์ชันมูลค่าของเงินในอนาคตในแต่ละทางเลือกได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ทางเลือกที่ 1 :} \quad & FV = (1 + r)PV \\ & 80 = (1 + r)75 \\ & \frac{80}{75} = (1 + r) \\ & r = \frac{80}{75} - 1 \\ & r^* = 0.067 \text{ หรือ } 6.67\% \end{aligned}$$

และหาอัตราดอกเบี้ยจากทางเลือกที่ 2-6 โดยคำนวณด้วยวิธีเดียวกันจะได้

$$\text{ทางเลือกที่ 2 : } r^* = 0.14 \text{ หรือ } 14\% \text{ ต่อปี}$$

$$\text{ทางเลือกที่ 3 : } r^* = 0.23 \text{ หรือ } 23\% \text{ ต่อปี}$$

$$\text{ทางเลือกที่ 4 : } r^* = 0.33 \text{ หรือ } 33\% \text{ ต่อปี}$$

$$\text{ทางเลือกที่ 5 : } r^* = 0.60 \text{ หรือ } 60\% \text{ ต่อปี}$$

$$\text{ทางเลือกที่ 6 : } r^* = 1.00 \text{ หรือ } 100\% \text{ ต่อปี}$$

จากการคำนวณมูลค่าเงินในอนาคตในแต่ละทางเลือกจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างเต็มใจที่จะจ่ายอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตสูงสุดเท่าใดในแต่ละทางเลือกเมื่อเทียบกับอัตราดอกเบี้ยปกติของบัตรเครดิตที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด คือ อัตราดอกเบี้ย 15% ต่อปีบวกค่าธรรมเนียม 5% ต่อปีรวมไม่เกิน 20% ต่อปี จะเห็นว่าทางเลือกที่กลุ่มตัวอย่างควรเลือกมีเพียงทางเลือกที่ 1 และ 2 เท่านั้น เพราะอัตราดอกเบี้ยที่เต็มใจจ่ายน้อยกว่าอัตราดอกเบี้ยปกติที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ส่วนทางเลือกที่ 3-6 นั้นเป็นทางเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเต็มใจจ่ายมากกว่าอัตราดอกเบี้ยปกติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกทางเลือกที่ 3-6 สามารถยอมรับความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยในการผิดชำระหนี้ของบัตรเครดิต และได้สะท้อนให้เห็นถึงกลุ่มตัวอย่างที่เลือกทางเลือกที่ 3-6 นั้นมีปัญหาการควบคุมตนเองและมีความเสี่ยงที่จะผิดชำระหนี้บัตรเครดิตนั่นเอง

จากการทดลองดังกล่าว สามารถเชื่อมโยงกับปัญหาการควบคุมตนเองกับการเป็นหนี้บัตรเครดิตคือ การทดลองดังกล่าวเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้วัดการควบคุมตนเอง และผู้วิจัยได้ดัดแปลงวัดการควบคุมตนเองดังกล่าวมาใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตวิทยาด้านการให้ความสำคัญกับมูลค่าเงินในปัจจุบันและอนาคต และใช้วิธีการวัดการควบคุมตนเอง โดยการออกแบบสอบถามเชิงจิตวิทยาที่ส่งผลต่อปัญหาการเป็นหนี้บัตรเครดิต เครดิต จำนวน 10 ข้อ และสร้างดัชนีวัดปัจจัยด้านปัญหาการควบคุมตนเอง ซึ่งวิธีดังกล่าวสามารถวัดการควบคุมตนเองได้เช่นกันแต่มีข้อจำกัดคือ เนื่องจากเป็นคำถามเชิงจิตวิทยา ดังนั้นหากกลุ่มตัวอย่างไม่เข้าใจในคำถามว่าผู้วิจัยต้องการจะสื่อคืออะไร อาจทำให้คำตอบที่ออกมาคลาดเคลื่อนได้

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นาคยา ตันติวรรณกุล (2551) ศึกษาเหตุผลและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือ เลือกใช้บัตรเครดิตของลูกค้านาคกรุงเทพ เพื่อนำผลจากการศึกษามาใช้เพื่อการปรับปรุงการพัฒนา รูปแบบและการส่งเสริมการขายของธนาคารกรุงเทพ โดยมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าย่างแท้จริง เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการออกแบบสอบถามกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นลูกค้าที่ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารกรุงเทพและธนาคารอื่นๆ ที่มีอายุระหว่าง 25-60 ปี และอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร แล้วนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการหาค่าร้อยละของแต่ละปัจจัย และการทดสอบไค-สแควร์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพกับการต่ออายุบัตร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีรายได้ต่อเดือนในช่วง 10,001-20,000 บาท รายจ่ายต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงาน หรือ ลูกจ้าง ซึ่งปกติแล้วจะมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนจำนวนบัตรเครดิตที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถือครองอยู่มีจำนวน 3 ใบ รองลงมาคือ 2 ใบ เหตุผลของผู้ที่ไม่ใช้บัตรเครดิต โดยส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการไม่อยากเป็นหนี้ แต่ก็มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนหนึ่งที่มีการใช้จ่ายบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพในการชำระค่าสินค้าและบริการ และก็มีจำนวนหนึ่งที่ไม่ใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพด้วยเหตุผลคือใช้บัตรเครดิตอื่นเป็นประจำแล้ว ไม่อยากเปลี่ยน และสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือบัตรธนาคารกรุงเทพ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะสมัครบัตรเครดิตกับเจ้าหน้าที่ของธนาคารด้วยเหตุผลหลัก คือความน่าเชื่อถือ และการมีร้านค้ารับบัตรเป็นจำนวนมาก สำหรับสถานที่ของการใช้บัตร ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีการใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้า

และบริการที่ห้างสรรพสินค้ามากที่สุด รองลงมาคือปั้มน้ำมัน และภัตตาคาร หรือ ร้านอาหาร ในด้านการส่งเสริมการถือบัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจเรื่องการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า และรายปี การสะสมคะแนนเพื่อแลกรางวัล และการได้ส่วนลดจากร้านค้า เมื่อพิจารณาถึงทัศนคติพบว่า ผู้ถือบัตรมีความพอใจในการใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ และเมื่อบัตรเครดิตหมดอายุก็มีการต่อบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพต่อและมีความต้องการที่จะใช้บัตรเครดิต Blue Wave ของธนาคารกรุงเทพ และ ผู้ถือบัตรเครดิต ส่วนใหญ่ไม่เคยประสบปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บัตรเครดิต

ชาวนรงค์ ชื่นฤทัย (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมความเสี่ยงการเป็นหนี้เสียบัตรเครดิต ของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครที่ถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ และศึกษาถึงพฤติกรรมความเสี่ยงจากการเป็นหนี้บัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครที่ถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ จากนั้นทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมความเสี่ยงการเป็นหนี้บัตรเครดิต กับพฤติกรรมความเสี่ยงของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครที่ถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ ตัวอย่างของการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตที่ถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบทดสอบ ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลลักษณะทางประชากร ลักษณะทางเศรษฐกิจ ลักษณะการถือครองบัตรเครดิต พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต และพฤติกรรมความเสี่ยงการเป็นหนี้เสีย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามสุ่มแจกให้กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเปรียบเทียบ T-Test

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมความเสี่ยงของการเป็นหนี้เสียบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรมากกว่า 1 ใบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมความเสี่ยงของการเป็นหนี้เสียบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรมากกว่า 1 ใบ มีความเสี่ยงอยู่ระดับมากทุกเรื่อง การเปรียบเทียบพฤติกรรมความเสี่ยงของการเป็นหนี้เสีย พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตเพศชายกับหญิงมีพฤติกรรมความเสี่ยงของการเป็นหนี้เสียไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ เมื่อเทียบเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมความเสี่ยงของการเป็นหนี้เสียบัตรเครดิตระหว่างผู้ถือบัตรเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านพฤติกรรมความนิยมชมชอบส่วนตัว มีเพื่อนทำงานสถาบันการเงินที่บริการ มีรูปแบบการบริการตามที่ต้องการ มีจุดบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีระบบการผ่อนชำระที่สะดวก ส่วนพฤติกรรมความเสี่ยงในเรื่องอื่นพบว่า ไม่แตกต่างกัน

เอกรัตน์ แม้นศรี (2553) ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาข้อมูลการใช้บัตรเครดิต และการตัดสินใจ

เลือกใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตของผู้ใช้บัตร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ถือบัตรเครดิต ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่จำนวน 400 คน การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิต ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน หรือ รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท ส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิต 1 ใบ โดยสมัครผ่านพนักงาน มีวงเงินเครดิตรวมทุกบัตร 30,001-60,000 บาท มีระยะเวลาการใช้บัตรเครดิตมากกว่า 6 ปี และชำระเงินเต็มตามใบแจ้งยอด ส่วนการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต พบว่า ส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่ายและราคา ตามลำดับ

ดลฤดี สุวรรณกุล (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการตัดสินใจชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เคยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม ผู้ใช้บัตรเครดิต จำนวน 600 ราย การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายใน ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณด้วยวิธีการทางเศรษฐมิติ ได้แก่ แบบจำลองโพรบิตแบบเรียงลำดับ และการวิเคราะห์ผลกระทบหน่วยสุดท้าย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 34 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 33,148.19 บาท มียอดคงค้างหนี้จากบัตรเครดิตเฉลี่ย 11,261.57 บาท และในรอบระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา มีการตัดสินใจชำระหนี้บัตรเครดิตเฉลี่ย 1.2 ครั้ง

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการตัดสินใจชำระหนี้พบว่า ตัวแปรด้านเศรษฐกิจสังคม ได้แก่ ยอดหนี้คงค้างชำระจากบัตรเครดิต ณ ปัจจุบัน และสัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้ ตัวแปรในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ได้แก่ ความตั้งใจ ทักษะติดต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองมีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการตัดสินใจชำระหนี้บัตรเครดิต นอกจากนี้งานศึกษานี้ยังแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และอาชีพ มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการตัดสินใจชำระหนี้บัตรเครดิตทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรกลางคือ ความตั้งใจซึ่งเป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องสามารถจัดกลุ่มได้ 2 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่หนึ่งการศึกษาพฤติกรรมการใช้ผ่านบัตรเครดิต ซึ่งมีการศึกษา 2 ชิ้นคือ การเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ (นาตยา ตันติวรรณกุล, 2551) และการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร (เอกรัตน์ แม้นศรี, 2553) ทั้งสองงานวิจัยนี้มีความเหมือนและแตกต่างจากงานวิจัยที่จะศึกษาดังนี้

สิ่งที่เหมือน คือ ตัวแปรที่ต้องการศึกษา จะเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส เป็นต้น ทำการเก็บข้อมูลโดยวิธีการออกแบบสอบถาม กลุ่มประชากรตัวอย่าง 400 คน ซึ่งเป็นลูกค้าที่ถือบัตรเครดิต แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อแสดงให้เห็นภาพรวมของปัญหาพฤติกรรมการใช้ผ่านบัตรเครดิตและลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

สิ่งที่ต่าง คือ งานวิจัยที่อ้างอิงข้างต้นไม่ได้มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมการใช้ผ่านบัตรเครดิต แต่จะศึกษาว่าตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ตัวใดบ้างที่มีผลต่อการเป็นหนี้บัตรเครดิต ในส่วนงานวิจัยที่จะศึกษานี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาในส่วนของปัจจัยด้านจิตวิทยา นั่นคือ การควบคุมตนเองว่ามีความสัมพันธ์กับการเป็นหนี้บัตรเครดิตหรือไม่และอย่างไร

กลุ่มที่สองการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายหนี้บัตรเครดิต ทั้ง 2 งานวิจัยคือ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมความเสี่ยงการเป็นหนี้เสียบัตรเครดิต ของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ในเขตกรุงเทพมหานครที่ถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ และศึกษาถึงพฤติกรรมความเสี่ยงจากการเป็นหนี้บัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครที่ถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ (ชาญณรงค์ ชื่นฤทัย, 2551) และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผิดนัดชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ (คลฤดี สุวรรณกุล, 2554) ทั้ง 2 งานวิจัยนี้สิ่งที่เพิ่มเติมจากเรื่องพฤติกรรม การใช้ผ่านบัตรเครดิต คือ จะเน้นในเรื่องของการผิดนัดชำระหนี้ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เสี่ยงต่อการเป็นหนี้บัตรเครดิต และในส่วนที่แตกต่างจากงานวิจัยที่จะศึกษา คือ งานวิจัยฉบับนี้จะให้ความสำคัญกับปัญหาการควบคุมตนเองมาเป็นหลักของเรื่อง ว่าส่งผลต่อการเป็นหนี้บัตรเครดิตหรือไม่และอย่างไร

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ พบว่ามีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นหนี้บัตรเครดิต เช่น เพศ อายุ สถานะภาพการอยู่อาศัย สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวข้างต้นต่างมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับเป็นหนี้บัตรเครดิตทั้งสิ้น อีกทั้งจะเห็นว่า สถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิต ใช้ข้อมูลดังกล่าวในการตรวจสอบและคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้สมัครบัตรเครดิต ก่อนจะวิเคราะห์เพื่อออกผลการพิจารณาในลำดับต่อไป

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการควบคุมตนเองกับการเป็นหนี้บัตรเครดิต มีรายละเอียดของวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างของภาครัฐ ที่มีอายุระหว่าง 20-60 ปี ที่ถือบัตรเครดิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างของภาครัฐ ที่มีอายุระหว่าง 20-60 ปี ที่ถือบัตรเครดิต จากศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ จำนวน 400 คน กำหนดขนาดตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % จะได้ขนาดตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างในกรณีไม่ทราบขนาดของประชากรของ Cochran (1977: อ้างถึงใน สิทธิ ชีรสรณ์, 2551, น.120-121) ดังนี้

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}$$

โดยที่ n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

Z^2 หมายถึง ค่า t (= 1.96 สำหรับนัยสำคัญ .05)

p หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คาด (สูงสุด = 0.5)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ที่ $\alpha = 0.05$

ดังนั้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{0.05^2}$$

$$n = 384.16 \text{ คน}$$

ในการศึกษาครั้งนี้เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยอาศัยวิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) สอบถาม

ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างของภาครัฐ ในศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ โดยใช้ขนาดการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลมีลักษณะปฐมภูมิ ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างของภาครัฐที่ถือบัตรเครดิต ในศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปี วิทยานิพนธ์ งานวิจัย บทความ วาสาร และเอกสารต่างๆ ตลอดจนข้อมูลสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่ได้กล่าวถึงธุรกิจบัตรเครดิตมาทำการวิเคราะห์ถึงสถานการณ์แข่งขันของธุรกิจบัตรเครดิต รวมถึงปัญหาการเป็นหนี้บัตรเครดิตภาพรวมในปัจจุบัน

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก จำนวน 7 ข้อ เป็นแบบเติมข้อความ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม ข้อมูลการใช้จ่ายและการชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิต ลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบเติมข้อความ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเองในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แต่ละระดับกำหนดความหมายและคะแนนไว้ดังนี้

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเชิงสัมพันธ 1 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามเชิงจิตวิทยาด้านการให้ความสำคัญกับมูลค่าเงินในปัจจุบันและอนาคต

ตารางที่ 3.1 แสดงระดับกำหนดความหมายและคะแนนปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเอง

ระดับความคิดเห็น	คำตอบจากข้อดี (คะแนน)	คำตอบจากข้อคู่ (คะแนน)
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

หมายเหตุ: คำตอบจากข้อดี เป็นคำตอบด้านบวก (Positive) (ข้อมูลจากแบบสอบถาม)

คำตอบจากข้อคู่ เป็นคำตอบด้านลบ (Negative) (ข้อมูลจากแบบสอบถาม)

ตารางที่ 3.2 แสดงคำถามทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเองในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเอง	คะแนน	ความหมาย
1. ข้าพเจ้าใช้บัตรเครดิตเท่าที่จำเป็นเท่านั้น		
2. เมื่อข้าพเจ้าได้รับความสะดวกจากการบริการทำให้ข้าพเจ้าตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก	คะแนนสูง
3. ข้าพเจ้าตระหนักดีว่าถ้าไม่ชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิตให้ตรงเวลา อาจส่งผลกระทบต่อการใช้จ่ายในอนาคตได้	3 = เห็นด้วยปานกลาง	แสดงว่าไม่มี
4. ข้าพเจ้าตระหนักดีว่าถ้าข้าพเจ้าไม่ชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิตให้ตรงเวลา อาจส่งผลกระทบต่อการวางแผนชีวิตครอบครัว	2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	ปัญหาด้านการควบคุมตนเอง
5. ข้าพเจ้าอดทนรอสินค้าและบริการที่ถูกต้องได้ ถ้ายังไม่มีเงินสด		
6. เมื่อเห็นสินค้าที่ถูกต้องและมีการลดราคาจะทำให้ข้าพเจ้าซื้อสินค้านั้นโดยจ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยไม่ลังเล		
7. โบโฆษณาที่ส่งทางไปรษณีย์สามารถช่วยกระตุ้นให้ข้าพเจ้ารู้สึกอยากใช้บัตรเครดิต	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก	คะแนนสูง
8. แฟชั่นในปัจจุบันทำให้ข้าพเจ้าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยไม่ลังเล	3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย	แสดงว่ามี
9. เมื่อวงเงินอนุมัติของบัตรจำนวนสูงกว่าเงินเดือนทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกมีความสามารถในการใช้จ่ายเพิ่มขึ้น	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	ปัญหาด้านการควบคุมตนเอง
10. ความรู้สึกหัดเทียบกับผู้อื่นส่งผลให้ข้าพเจ้าใช้บัตรเครดิต		

ที่มา: ดัดแปลงมาจากแบบสอบถาม (รุจิรา เฉลิมศิริกุล : 2549)

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์สถิติพื้นฐานเพื่อทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและการแจกแจงของ ตัวแปร ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. คำนวณ หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันหรือไม่ ในลักษณะใด

3. การวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดเพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเองในการใช้ยาผ่านบัตรเครดิต ส่งผลต่อการเป็นหนี้บัตรเครดิต

ดัชนีวัดปัจจัยด้านปัญหาการควบคุมตนเอง

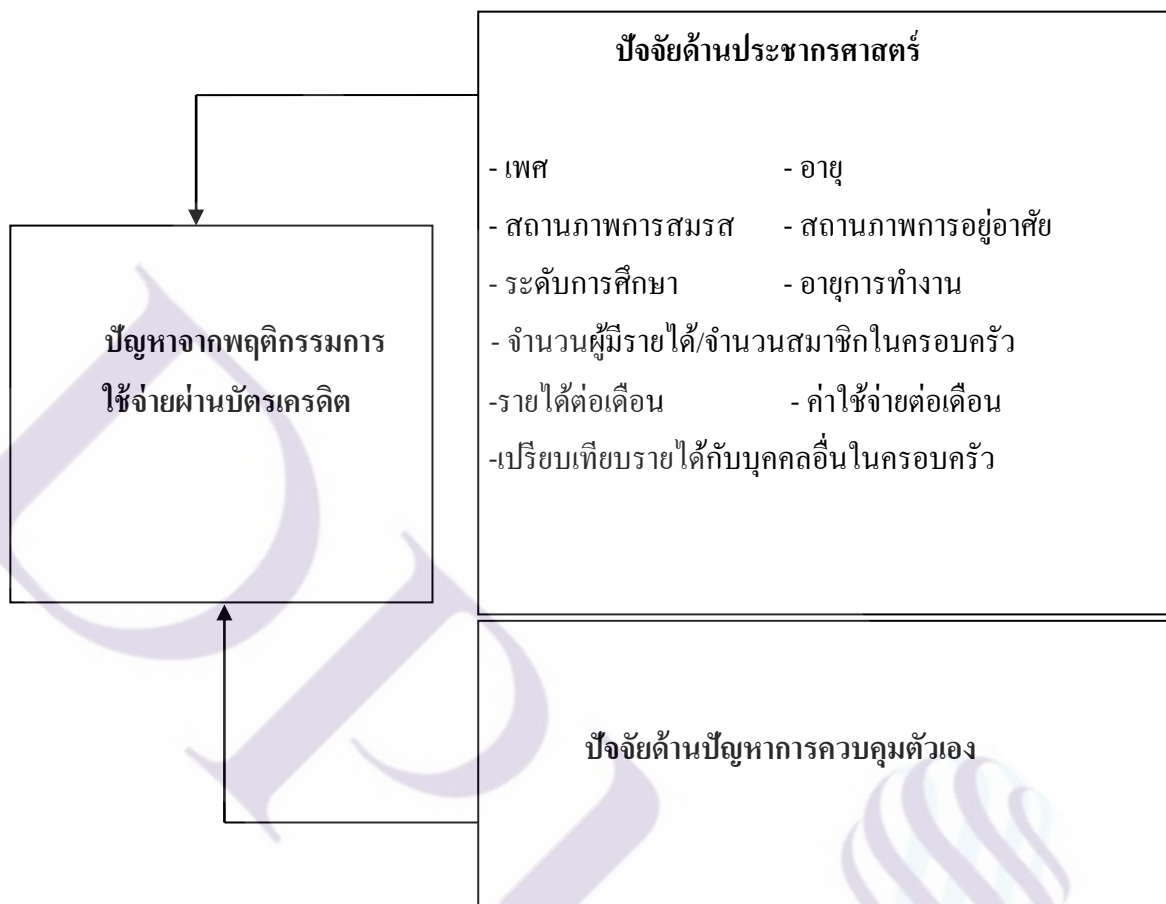
สร้างดัชนี 2 ตัว

$$\text{(Positive) } SC_1 = \sum_{i=1}^5 \frac{\text{คะแนนจากคำตอบข้อ } i}{5}$$

$$\text{(Negative) } SC_2 = \sum_{i=1}^5 \frac{\text{คะแนนจากคำตอบข้อ } i}{5}$$

โดยที่ ดัชนีทั้ง 2 ตัว มีค่าอยู่ช่วง 1 ถึง 5

3.3.2 กรอบความคิดและ แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา



ภาพที่ 3.1 กรอบความคิดของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมกรควบคุมตนเองกับปัญหาการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต กำหนดให้ปัญหาการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านการควบคุมตนเอง ดังนี้

แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

$$Y = B_0 + B_1\text{Sex} + B_2\text{Age} + B_3\text{Homeown} + B_4\text{Marital} + B_5\text{Education} + B_6\text{Numjob} + B_7\text{Numearner} \\ + B_8\text{Income} + B_9\text{Expend} + B_{10}\text{High Income} + B_{11}\text{SC}_1 + B_{12}\text{SC}_2 + B_{13}\text{Discount factor} + \epsilon$$

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

เพศ (Sex)

อายุ (Age)

สถานะภาพการอยู่อาศัย (Homeown)

สถานะภาพการสมรส (Marital)

ระดับการศึกษา (Education)

อายุการทำงาน (Numjob)

จำนวนผู้มีรายได้ในครอบครัว/จำนวนสมาชิกในครอบครัว (Numearner)

รายได้ต่อเดือน (Income)

ค่าใช้จ่ายต่อเดือน (Expend)

เปรียบเทียบรายได้คุณกับบุคคลอื่นในครอบครัว (High Income)

ปัจจัยทางด้านการควบคุมตัวเอง

SC_1 คือ ดัชนีวัดปัจจัยด้านปัญหาการควบคุมตนเองด้านบวก (Positive)

SC_2 คือ ดัชนีวัดปัจจัยด้านปัญหาการควบคุมตนเองด้านลบ (Negative)

Discount Factor คือ ค่าที่ชี้ให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการควบคุมตนเองหรือไม่ หรือการให้น้ำหนักกับต้นทุนที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมากขึ้นเพียงใด

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้า

ตารางที่ 3.3 แสดงตัวแปร ความหมาย และสมมุติฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์

ตัวแปร	นิยาม	แบบสอบถาม	ทิศทางความสัมพันธ์ สมมุติฐานต่อตัวแปรตาม
ตัวแปรตาม			
	Y คือ ปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้า	2.6	
ตัวแปรอิสระ			
SEX	เพศ : 1 หญิง 0 ชาย	1.1	-/+
AGE	อายุ	1.2	-
HOMEOWN	สถานภาพการอยู่อาศัย : 1 เช่า 2 ผ่อนชำระ 3 เป็นของตัวเองปลอดภาระ 4 เป็นของบุคคลอื่น/สวัสดิการ	1.3	+
MARITAL	สถานภาพ : 1 โสด 2 สมรส 3 หย่าร้าง/หม้าย	1.4	+
EDUCATION	วุฒิการศึกษา : 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 ปริญญาตรี 3 ปริญญาโท 4 สูงกว่าปริญญาโท	1.5	-
NUMJOB	อายุการทำงาน	1.6	-
NUMEARNER	จำนวนผู้มีรายได้ในครอบครัว/ จำนวนสมาชิกในครอบครัว	1.8/1.7	-
INCOME	รายได้ : 1 น้อยกว่า 15,000 2 15,001 – 25,000 3 25,001 – 40,000 4 มากกว่า 40,000	1.9	-
EXPEND	ค่าใช้จ่าย : 1 น้อยกว่า 15,000 2 15,001 – 25,000 3 25,001 – 40,000 4 มากกว่า 40,000	1.10	-

H/INCOME	0 ไร่ 1 ไร่	1.11	-/+
SC ₁ (Positive)	ไม่มีปัญหาการควบคุมตนเอง	3.1,3.3,3.5,3.7,3.9	-
SC ₂ (Negative)	มีปัญหาการควบคุมตนเอง	3.2,3.4,3.6,3.8,3.10	+
Discount Factor	การให้น้ำหนักกับต้นทุนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	4.1,4.2,4.3,4.4,4.5,4.6	-



บทที่ 4

ทิศทางธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย

4.1 สถานะการแข่งขันและแนวโน้มธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย

ธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงปี 2550 ถึง 2551 จำนวนบัญชีบัตรเครดิตมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ย 8 เปอร์เซ็นต์ต่อปี โดยอัตราการขยายตัวดังกล่าวได้ลดลงเหลือ 4 เปอร์เซ็นต์ ในปี 2552 เนื่องจากได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจถดถอย และขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็น 5 เปอร์เซ็นต์ 8 เปอร์เซ็นต์ และ 10 เปอร์เซ็นต์ในปี 2553, 2554 และ 2555 ตามลำดับจากการฟื้นตัวของภาวะเศรษฐกิจ

ในปี 2556 จำนวนบัญชีบัตรเครดิตมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็น 10 เปอร์เซ็นต์โดย ณ สิ้นปี 2556 มีจำนวนบัญชีบัตรเครดิตทั้งสิ้น 18.5 ล้านบัญชีแบ่งเป็นบัญชีบัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน 9.5 ล้านบัญชี (เติบโต 11 เปอร์เซ็นต์) และธนาคารพาณิชย์จำนวน 9.0 ล้านบัญชี (เติบโต 9 เปอร์เซ็นต์) ขณะเดียวกันยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี 2556 มีจำนวน 290 พันล้านบาท เพิ่มขึ้น 11 เปอร์เซ็นต์ จากปีก่อน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556)

ในปัจจุบัน แม้ว่าธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยเริ่มเข้าสู่ภาวะอิ่มตัว โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล แต่ยังคงมีแนวโน้มขยายตัวค่อนข้างดี โดยการเติบโตของจำนวนบัตรเครดิตมีแรงหนุนมาจากการแข่งขันของผู้ประกอบการบัตรเครดิตและยังคงได้รับผลบวกจากการยกฐานะเงินเดือนผู้จบปริญญาตรีของตลาดแรงงานไทยขึ้นมาที่ 15,000 บาท ทั้งนี้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ จะเน้นในเรื่องการขยายฐานบัตรเครดิต โดยมีการทำการตลาดเชิงรุกมากขึ้นซึ่งจะออกผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของลูกค้า และมีการจัดทำส่งเสริมการขายร่วมกับร้านค้าชั้นนำอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการขยายช่องทางรับสมัครบัตรเครดิตผ่านช่องทางออนไลน์ ควบคู่ไปกับการอนุมัติบัตรภายในระยะเวลาอันสั้นเพื่อเป็นการกระตุ้นปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและขยายฐานลูกค้ากลุ่มใหม่

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะได้รับผลกระทบจากปัญหาทางการเมือง แต่ก็อาจเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาสั้นๆ เนื่องจากสถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตต่างก็ต้องการขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น จะเห็นได้จากการทำตลาดมากขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการคงจะต้องสรรหากลยุทธ์การตลาดต่างๆ เพื่อจูง

ใจลูกค้าให้เลือกสมัครบัตรเครดิตของตน ทั้งการส่งเสริมการขายจากบัตรเครดิตที่จะทวีความรุนแรง การใช้กลยุทธ์อัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตที่ต่ำกว่าคู่แข่งในช่วงระยะเวลาสั้นๆ รวมถึงการเข้าถึงลูกค้าโดยผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ การใช้ช่องทางโทรศัพท์ที่มีความรุนแรงมากขึ้น และการผ่านระบบตัวแทน เป็นต้น นอกจากนี้ปัจจัยด้านการแข่งขันทางธุรกิจทำให้ผู้ประกอบการต่างยังคงต้องสรรหากลยุทธ์ การตลาดในรูปแบบใหม่ออกมา เพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งการเป็นผู้นำการตลาดบัตรเครดิตนอกจากจะเป็นผู้นำในด้านจำนวนบัตรแล้ว องค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่จะนำมาซึ่งรายรับทางธุรกิจตามมา ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องออกผลิตภัณฑ์กระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตร เพื่อให้เกิดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอย่างต่อเนื่อง

สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการแข่งขันที่รุนแรงของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มากขึ้น นั่นคือการเพิ่มงบประมาณในด้านของการตลาดซึ่งผู้วิจัยขอยกตัวอย่างผู้ประกอบการบัตรเครดิตรายใหญ่ในประเทศไทย ได้แก่ บริษัทบัตรเครดิตกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และบริษัทในเครือธนาคารกรุงศรีอยุธยา ซึ่งทั้ง 4 สถาบันหลักได้ออกกลยุทธ์ทางการตลาดที่รุนแรง เช่น ธนาคารกสิกรไทย ได้ออกกลยุทธ์เพื่อรักษาลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ โดยการผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองทุกความต้องการของผู้บริโภค เน้นลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดย่อม (SEM) และนักศึกษาจบใหม่ และกลุ่มชาวต่างประเทศที่เข้ามาทำงานที่ประเทศไทยอีกด้วย ในด้านการกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทยได้ออกผลิตภัณฑ์ 1,000,000 เซอร์ไพรส์ ล้านประทับใจซึ่งเพียงการแสดงบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย ก็สามารถรับของรางวัลจากร้านค้าที่ร่วมรายการได้ และสุดท้ายคือการขยายฐานร้านค้าโดยการคิดเครื่องรูดบัตร และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่คือ สามารถรูดบัตรผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตพีซี เพื่อขยายฐานลูกค้าในทุกรูปแบบ

ในด้านธนาคารไทยพาณิชย์จะเน้นกลุ่มลูกค้าที่เป็นนักศึกษาจบใหม่และสร้างจุดแข็งในตลาดกลุ่มผู้บริโภคในระดับบน โดยการเพิ่มสิทธิประโยชน์ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตให้กับลูกค้ากลุ่มดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีการกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตใน 4 ด้านของการใช้จ่าย นั่นคือ การท่องเที่ยว การซื้อสินค้า ด้านอาหาร และชำระค่าสินค้า ซึ่งจะสามารถกระตุ้นการใช้จ่ายของผู้บริโภคได้ ส่วนบริษัทบัตรเครดิตกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือที่รู้จักกันในนามของ KTC ได้ออกกลยุทธ์โดยการออกผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองทุกการใช้ชีวิตของผู้บริโภค และกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยการมอบรางวัลให้ลูกค้าและมีมากสะสมคะแนนเพื่อแลกของสมนาคุณกับร้านค้าที่ร่วมรายการและขยายฐานเครือข่ายพันธมิตรให้ครอบคลุมทุกการใช้ชีวิตในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของลูกค้า เป็นต้น และสุดท้ายบริษัทในเครือธนาคารกรุงศรีอยุธยา จะเน้นการสร้างแบรนด์ที่

เข้มแข็งและสร้างเครือข่ายพันธมิตรที่มากขึ้น เพื่อเป็นการขยายตลาดที่กว้างและออกแคมเปญใหญ่ๆ ในรูปของการสะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัลเช่นกัน (แบรนด์บริษัท, 2557)

4.2 ปัญหาหนี้ค้ำภาพรวมในประเทศไทย

จากสภาวะปัญหาเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบจากนโยบายของภาครัฐที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกิดจากการแทรกแซงราคาจากภาครัฐ เช่น นโยบายค่าแรงขั้นต่ำ การประกันราคาสินค้าทางการเกษตร ส่งผลกระทบต่อต้นทุนของผู้ประกอบการทำให้ราคาสินค้าสูงขึ้น ส่งผลต่อไปยังผู้บริโภค ประกอบกับนโยบายที่กระตุ้นการบริโภคในระยะสั้นอย่างนโยบายรถคันแรกที่ทำให้เกิดภาระหนี้ในระยะยาว ส่งผลทำให้หนี้ภาคครัวเรือนสูงขึ้น เกิดภาวะเงินเฟ้อ ทำให้ในส่วนของผู้บริโภคสามารถบริโภคได้น้อยลง ประกอบกับสถาบันการเงินที่เข้มงวดเรื่องการปล่อยสินเชื่อ ทำให้การปล่อยสินเชื่อได้น้อยลง ซึ่งรวมไปถึงผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตทั้งธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ด้วย

ศูนย์การพยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ได้สำรวจพฤติกรรม การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของประชาชนพบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในปี พ.ศ. 2557 มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ย 2 ครั้งต่อเดือน หรือ ปริมาณการใช้จ่ายอยู่ที่ 6,534.99 บาทต่อเดือนต่อราย ซึ่งเป็นอัตราที่ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา จากผลการสำรวจผู้บริโภคให้เหตุผลว่า เนื่องจากเศรษฐกิจชะงักทำให้รายได้น้อยลง รวมถึงปริมาณหนี้ค้ำบัตรเครดิตสูงกว่าปีที่ผ่านมา และผู้บริโภคบางรายได้ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเต็มวงเงิน ทำให้การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตลดลง ส่งผลให้ผู้บริโภคที่มีหนี้ค้ำประมาณ 87 เปอร์เซ็นต์ ใช้วิธีชำระค่าใช้จ่ายเป็นบางส่วน และยังมีผู้บริโภคบางรายที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ (หนังสือพิมพ์ ประชาชาติธุรกิจ, 2557)

ตารางที่ 4.1 แสดงสถิติปริมาณบัตรเครดิตและปริมาณหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตปี พ.ศ. 2552 ถึง 2557

หน่วย : ล้านบาท

ปี	จำนวนบัตร เครดิต	สัดส่วน (%)	ยอดค้าง ชำระ	สัดส่วน (%)	เบิกเกิน เงินสด	สัดส่วน (%)	ยอดการใช้ จ่ายรวม	สัดส่วน (%)
2552	13,489,402	3.99	196,598.97	3.90	19,033.33	-1.53	101,590.39	8.45
2553	14,187,815	5.18	216,426.53	10.09	19,572.80	2.83	119,577.45	17.44
2554	15,328,291	8.04	228,903.37	5.76	20,162.33	3.01	129,275.35	8.11
2555	16,870,025	10.06	261,553.36	14.26	15,728.84	-21.99	145,088.20	12.23
2556	18,548,754	9.95	290,425.41	11.04	16,152.27	2.69	151,485.02	4.41
2557 (มิ.ย)	19,371,944	4.44	276,785.46	-4.70	13,456.90	-16.69	120,501.30	-20.45

ที่มา: คัดแปลงจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (2556)

ข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 ถึง 2556 แสดงให้เห็นว่าปริมาณบัตรเครดิตมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปี เช่นเดียวกับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและปริมาณหนี้ค้างชำระบัตรเครดิต ถึงแม้ว่าในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี พ.ศ. 2557 จะมีปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตลดลงเมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2556 ซึ่งอยู่ที่ 120,501.30 ล้านบาท ติดลบอยู่ที่ -20.45 เปอร์เซ็นต์ โดยในภาพรวมพบว่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมีปริมาณการขยายตัวที่ลดลง อาจเนื่องมาจากปัญหาการเมืองที่ยืดเยื้อ ส่งผลต่อเศรษฐกิจในภาพรวม ในส่วนของการเบิกเกินเงินสดก็เช่นเดียวกัน คือลดลงเมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2556 ซึ่งติดลบอยู่ที่ -16.69 เปอร์เซ็นต์

ปัจจัยทางด้านการเมืองได้กระทบปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยธนาคารแห่งประเทศไทยรายงานว่าในช่วงเดือน เมษายน 2557 ที่ผ่านมาจากปัญหาการเมืองที่ยืดเยื้อ ทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตมียอดการใช้จ่ายโดยรวมติดลบ 7.47 พันล้านบาท พบว่าการใช้จ่ายในประเทศหดตัว 8 พันล้านบาท และเบิกเกินเงินสดล่วงหน้าหดตัวถึง 823 ล้านบาท ในขณะที่ปริมาณการใช้จ่ายใน

ต่างประเทศเพิ่มขึ้น 1.77 พันล้านบาทหรือเพิ่มขึ้นถึง 20.97 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากในช่วงปิดทอม ประชาชนบางส่วนพาครอบครัวไปเที่ยวต่างประเทศ สำหรับยอดคงค้างสินเชื่อบัตรเครดิตในระบบมีทั้งสิ้น 2.73 แสนล้านบาทเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันเมื่อปีก่อน 2.84 หมื่นล้านบาท หรือเพิ่มขึ้น 11.64 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้น 2 หมื่นล้านบาท บริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน 8.50 พันล้านบาทแต่เมื่อเทียบกับเดือนก่อนหน้าเพิ่มขึ้น 4.19 พันล้านบาทเพิ่มขึ้น 1.56 เปอร์เซ็นต์ (ASTV ผู้จัดการรายวัน, 11 มิถุนายน 2557) แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่ลดลง เป็นผลมาจากปัจจัยทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจทำให้การอุปโภคบริโภคและการลงทุนของภาคเอกชนลดลง ประชาชนไม่กล้าใช้จ่ายใช้สอย จึงส่งผลให้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตลดลงด้วย

ในด้านปริมาณหนี้ค้างชำระบัตรเครดิต มีสัดส่วนที่ลดลงเช่นกัน และลดลงติดลบอยู่ที่ -4.70 เปอร์เซ็นต์ อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมแล้วปริมาณหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตยังมีปริมาณที่สูงถึง 276,785.46 ล้านบาท ดังนั้นเพื่อป้องกันปัญหาปริมาณหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตที่เพิ่มสูงขึ้นอีก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สถาบันการเงินทั้งธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้ สถาบันการเงินต้องมีความเข้มงวดด้านการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ขอมีบัตร อีกทั้งยังเป็นการลดภาระในการสำรองเงินสำหรับสินเชื่อด้วยคุณภาพอีกด้วย (หนังสือพิมพ์ ASTV, 2557)

4.3 การป้องกันและแก้ไขปัญหาของหน่วยงานต่างๆ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

มาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทยในการรองรับหนี้เสีย

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2549) ได้ออกประกาศเรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์โดยธนาคารแห่งประเทศไทยให้เหตุผลในการออกประกาศว่าเพื่อเป็นการพิทักษ์รักษาประโยชน์ของประชาชน และเป็นการระมัดระวังและป้องกันปัญหาจากบัตรเครดิตที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนเพื่อให้หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตมีความเหมาะสม ชัดเจนและสามารถถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

ตามประกาศข้อ 4.3 กำหนดคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตไว้ดังต่อไปนี้

กรณีผู้ถือบัตรหลัก

ธนาคารพาณิชย์จะออกบัตรหลักให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคได้เมื่อผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคมีคุณสมบัติเข้าเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

1. มีรายได้จากแหล่งที่มาต่างๆรวมกันไม่ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน หรือไม่ต่ำกว่า 180,000 บาทต่อปี โดยต้องมีหลักฐานที่แน่ชัดเกี่ยวกับแหล่งที่มาของรายได้

2. เป็นผู้มีรายได้ หรือเคยมีรายได้จากการทำมาหาได้ของตนเอง โดยพิจารณาจาเงินกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงิน เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน ซึ่งธนาคารพาณิชย์พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นผู้มีฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระเงินตามบัตรเครดิตได้

3. มีเงินฝากที่ธนาคารพาณิชย์ หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นเป็นหลักประกันเต็มวงเงินของบัตรเครดิตที่อนุมัติ

4. มีเงินฝากประจำที่ธนาคารพาณิชย์นั้นไม่น้อยกว่า 500,000 บาท เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน

5. มีเงินฝากประจำ หรือเงินฝากออมทรัพย์ที่ธนาคารพาณิชย์นั้น หรือลงทุนในตราสารแสดงสิทธิในหน้าที่ ออกโดยธนาคารพาณิชย์ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น ที่ธนาคารพาณิชย์นั้นเป็นผู้ดูแลอย่างใดอย่างหนึ่งหรือรวมกัน ไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน

ทั้งนี้ธนาคารพาณิชย์ต้องพิจารณาคณะสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตตามเอกสารประกอบใบสมัครการขอมีบัตรเครดิตของลูกค้าโดยห้ามมิให้ธนาคารพาณิชย์ทำการออกบัตรเครดิตให้แก่ลูกค้า โดยมิได้รับการร้องขอจากลูกค้าก่อน (Pre-approved)

กรณีผู้ถือบัตรเสริม

ธนาคารพาณิชย์อาจออกบัตรเสริมให้กับผู้ที่ไม่มีความสมบัติตามข้อ 1 ถึง 5 ข้างต้น หรือผู้ที่ไม่มียาได้ประจำ ภายใต้สัญญาที่ทำกับผู้ถือบัตรหลัก โดยวงเงินการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเสริมต้องอยู่ในวงเงินของผู้ถือบัตรหลักเท่านั้น และผู้ถือบัตรหลักจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบชำระหนี้อันเกิดจากบัตรเสริมทั้งหมด

กรณีผู้ถือบัตรรายเก่า

ธนาคารพาณิชย์จะต่ออายุบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตรรายเก่าก่อนวันที่ 1 เมษายน 2547 ที่มีรายได้จากแหล่งที่มาต่าง ๆ รวมกันต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน หรือต่ำกว่า 180,000 บาทต่อปีได้ หากผู้ถือบัตรรายเก่ามีประวัติการชำระหนี้ที่ดีต่อเนื่องกัน โดยในรอบ 1 ปีย้อนหลังไม่เคยผิดนัดชำระหนี้เกิน 2 ครั้ง แต่แต่ละครั้งไม่เกิน 30 วัน

ตามประกาศข้อ 4.4 ดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆที่เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต

ธนาคารพาณิชย์ต้องถือปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต ดังต่อไปนี้

1. ประกาศรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตซึ่งมีผลใช้บังคับในขณะนั้นตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามประกาศนี้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยดังกล่าว หรือ เงื่อนไขใดๆ ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคทราบล่วงหน้าก่อนวันที่จะเริ่มเปลี่ยนแปลงไม่น้อยกว่า 30 วัน

2. แจ้งรายละเอียดตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามข้อ 1 ให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคที่ประสงค์จะขอมีบัตรเครดิตทราบเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาขอมีบัตรเครดิต

3. การเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต ให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่อง ดอกเบี้ยและค่าบริการที่ธนาคารพาณิชย์อาจเรียกได้ในกรอบธุรกิจบัตรเครดิต ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน 2549 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

4. ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์จะเรียกเก็บค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคนอกเหนือจากรายการตามแบบที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามข้อ 1 ธนาคารพาณิชย์ต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน

ตามประกาศข้อ 4.5 การเรียกให้ชำระหนี้ และการติดตามทวงให้ชำระหนี้

ธนาคารพาณิชย์ต้องถือปฏิบัติการเรียกให้ชำระหนี้และติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ดังนี้

1. หากธนาคารพาณิชย์ประสงค์จะให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคผ่อนชำระหนี้เป็นงวด จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการผ่อนชำระหนี้โดยให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวด ดังนี้

ก. ผู้ถือบัตรรายใหม่ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2547 จะต้องชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวดไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของยอดคงค้างทั้งสิ้นเว้นแต่หนี้ที่เกิดจากวงเงินชั่วคราวในกรณีฉุกเฉินซึ่งผู้ถือบัตรจะต้องชำระเต็มจำนวนตามข้อ 4.7 (3)

ข. ผู้ถือบัตรรายเก่าก่อนวันที่ 1 เมษายน 2547 จะต้องชำระหนี้ในแต่ละงวดไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของยอดคงค้างทั้งสิ้นและตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2550 จะต้องชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวดไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของยอดคงค้างทั้งสิ้นเว้นแต่หนี้ที่เกิดจากวงเงินชั่วคราวในกรณีฉุกเฉินซึ่งผู้ถือบัตรจะต้องชำระเต็มจำนวนตามข้อ 4.7 (3)

2. ต้องมีหนังสือเตือนผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วันก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย

3. จัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วันก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี ทั้งนี้ในกรณีที่มีการหักดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระให้แสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

4. กรณีที่ผู้ถือบัตรมีการผิดชำระหนี้เกินกว่า 3 เดือน นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดชำระให้ธนาคารพาณิชย์ยกเลิกการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรรายนั้นทันที

ประกาศข้อ 4.7 การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภค

1. ธนาคารพาณิชย์ต้องให้ความสำคัญและจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอบัตรที่ถูกต้องและครบถ้วนเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติและกำหนดวงเงินบัตรเครดิตที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลกลางที่เชื่อถือได้ เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต เป็นต้น หรือร่วมกันจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสอบย้อนประวัติส่วนตัวของผู้ขอมีบัตร จำนวนบัตรและวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับทั้งสิ้น ตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ

2. วงเงินที่จะให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิต แต่ละรายต้องไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าเฉลี่ยในบัญชีเงินฝากตามข้อ 4.3 (1) และ (2) หรือไม่เกินร้อยละ 10 ของยอดเงินฝากประจำตามข้อ 4.3 (4) หรือไม่เกินร้อยละ 10 ของยอดเงินฝากประจำ เงินฝากออมทรัพย์และตราสารแสดงสิทธิในหนี้ตามข้อ 4.3 (5) ในกรณีผู้ถือบัตรเครดิตรายเก่าก่อนวันที่ 1 เมษายน 2547 ที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ติดต่อกัน โดยในรอบ 1 ปี ย้อนหลังไม่เคยผิดนัดชำระหนี้เกิน 2 ครั้ง แต่ละครั้งไม่เกิน 30 วัน ธนาคารพาณิชย์จะเพิ่มวงเงินให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตรายนั้นอีกไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีตาม (3) หรือกรณีที่วงเงินเดิมของผู้ถือบัตรเครดิตรายนั้นต่ำกว่า 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าเฉลี่ยในบัญชีเงินฝาก

3. ธนาคารพาณิชย์สามารถเพิ่มวงเงินชั่วคราวเกินกว่าวงเงินที่กำหนดไว้ตามข้อ 4.7 (2) ข้างต้น ให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตในกรณีฉุกเฉินได้ เมื่อธนาคารพาณิชย์ได้พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ถือบัตร รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการอนุมัติเพิ่มวงเงินและทำข้อตกลงเป็นพิเศษให้ผู้ถือบัตรต้องชำระหนี้ส่วนที่เกินกว่าวงเงินตามข้อ 4.7 (2) เต็มจำนวนภายในกำหนดชำระหนี้ตามใบแจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิตงวดที่สองที่ปรากฏยอดใช้จ่ายดังกล่าว นอกจากนี้ ในส่วนของการชำระหนี้สำหรับการใช้จ่ายที่ไม่เกินกว่าวงเงินตามข้อ 4.7 (2) ธนาคารพาณิชย์ยังคงต้องถือปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในข้อ 4.5 ด้วย

4. ให้ผู้ยื่นขอบัตรรายใหม่และผู้ถือบัตรรายเก่าที่ประสงค์จะขอวงเงินเพิ่ม ต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับบัตรเครดิตและวงเงินที่ได้รับขณะยื่นขอบัตรเครดิตหรือขอเพิ่มวงเงิน ที่ครบถ้วนและถูกต้อง โดยธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งให้ลูกค้ารับทราบเกี่ยวกับความสำคัญของการ

แจ้งข้อมูลดังกล่าว ซึ่งมีผลให้ธนาคารพาณิชย์อาจบอกเลิกการถือบัตรได้หากต่อมาตรวจพบว่ามีกรแจ้งข้อมูลดังกล่าวไม่ถูกต้อง

5. ธนาคารพาณิชย์ต้องรักษาข้อมูลของผู้ถือบัตรหรือผู้บริ โภคไว้เป็นความลับ เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้

- ก. การเปิดเผยโดยได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ถือบัตรหรือผู้บริ โภค
 - ข. การเปิดเผยตามหน้าที่ หรือเพื่อประโยชน์แก่การสอบสวนหรือกาพิจารณาคดี
 - ค. การเปิดเผยแก่ผู้สอบบัญชีของธนาคารพาณิชย์นั้น
 - ง. การส่งข้อมูลเครดิตให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต
 - จ. การเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามกฎหมาย
- ประกาศข้อ 4.9 การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจบัตรเครดิต

1. ธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดนโยบายและแผนงานในการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตและเสนอคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์เพื่อให้ความเห็นชอบทุกปี ทั้งนี้ นโยบายและแผนงานดังกล่าว ควรประกอบด้วยทิศทางและแนวทางในการให้บริการบัตรเครดิต พร้อมทั้งเป้าหมายในการให้บริการแก่ลูกค้าตามระดับรายได้ของผู้ถือบัตร

2. ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีระเบียบ หรือพิธีปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์หรือระบุในสัญญาการแต่งตั้งตัวแทนเพื่อกระทำการแทนธนาคารพาณิชย์ในเรื่องการติดต่อหาผู้ถือบัตรรายใหม่ หรือติดต่อกับผู้ถือบัตรรายเก่าเพื่อเสนอสินเชื่อประเภทใหม่ พร้อมทั้งถือปฏิบัติดังต่อไปนี้

ก. การติดต่อหาผู้ถือบัตรรายใหม่ หรือติดต่อกับผู้ถือบัตรรายเก่า จะดำเนินการได้คือ ตั้งแต่เวลา 8.00 ถึง 20.00 น.ในวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ ให้ดำเนินการตั้งแต่เวลา 8.00 ถึง 18.00 น.

ข. ห้ามมิให้มีการแจกเงิน สิ่งของ หรือบัตรกำนัลใด ๆ ในการรับสมัครลูกค้ารายใหม่ หรือการอนุมัติบัตรให้ลูกค้ารายใหม่ เว้นแต่จะมีขอดการใช้จ่ายผ่านบัตรแล้วอย่างน้อย 1 งวด

3. ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการบัตรเครดิต ดังนี้

ก. ระบบการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ยื่นขอบัตรเครดิตเพื่อการอนุมัติและกำหนดวงเงินบัตรเครดิตตามระดับความสามารถในการชำระหนี้

ข. ระบบการเรียกเก็บหนี้ที่สามารถเตือนให้ทราบเมื่อลูกหนี้เริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง ตลอดจนกลยุทธ์ในการเรียกเก็บหนี้ในกรณีต่างๆ

ค. ระบบการติดตามพฤติกรรมในการใช้จ่ายและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรแต่ละราย เพื่อประโยชน์ในการทบทวน เปลี่ยนแปลงวงเงินให้เหมาะสมกับพฤติกรรมรูปแบบการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรแต่ละราย

ง. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสำหรับใช้ในการกำหนดและทบทวนนโยบาย และแผนงานเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเครดิตด้วย

4.4 ประสบการณ์ในต่างประเทศ

4.4.1 ภาพรวมวิกฤติการณ์ของธุรกิจบัตรเครดิตในต่างประเทศ (ปกรณ์ วิชาชนนท์ และคณะ, 2551, น.55-59)

หลังจากที่หลายประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ประสบภาวะวิกฤติทางการเงิน ในช่วงปี พ.ศ.2540-2541 การปล่อยสินเชื่อแก่ครัวเรือนหรือสินเชื่อผู้บริโภค (Consumer finance) ได้ขยายตัวเร็วกว่าสินเชื่อประเภทอื่นๆ เพราะสาเหตุหลายประการดังเช่นต่อไปนี้ (1) ภาวะวิกฤติได้ทำให้บริษัทเอกชน (Private corporations) มีความต้องการสินเชื่อน้อยลง ในขณะที่เดียวกัน รัฐก็ผ่อนคลายนโยบายการเงินเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ทำให้สภาพคล่องในตลาดการเงินเพิ่มสูงขึ้นมาก จึงกระตุ้นให้ธนาคารพาณิชย์หันไปให้ความสนใจกับสินเชื่อผู้บริโภคมากขึ้น ทั้งๆ ที่สินเชื่อประเภทนี้ มักถูกมองข้ามในอดีต อย่างไรก็ตาม สินเชื่อเหล่านี้ในปัจจุบันกลับเป็นที่น่าสนใจทั้งในแง่ช่วยกระจายประเภทสินเชื่อและสามารถก่อผลกำไรได้สูง (2) มาตรฐานความเป็นอยู่และราคาบ้านที่สูงขึ้นมีส่วนผลักดันความต้องการสินเชื่อของผู้บริโภค (3) ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางด้านข้อมูลข่าวสารช่วยลดต้นทุนในการให้บริการทางการเงิน และ (4) นโยบายของรัฐในการผ่อนคลายกฎเกณฑ์ พร้อมทั้งอนุญาตให้เปิดสถาบันการเงินแห่งใหม่กระตุ้นการปล่อยสินเชื่อแก่ครัวเรือนมากขึ้น ภายในกลุ่มสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภคของครัวเรือนนั้น สินเชื่อประเภทบัตรเครดิตในต่างประเทศนับว่าเป็นสินเชื่อที่โดดเด่นในหลายแง่มุม เช่น ปริมาณการใช้จ่ายบัตรเครดิตขยายตัวรวดเร็ว ยอดสินเชื่อคงค้างต่อประชากรเพิ่มสูงขึ้นมาก ดังนั้น การศึกษาในส่วนนี้จึงวิเคราะห์ถึงปัญหา สาเหตุ และผลกระทบจากวิกฤติการณ์ของธุรกิจบัตรเครดิตต่อระบบการเงินและเศรษฐกิจส่วนรวมในต่างประเทศ

โดยทั่วไปแล้วบัตรเครดิตทำหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ ชำระเงิน (Payment) และกู้ยืมเพื่อใช้จ่าย (Financing) ในทำนองเดียวกันก็สามารถแบ่งลูกค้าเป็น 2 ประเภท อันได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตเพราะความสะดวกในการชำระเงินโดยชำระเงินเต็มจำนวน (Transactors) และลูกค้าที่พึ่งสินเชื่อจากบัตรเครดิตโดยชำระเงินเพียงบางส่วน ขณะที่ยอมจ่ายดอกเบี้ยในส่วนหนึ่งของหนี้บัตรเครดิตที่ค้างชำระ (Revolvers) ดังนั้น ลูกค้าประเภทหลังจึงมักเป็นลูกค้าที่ก่อความเสี่ยงมากกว่า

ลูกค้าประเภทแรกถึงกระนั้นก็ตาม หากเปรียบเทียบกับสินเชื่อครัวเรือนประเภทอื่นๆ ธุรกิจบัตรเครดิตโดยรวมนั้นนับว่าเป็นธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่แม้ไม่มีสินทรัพย์ค้ำประกัน แต่ก็ให้ผลตอบแทนที่สูง ความแพร่หลายของการใช้ บัตรเครดิตจึงพุ่งสูงขึ้นเป็นอันมาก โดยเฉพาะในประเทศเกาหลีใต้ ไต้หวัน และฮ่องกง

ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงความแพร่หลายของสินเชื่อประเภทบัตรเครดิตในสามประเทศที่กล่าวข้างต้น ตัวอย่างเช่น ยอดคงค้างบัตรเครดิตต่อประชากร ต่อสินเชื่อทั้งระบบ และต่อสินเชื่อครัวเรือนของทั้งสามประเทศนี้สูงกว่าของมาเลเซีย สิงคโปร์ ไทย และญี่ปุ่นในช่วงปลายปี 2548 นอกจากนี้ ยอดคงค้างบัตรเครดิตของเกาหลีใต้ ไต้หวัน และฮ่องกง ก็อยู่ในระดับที่สูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับ GDP โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราส่วนดังกล่าวของเกาหลีใต้ (14.7 เปอร์เซ็นต์) และของ (8.8 เปอร์เซ็นต์) สูงกว่าของสหรัฐอเมริกา (6.8 เปอร์เซ็นต์) ด้วยซ้ำ เนื่องจากประสบการณ์ของสามประเทศนี้ยังน้อยกว่าของประเทศอุตสาหกรรมขนาดใหญ่เช่นสหรัฐอเมริกา จึงไม่น่าแปลกใจที่ธุรกิจบัตรเครดิตในสามประเทศนี้ประสบปัญหาอย่างรุนแรงในช่วงเวลาที่ผ่านมา กล่าวคือ ฮ่องกงในปี 2545 เกาหลีใต้ในปี 2546 และไต้หวันในปี 2549 แม้ทั้งสามประเทศนี้จะอยู่ภายใต้สถานการณ์และมีบรรยากาศเศรษฐกิจที่ต่างกัน ประเทศเหล่านี้ก็ยังมีลักษณะพิเศษบางประการที่คล้ายกันในการประสบวิกฤตการณ์บัตรเครดิตที่กล่าวข้างต้น ในที่นี้จะทำการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ช่วงเวลา คือ ช่วงที่ธุรกิจบัตรเครดิตขยายตัว และช่วงที่เกิดปัญหานี้คือยคุณภาพ

ตารางที่ 4.2 ยอดหนี้คงค้างโดยเปรียบเทียบ

	ยอดหนี้คงค้าง ต่อประชากร	เปอร์เซ็นต์ต่อ เงินกู้ทั้งหมด	เปอร์เซ็นต์ต่อ เงินกู้อัตราดอกเบี้ย	เปอร์เซ็นต์ต่อ ผลิตภัณฑ์มวลรวม ภายในประเทศ
เกาหลี	675	5.5	11.0	4.2
เกาหลี (2545)	2,006	21.3	45.1	14.7
ไต้หวัน, จีน	1,369	6.7	14.9	8.8
ฮ่องกง	1,181	3.3	8.2	4.6
มาเลเซีย	168	3.0	6.1	3.4
สิงคโปร์	379	1.5	2.9	1.4
ไทย	59	2.5	14.0	2.0
ญี่ปุ่น	527	1.8	6.6	1.6
สหรัฐอเมริกา	2,854	10.5	37.0	6.8

ที่มา: ปกรณ์ วิชยานนท์ และคณะ, 2551, น.56

ในช่วงเวลาที่ธุรกิจบัตรเครดิตขยายตัวอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วขึ้น ปัจจัยทั้ง 5 ประการที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ได้ส่งผลให้มาตรฐานในการปล่อยสินเชื่อระดับลงและปริมาณสินเชื่อบัตรเครดิตขยายตัวมากเกินไป

1. สภาพคล่องระดับสูงในตลาดการเงินพร้อมทั้งอัตราดอกเบี้ยที่ลดต่ำลง ผลักดันให้ธนาคารพาณิชย์เร่งปล่อยสินเชื่อแก่ผู้บริโภคมากขึ้น

2. ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตรายใหม่ๆ ที่มักมีประสบการณ์น้อยได้เข้าสู่ตลาดในระหว่างช่วงเวลาที่มีการเปิดเสรีแก่ธุรกรรมการเงิน และเพิ่มแรงแข่งขันเป็นอันมากเพื่อขยายส่วนแบ่งตลาดของตน ในฮ่องกงผู้ออกบัตรจากต่างชาติพยายามที่จะบุกตลาดบัตรเครดิตโดยติดต่อกับลูกค้าโดยตรงเพราะตนเองไม่มีเครือข่ายสาขาในท้องถิ่น ในไต้หวันการเปิดเสรีทางการเงินในปี พ.ศ. 2533 ได้เพิ่มจำนวนธนาคารขึ้นเป็นสองเท่าตัวในตลาดที่มีผู้ให้บริการมากอยู่แล้ว แม้กระนั้นก็ตามผู้ให้บริการรายใหม่ก็สามารถเพิ่มส่วนแบ่งตลาดของตนจากร้อยละ 28 ในปี 2537 ไปถึงร้อยละ 56 ในปี 2548 โดยให้ความสำคัญแก่ธุรกิจการเงินของผู้บริโภคเป็นพิเศษ ในเกาหลีใต้แรงจูงใจทางด้านภาษีที่สนับสนุนการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคมีส่วนกระตุ้นให้กลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่หรือ

chaebols พยายามขยายธุรกิจท้องถิ่นเป็นอันมากแม้จะขาดประสบการณ์ทางด้านสินเชื่อส่วนบุคคลก็ตาม ความพยายามเหล่านี้จึงทำให้มาตรฐานของการกั้นกรองสินเชื่อลดลง

3. ความประหยัดที่ได้มาจากการขยายขนาด (Economy of scale) ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่กระตุ้นการแข่งขันในตลาด ทั้งนี้เป็นเพราะการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้นก่อให้เกิดต้นทุนจมนเริ่มแรก (Initial sunk costs) ที่สูง เนื่องจากผู้ประกอบการจำเป็นต้องวางระบบสำหรับการประมวลข้อมูล จัดอันดับเครดิต บริหารบัญชีลูกค้า ตลอดจนรองรับการชำระเงิน ฉะนั้น ธุรกิจบัตรเครดิตจึงต้องการฐานลูกค้าขนาดใหญ่ เพื่อปริมาณการใช้บัตรเครดิตจะได้สูงพอหรือถึงจุดที่คุ้มทุน (Break even) ธุรกิจนี้ในทั้งสามประเทศที่กล่าวข้างต้นจึงดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างเข้มข้น (เช่น ผ่าน Mass mailing, Telemarketing, Street solicitation) โดยไม่ค่อยคำนึงถึงคุณภาพหรือมาตรฐานของลูกค้ามากนัก

4. โครงสร้างของระบบรายงานฐานะเครดิต (Credit reporting system) ที่ค่อนข้างจำกัดทั้งในแง่ฐานลูกค้าและประเภทข้อมูล มีส่วนทำให้เกิดการก่อความเสี่ยงมากเกินควรในธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตโดยเฉพาะในฮ่องกงและเกาหลีใต้ นอกจากนี้ ผู้ออกบัตรที่สำคัญบางรายก็ไม่เข้าร่วมในระบบรายงานฐานะและข้อมูลทางเครดิต ประเด็นที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ แม้กระทั่งในประเทศที่มีระบบแชร์ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าหรือเครดิตบูโร (Credit bureau) ที่ทันสมัยดังเช่น ใต้หวัน ก็มีการแข่งขันที่เข้มข้นมากระหว่างบริษัทบัตรเครดิตด้วยกัน ถึงกับมีการว่าจ้างลูกค้ารายใหม่และนายหน้าหาลูกค้าพร้อมทั้งตกแต่งฐานะของผู้สมัครใหม่ให้ดูน่าเชื่อถือมากขึ้น

5. แม้การแข่งขันในธุรกิจบัตรเครดิตจะรุนแรงก็ตาม บริษัทผู้ออกบัตรเครดิตก็สามารถสร้างผลตอบแทนจากการปล่อยสินเชื่อดังกล่าวได้ในอัตราที่สูงมาก ตัวอย่างเช่น ในเกาหลีใต้ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อบัตรเครดิตสูงกว่าร้อยละ 20 ในขณะที่อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อที่ปราศจากหลักประกันอยู่ในระดับร้อยละ 6-7 ส่วนในใต้หวัน ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อบัตรเครดิตสูงกว่า ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อที่ปล่อยให้แก่บริษัทเอกชนอย่างน้อย 4 เท่า

ปัจจัยทั้งห้าที่กล่าวข้างต้นกระตุ้นทั้งปริมาณและความเสี่ยงของการปล่อยสินเชื่อบัตรเครดิตนอกจากนั้น ตลาดยังให้ความสำคัญแก่ Revolvers มากกว่า Transactors ดังนั้น องค์ประกอบของฐานลูกค้าจึงเปลี่ยนไปในทิศทางที่มีความเสี่ยงมากขึ้น

ช่วงที่สองของวงจรสินเชื่อบัตรเครดิต คือ ช่วงที่บริษัทผู้ออกบัตรเครดิตต้องเผชิญกับปัญหาหนี้ด้อยคุณภาพ กล่าวคือ มีการก่อหนี้มากเกินควรและสัดส่วนของหนี้บัตรเครดิตที่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระคืนตรงตามกำหนดได้เพิ่มสูงขึ้นจนผิดสังเกต สถานการณ์เช่นนี้ได้สร้างต้นทุนเพิ่มขึ้นแก่บริษัทผู้ออกบัตรเครดิต เพราะจำเป็นต้องกันสำรองหรือตัดหนี้สูญมากขึ้น นอกจากนี้บริษัทผู้ออกบัตรก็มักเข้มงวดขึ้นในการปล่อยสินเชื่อโดยจำกัดวงเงินและ/หรือวางเงื่อนไขมากขึ้น

ความเข้มงวดที่เพิ่มขึ้นนี้กลับทำให้สถานการณ์เลวร้ายลงไปอีก โดยเฉพาะการผิดสัญญาของลูกค้าหนี้ที่กู้เงินไปเป็นจำนวนมากเพราะการจำกัดวงเงินสินเชื่อและคุณภาพสินทรัพย์ที่เสื่อมลงมีแนวโน้มที่จะกระตุ้นซึ่งกันและกัน

ทางฝ่ายรัฐนั้นเมื่อเห็นสัญญาณว่าคุณภาพสินทรัพย์ได้ตกต่ำลง นโยบายเบื้องต้นอยู่ในรูปมาตรการควบคุมดูแลอย่างเข้มงวดขึ้น ตัวอย่างเช่น ปรีกษาหารือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างรัฐและบริษัทผู้ออกบัตรเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตในระยะต่อไป จัดตั้งหน่วยงานที่รวบรวมข้อมูลทางการเงิน (Credit reference agencies) ของลูกค้าให้ครอบคลุมมากขึ้น บังคับให้เปิดเผยข้อมูลและตัดหนี้สูญมากขึ้น ยกเว้นมาตรฐานคุณภาพของลูกค้า เข้มงวดในการกันสำรองหนี้สูญ และเพิ่มอัตราส่วน ขึ้นต่ำของเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง ในกรณีของเกาหลีใต้รัฐประกาศห้ามกลยุทธ์การตลาดที่เข้มงวดและกำหนดเพดาน การปล่อยสินเชื่อเงินสด แม้มาตรการที่เข้มงวดเหล่านี้จะช่วยแก้ไขปัญหาลึกซึ้งในระยะยาวได้ แต่ในระยะสั้นมาตรการเหล่านี้กลับทำให้ภาวะวิกฤติเลวร้ายลงไปอีก

เมื่อสถานการณ์เป็นเช่นนั้น รัฐจึงเปลี่ยนรูปแบบมาตรการแทรกแซงไปอยู่ในทิศทางว่า ควรบริหารภาวะวิกฤติอย่างไรดี ตัวอย่างเช่น การผ่อนคลายนโยบายชั่วคราวสำหรับบริษัทผู้ออกบัตรและการผ่อนปรนภาระหนี้ของผู้ถือบัตรที่ได้กู้ไปแล้วเป็นจำนวนมาก หน่วยงานของรัฐในทั้งสามประเทศได้นำโครงการหรือขั้นตอนการปรับโครงสร้างหนี้ส่วนบุคคลออกใช้ รัฐบาลฮ่องกงสนับสนุนแนวทางการปรับโครงสร้างหนี้ของลูกค้าที่เสนอโดยสมาคมธนาคารท้องถิ่น รัฐบาลไต้หวันริเริ่มแผนปรับโครงสร้างหนี้ส่วนบุคคลได้ถึง 1 ใน 3 ของหนี้คงค้าง รัฐบาลเกาหลีใต้ยกเลิกมาตรการที่เข้มงวดแต่แรกโดยกลับไปอนุญาตให้บริษัทผู้ออกบัตรต่ออายุหนี้ที่ไม่ชำระคืนตรงตามกำหนด (Re-ageing) ซึ่งช่วยผ่อนคลายนโยบายแก่บริษัทผู้ออกบัตรเป็นอันมากในการกันสำรองและตัดหนี้สูญ

ผลโดยสรุปของภาวะวิกฤติและมาตรการแก้ไขในธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตที่กล่าวข้างต้นขึ้นอยู่กับขนาดของสินเชื่อที่ถูกปล่อยเกินตัวแต่ต้น แม้กระนั้นก็ตาม ทุกประเทศก็สามารถบริหารความเสียหายได้ดีพอสมควร ได้มีการประมาณการว่า หนี้สูญที่บริษัทผู้ออกบัตรเครดิตตัดออกจาบัญชีมีประมาณ 1 ใน 3 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น ณ จุดสูงสุดของการปล่อยสินเชื่อบัตรเครดิต ประสบการณ์ในเกาหลีใต้นับได้ว่ารุนแรงที่สุด เพราะในช่วงวิกฤติใช้ว่ายอดสินเชื่อบัตรเครดิตคงค้างทั้งในธนาคารพาณิชย์และบริษัทผู้ออกบัตรเครดิตจะสูงมากแต่เพียงอย่างเดียว (สูงถึงร้อยละ 20 ของยอดสินเชื่อธนาคารพาณิชย์) แต่ธนาคารพาณิชย์เองก็มีความเสี่ยงมากจากการปล่อยสินเชื่อให้แก่บริษัทผู้ออกบัตรที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ (Monoline issuers เช่น LG Card) ด้วยเช่นกัน ภาวะ

วิกฤติของธุรกิจบัตรเครดิตจึงส่งผลกระทบต่อลูกค้ามากไปยังระบบการเงินส่วนรวม ซึ่งทำให้การลงทุนของภาคธุรกิจอ่อนตัวลงเป็นอันมากในปี 2547

อีกประเด็นที่น่าสังเกตคือ การผิดสัญญาชำระคืน (Delinquency) ของลูกค้าบัตรเครดิตได้ส่งผลเสียแก่สภาพเศรษฐกิจที่แท้จริงด้วย เพราะกำลังซื้อของผู้บริโภคลดลงเนื่องจากภาวะวิกฤติและมาตรการเข้มงวดทางเครดิต ทำให้สภาพคล่องตึงตัว ภาวะเช่นนี้เห็นได้ชัดในเกาหลีใต้ เมื่อการบริโภคของภาคเอกชนตกต่ำลงเป็นอันมากในปี 2546

4.4.2 สรุปบทเรียนจากวิกฤติการณ์ของธุรกิจบัตรเครดิตในต่างประเทศ

วิกฤติการณ์บัตรเครดิตในทั้งสามประเทศที่กล่าวข้างต้น ชี้แนะถึงบทเรียนหลายประการ ดังเช่นต่อไปนี้

1. รัฐควรวางระบบเตือนภัยล่วงหน้าก่อนที่ความไม่สมดุลจะเกิดขึ้นมากเกินไป แม้ระบบเช่นนี้อาจจะยากในการจัดทำ ตัวอย่างเช่น อัตราส่วนหนี้คงค้างต่อ GDP และอัตราส่วนหนี้สูญ อาจไม่ช่วยชี้แนะว่าภาวะวิกฤติจะเกิดหรือไม่ แต่รัฐก็ควรติดตามสถานการณ์ของธุรกิจบัตรเครดิตอย่างใกล้ชิด โดยการกำกับและตรวจสอบการประกอบธุรกิจแต่ละบริษัทถึงสถานที่ (On-site examinations) มิใช่แต่เพียงทางบัญชีเท่านั้น

2. รัฐสามารถช่วยเผยแพร่ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวกับตลาดสินเชื่อส่วนบุคคลได้ โดยสนับสนุนการแชร์ข้อมูลระหว่างบริษัทผู้ออกบัตร (เช่น ผ่าน Credit bureau) ข้อมูลเหล่านี้มาจากการกำกับดูแลของรัฐและการบริหารงานของแต่ละบริษัท จึงจะเป็นประโยชน์อย่างแน่นอนในการสร้างวิจรณ์ญาณที่ถูกต้องก่อนปล่อยสินเชื่อ และเพิ่มวินัยทางการเงินให้แก่ทั้งบริษัทผู้ออกบัตรและลูกค้าด้วย

3. ผู้วางนโยบายควบคุมกิจการบัตรเครดิตควรปรับปรุงแนวนโยบายให้รอบคอบมากขึ้น สิ่งที่สำคัญคือข้อกำหนดต่างๆ (เช่น อัตราส่วนรายได้ต่อสินเชื่อ การชำระคืนขั้นต่ำ) ควรประกาศออกใช้ล่วงหน้าหรือก่อน (Pre-emptive guidelines) ที่จะเกิดภาวะวิกฤติหรือเปิดเสรีแก่ภาคการเงิน

โดยสรุป ในทศวรรษที่ผ่านมาหลังวิกฤติเศรษฐกิจในทวีปเอเชีย ธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตก็ได้ประสบทั้งภาวะรุ่งเรืองและตกต่ำ ภาวะรุ่งเรืองมักสืบเนื่องมาจากการแข่งขันที่รุนแรงเพื่อแย่งส่วนแบ่งตลาด การขาดกฎเกณฑ์ควบคุมที่รอบคอบ และการปล่อยสินเชื่อที่มากเกินไปจนเกิด Adverse selection ส่วนภาวะตกต่ำที่ตามมา ก็ถูกซ้ำเติมโดยสภาพตึงตัวในตลาดเงินและพฤติกรรมที่นำไปสู่ความเสี่ยง (Moral hazard) ทางฝ่ายรัฐผู้กำกับดูแลธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิต แม้จะเห็นถึงประโยชน์แก่ผู้บริโภคก็ควรคำนึงถึงความเสี่ยงที่มาควบคู่กับสินเชื่อผู้บริโภคด้วย เพราะอาจก่อภาวะวิกฤติได้ไม่เฉพาะแต่เพียงในตลาดบัตรเครดิต แต่จะสะท้อนไปได้กว้างทั้งระบบ

การเงินและภาคเศรษฐกิจที่แท้จริง รัฐจึงควรวางนโยบายกำกับควบคุมดูแลความเสี่ยงเหล่านี้ และ
นำนโยบายเหล่านี้ออกใช้ล่วงหน้า (มิใช่รอให้เกิดสถานะผิดปกติก่อน) โดยคิดค้นเครื่องมือที่ช่วย
เตือนภัยได้อย่างถูกต้อง การแชร์ข้อมูลข่าวสารผ่าน Credit bureau ก็เป็นอีกช่องทางที่สำคัญอันหนึ่ง
ในการช่วยลดความเสี่ยง แต่ในช่องทางนี้รัฐก็ควรเข้าช่วยกระตุ้นและประสานงานทั้งในแง่
โครงสร้างและการปฏิบัติงาน เพื่อให้การใช้ข้อมูลร่วมกันนี้บรรลุจุดประสงค์ที่จะลดความเสี่ยงได้
อย่างแท้จริง



บทที่ 5

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการควบคุมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต นี้มีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังนี้

1. ศึกษาถึงสภาวะการแข่งขันของธุรกิจบัตรเครดิต รวมถึงปัญหาการเป็นหนี้บัตรเครดิต ในภาพรวม

2. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการควบคุมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์สถิติพื้นฐานเพื่อทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและการแจกแจงของตัวแปร ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดเพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเองในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการอยู่อาศัย สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน จำนวนผู้มีรายได้ในครอบครัว/จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน พฤติกรรมการใช้จ่ายและการชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิต จำแนกตามลักษณะของข้อมูล และข้อมูลด้านความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต แสดงผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ

	ข้อมูลเชิงคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	179	44.8
	หญิง	221	55.3
	รวม	400	100.0
สถานภาพการอยู่อาศัย	เช่า	126	31.5
	ผ่อนชำระ	73	18.3
	เป็นของตนเองปลอดภาระ	152	38.0
	เป็นของบุคคลอื่น/สวัสดิการ	49	12.3
	รวม	400	100.0
สถานภาพการสมรส	โสด	247	68.5
	สมรส	123	30.8
	แยกทาง/หย่าร้าง/หม้าย	3	0.8
	รวม	400	100.0
รายได้มากที่สุดในครอบครัว	ใช่	128	32.0
	ไม่ใช่	272	68.0
	รวม	400	100.0

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ข้อมูลเชิงคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สัดส่วนการชำระค่าใช้จ่ายที่ใช้ผ่านบัตรเครดิต		
ชำระเต็มจำนวน	199	49.8
ชำระเป็นบางส่วน	101	25.3
ชำระขั้นต่ำ 10%	93	23.3
อื่น ๆ	7	1.8
รวม	400	100.0
การเบิกเงินสดล่วงหน้าจากบัตรเครดิต		
เคย	118	29.5
ไม่เคย	282	70.5
รวม	400	100.0
การขอเพิ่มวงเงินชั่วคราว		
เคย	27	6.8
ไม่เคย	373	93.3
รวม	400	100.0
การวางแผนในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต		
มีการวางแผนโดยการกำหนดวงเงินที่จะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอย่างชัดเจน	221	55.3
ไม่เคยมีการวางแผนในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	179	44.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เป็นชายจำนวน 179 คน (ร้อยละ 44.8) และหญิงจำนวน 221 คน (ร้อยละ 55.3) มีสถานภาพการอยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 116 คน (ร้อยละ 38.7) มีที่อยู่อาศัยของตนเองตลอดภาระหนี้จำนวน 152 คน (ร้อยละ 38.0) รองลงมาคือ เช่าอยู่อาศัยจำนวน 126 คน (ร้อยละ 31.5) มีภาระผ่อนธนาคารจำนวน 73 คน (ร้อยละ 18.3) และพักบ้านของบุคคลอื่นหรือบ้านพักสวัสดิการจำนวน 49 คน (ร้อยละ 12.3) ด้านสภาพการสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นคนโสดจำนวน 247 คน (ร้อยละ 68.5) สมรสแล้วจำนวน 123 คน (ร้อยละ 30.8) และแยกทาง หย่าร้าง หม้ายจำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) และเมื่อเปรียบเทียบรายได้

ของบุคคลอื่นในครอบครัว ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีรายได้สูงสุดในครอบครัวจำนวน 128 คน (ร้อยละ 32.0) และไม่เป็นผู้ที่มีรายได้สูงสุดในครอบครัวจำนวน 272 คน (ร้อยละ 68)

ด้านพฤติกรรมการใช้และการชำระหนี้บัตรเครดิต พบว่าสัดส่วนการชำระหนี้บัตรเครดิตแบบชำระเต็มจำนวน 199 คน (ร้อยละ 49.8) รองลงมาคือ ชำระบางส่วนจำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.3) ชำระขั้นต่ำ 10 เปอร์เซ็นต์จำนวน 93 คน (ร้อยละ 23.3) และอื่นๆหรือชำระเท่าที่มีจำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) นอกจากนี้ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยมีการเบิกเงินสดล่วงหน้าจำนวน 282 คน (ร้อยละ 70.5) และเคยมีการเบิกเงินสดล่วงหน้าจำนวน 118 คน (ร้อยละ 29.5) นอกจากนี้ในส่วนของ การขอเพิ่มวงเงินชั่วคราวในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 373 คน (ร้อยละ 93.3) ไม่เคยมีการขอเพิ่มวงเงินชั่วคราว และเคยมีการขอเพิ่มวงเงินชั่วคราวจำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.8) ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ในแต่ละเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 221 คน (ร้อยละ 55.3) มีการวางแผนการใช้จ่ายจากบัตรเครดิต โดยกำหนดวงเงินที่จะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอย่างชัดเจน และอีกจำนวน 179 คน (ร้อยละ 44.8) ไม่เคยมีการวางแผนในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

จากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งก็คือ ประชาชนผู้ใช้บัตรเครดิต กลุ่มข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างของภาครัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเบิกเงินเงินสดบัตรเครดิตจำนวน 118 คน และเมื่อแยกสัดส่วนของผู้ที่เคยเบิกเงินเงินสดบัตรเครดิตตามปัจจัยเบื้องต้นต่างๆของผู้ถือบัตรเครดิตพบว่า โดยมากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเบิกเงินเงินสดบัตรเครดิตเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ เพศชายมีสัดส่วนการเบิกเงินเงินสดบัตรเครดิตจำนวน 62 คน (ร้อยละ 15.5) เพศหญิง 56 คน (ร้อยละ 14.0) ด้านสถานภาพการอยู่อาศัย มีที่อยู่อาศัยของตนเองปลอดภาระหนี้มากกว่าการเช่า อยู่ระหว่างการผ่อนชำระกับทางธนาคาร และพักบ้านของบุคคลอื่นหรือบ้านพักสวัสดิการตามลำดับ โดยมีจำนวนผู้ที่เคยเบิกเงินเงินสดบัตรเครดิตจำนวน 50 คน (ร้อยละ 12.5) ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพโสดเป็นผู้ที่เคยเบิกเงินเงินสดบัตรเครดิตมากกว่าผู้ที่สมรส แยกทาง หย่าร้าง หม้าย ซึ่งมีจำนวน 76 คน (ร้อยละ 19.0) ไม่มีภาระผูกพันต้องผ่อนชำระกับธนาคาร มีสัดส่วนการผัดผ่อนชำระหนี้มากที่สุดถึง 119 คน (ร้อยละ 39.01) ในด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีเคยเบิกเงินเงินสดบัตรเครดิตมากที่สุดคือจำนวน 90 คน (ร้อยละ 25.5)

ในส่วนของข้อมูลทั่วไปเชิงปริมาณได้มีการอธิบายโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Descriptive Statistic) ดังแสดงในตาราง 5.2

ตารางที่ 5.2 แสดงข้อมูลทั่วไปเชิงปริมาณของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
อายุ	20.00	58.00	32.78	7.80
การศึกษา	14.00	25.00	18.51	1.80
อายุงาน	0.70	38.00	8.37	7.50
สัดส่วนผู้มีรายได้/จำนวนสมาชิก ในครอบครัว	0.00	1.00	0.80	0.21
รายได้	15,000.00	40,000.00	25,150.33	8,889.21
ค่าใช้จ่าย	15,000.00	40,000.00	20,369.00	7,306.78
จำนวนบัตรเครดิตที่ใช้งาน	1.00	6.00	1.90	1.28
วงเงินบัตรเครดิต	10,000.00	500,000.00	55,605.00	50,490.57
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	0.00	150,000.00	12,124.10	15,089.44
จำนวนเงินขั้นต่ำที่ชำระคืนบัตร เครดิต	0.00	150,000.00	7,654.75	11,642.60
ปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้า	500.00	100000.00	2,936.25	10,160.51

จากตารางที่ 5.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ถือบัตรเครดิตมีอายุระหว่าง 20 ถึง 58 ปี มีอายุเฉลี่ย 32.78 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบปริญญาตรี และมีอายุงานตั้งแต่ 7 เดือน ถึง 38 ปี มีอายุงานเฉลี่ย 8.37 ปี สัดส่วนผู้มีรายได้/จำนวนสมาชิกในครอบครัว มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.80 นั้นหมายถึงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสัดส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีรายได้โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 25,150.33 บาทต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต้องจ่ายเฉลี่ย 20,369.00 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีบัตรเครดิตที่มีการเปิดใช้งานโดยเฉลี่ยคนละ 2 ใบ มีวงเงินเฉลี่ย 55,605.00 บาท ในแต่ละเดือนกลุ่มตัวอย่างมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ย 12,124.10 บาท จำนวนเงินขั้นต่ำที่กลุ่มตัวอย่างนำมาชำระหนี้บัตรเครดิตโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 7,654.75 บาทต่อเดือน และมีการเบิกเงินสดโดยเฉลี่ย 2,936.25 บาทต่อเดือน

ตารางที่ 5.3 แสดงข้อมูลทั่วไปของปัจจัยด้านการควบคุมตนเอง

อัตราดอกเบี้ยที่ยอมรับได้ (r)	ค่า Discount Factor (DF)	จำนวน	ร้อยละ
0.11	0.90	199.00	49.80
0.17	0.85	86.00	21.50
0.25	0.80	81.00	20.30
0.33	0.75	19.00	4.80
0.66	0.60	13.00	3.30
1.00	0.50	2.00	0.50
รวม		400	100.0

จากตารางที่ 5.3 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการควบคุมตนเอง ในแต่ละทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถามและนำมาเชื่อมโยงกับเรื่องมูลค่าเงินในอนาคตจะสามารถอธิบายถึงการยอมรับความเสี่ยงในการแบกรับอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต หลังจากนั้นนำมาหาค่า Discount Factor ผลจากการหาค่าดังกล่าวจะชี้ให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามรายใดมีปัญหาการควบคุมตนเอง

$$\text{โดยใช้สูตร } \delta = \frac{1}{1+r}$$

$$\begin{aligned} \text{โดยที่ } \delta \in [0,1] \text{ และ } \delta &= \text{ค่า Discount Factor (DF)} \\ r &= \text{อัตราดอกเบี้ยที่ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับได้} \end{aligned}$$

ถ้า δ มีค่าน้อย จะชี้ให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการควบคุมตนเอง หรือให้น้ำหนักกับต้นทุนที่จะเกิดขึ้นในอนาคตน้อย ในทางตรงกันข้าม ถ้า δ มีค่ามาก จะชี้ให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีปัญหาการควบคุมตนเอง

จากตารางที่ 5.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องการควบคุมตนเอง ซึ่งจะเห็นได้จากค่า DF = 0.90 จำนวน 199 คน (ร้อยละ 49.80) รองลงมาคือ ค่า DF = 0.85 จำนวน 86 คน (ร้อยละ 21.50) ซึ่งถ้ามองในเรื่องมูลค่าเงินในอนาคต ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่มนี้สามารถยอมรับความเสี่ยงในการแบกรับอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตอยู่ที่ ร้อยละ 11 และ 17 ตามลำดับ ซึ่งเป็นอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่มนี้ไม่ค่อยมีปัญหาในเรื่องการควบคุมตนเอง

อย่างไรก็ตาม จากตารางจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามอีกจำนวนไม่น้อยมีค่า $DF = 0.80$ จำนวน 81 คน (ร้อยละ 20.30) ค่า $DF = 0.75$ จำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.80) ค่า $DF = 0.60$ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.30) และ ค่า $DF = 0.50$ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.50) ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 กลุ่ม มีค่า DF ที่ลดลงตามลำดับ นั่นหมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าวสามารถยอมรับความเสี่ยงในการแบกรับอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตได้ถึง ร้อยละ 25, 33, 66, และ 100 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดทั้งสิ้น จากผลการทดลองดังกล่าวชี้ให้เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 กลุ่มนั้นมีปัญหาการควบคุมตัวเองจากน้อยไปมากตามลำดับ

ส่วนที่ 2 คำนวณหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบด้วยการคำนวณหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระพบว่า เกิดปัญหา Multicollinearity คือ ปัญหาที่ตัวแปรอิสระในแบบจำลองมีความสัมพันธ์กันเองเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ซึ่งละเมิดข้อสมมุติที่ว่า ตัวแปรอิสระที่อยู่ในแบบจำลองต้องไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้น การเกิดปัญหานี้จะทำให้ค่าพารามิเตอร์ของตัวแปรอิสระเกิดความผิดพลาด และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติส่งผลให้ข้อสรุปเกี่ยวกับผลส่วนเพิ่มของตัวแปรตามที่เกิดจากตัวแปรอิสระนั้นเกิดความผิดพลาดได้ และในแบบจำลอง ที่ผู้วิจัยศึกษา มีตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กันอย่างชัดเจนมีอยู่ 3 คู่ นั่นคือ รายได้ต่อเดือน กับ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน ปัจจัยด้านการควบคุมตนเองนั้นคือ SC_1 กับ SC_2 และ อายุกับอายุการทำงาน ดังตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 แสดง Correlation ระหว่างตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	รายได้ ต่อเดือน	ค่าใช้จ่าย ต่อเดือน	SC ₁	SC ₂	อายุ	อายุการ ทำงาน
รายได้ต่อเดือน	1.00	0.638*	-	-	-	-
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	0.638*	1.00	-	-	-	-
SC ₁	-	-	1.00	-0.711*	-	-
SC ₂	-	-	-0.711*	1.00	-	-
อายุ	-	-	-	-	1.00	0.846*
อายุการทำงาน	-	-	-	-	0.846*	1.00

หมายเหตุ. * มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การทดสอบปัญหา Multicollinearity จะพิจารณาได้จากค่า Partial correlation coefficient ระหว่างตัวแปรรายได้ต่อเดือนกับ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน ค่า Pearson correlation มีค่า 0.638 ปัจจัยด้านการควบคุมตนเอง SC₁ กับ SC₂ มีค่า - 0.711 หรือ 0.711 และอายุกับอายุการทำงาน มีค่า 0.846 ซึ่งถือว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 คู่ดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันมาก จึงควรได้รับการแก้ไข ซึ่งจะมีวิธีการแก้ไขหลายวิธี เช่น 1.) วิธีการเพิ่มตัวอย่างหรือชุดข้อมูลให้มากขึ้น 2.) ตัดตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งทิ้งโดยพิจารณาจากความสำคัญของตัวแปรด้วยทฤษฎี ว่าตามทฤษฎีแล้วตัวแปรใดมีความสำคัญมากกว่าก็เลือกตัวแปรนั้นมาใช้ แล้วตัดตัวแปรที่มีความสำคัญน้อยออก 3.) รวมตัวแปรที่มี Collinearity กันให้เป็นตัวแปรใหม่ที่ยังให้ความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอยู่ และผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหา Multicollinearity ด้วยวิธีนี้กับตัวแปรอิสระ 2 คู่แรก โดยการสร้างตัวแปรใหม่ ส่วนคู่ที่ 3 ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหา Multicollinearity ด้วยวิธีการตัดตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งทิ้ง แบ่งได้ดังนี้

ตัวแปรรายได้ต่อเดือน กับ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน สร้างตัวแปรใหม่ขึ้นมา นั่นคือ Saving โดยหาได้จากนำรายได้ต่อเดือนหักค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ตัวแปรปัจจัยด้านการควบคุมตนเองนั่นคือ SC₁ กับ SC₂ ใช้ตัวแปรใหม่ที่มีอยู่แล้ว นั่นคือ Discount Factor

ตัวแปรอายุ กับ อายุการทำงาน ตัดตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งทิ้ง นั่นคือ อายุการทำงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดเพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเองในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ตารางที่ 5.5 การประมาณการผลของแบบจำลอง

ตัวแปร	แบบจำลองที่ 1 (SC ₁)	แบบจำลองที่ 2 (SC ₂)	แบบจำลองที่ 3 (Discount Factor)
เพศ	-440.77* (556.97)*	-453.50 (1044.63)	-727.07 (1056.84)
อายุ	-10.17 (79.14)	-58.46* (77.71)*	-79.70* (78.95)*
สถานะภาพการ อยู่อาศัย	435.27 (1140.00)	311.15 (1122.58)	454.16 (1140.86)
สถานะภาพการสมรส	1885.65 (1307.00)	2035.88 (1287.43)	1888.27 (1305.79)
วุฒิการศึกษา	-37.13 (288.71)	-1.22 (284.71)	-38.15* (188.69)*
สัดส่วนจำนวนผู้มี รายได้กับสมาชิกใน ครอบครัว	3174.21 (2467.24)	2175.26 (2447.91)	3138.43 (2468.84)
เงินออม	-0.11* (0.08)*	-0.10* (0.07)*	-0.11* (0.07)*
รายสูงสุด ในครอบครัว	-658.45* (1141.35)*	-673.45* (923.11)*	-673.79* (1141.48)*
SC ₁ (positive)	126.72* (769.62)*	-	-

ตารางที่ 5.5 (ต่อ)

ตัวแปร	แบบจำลองที่ 1 (SC ₁)	แบบจำลองที่ 2 (SC ₂)	แบบจำลองที่ 3 (Discount Factor)
SC ₂ (negative)	-	200.86 (595.63)	-
Discount Factor	-	-	-1797.75* (364.19)*
R ²	0.19	0.20	0.21

ที่มา: ประมวลการ โดยผู้วิจัย

หมายเหตุ. 1. ตัวเลขนอกวงเล็บคือ พารามิเตอร์ประมวลการ ในวงเล็บคือ Standard error

2. * มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. นอกจากนี้ผู้วิจัยประมวลการเหตุการณ์ที่สนใจตัววิธีการ logit คือ กลุ่มตัวอย่างไม่เคยเบิกเงินสวัสดิการ (y=1) พบว่า มีตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติในการอธิบายเหตุการณ์ดังกล่าวจำนวน 5 ตัวแปร โดย 4 ตัว มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าจะเป็นในการที่ตัวอย่างไม่เคยเบิกเงินสวัสดิการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ปริมาณเงินออม และ Discount Factor และมีตัวแปรอีกหนึ่งตัว คือ สัดส่วนผู้มีรายได้ในครอบครัวที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับเหตุการณ์ดังกล่าว

จากตารางที่ 5.5 เมื่อพิจารณาแบบจำลองที่ 1 (SC₁) และ แบบจำลองที่ 2 (SC₂) พบว่าแบบจำลองที่ 2 (SC₂) มีความสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ 0.11 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงแสดงให้เห็นว่าปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเองด้านลบ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต สาเหตุที่เป็นเช่นนั้น อาจเกิดจากความคลาดเคลื่อนของชุดคำถาม เนื่องจากเป็นคำถามเชิงจิตวิทยา ดังนั้นหากผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจในคำถามหรือเข้าใจไม่ตรงตามที่ผู้วิจัยต้องการจะสื่อ จึงทำให้คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามนั้นเกิดการคลาดเคลื่อนได้ เมื่อตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกถึงข้อมูล พบว่าเกิดปัญหา Multicollinearity ระหว่าง SC₁ กับ SC₂ ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน จึงทำให้มีค่าพารามิเตอร์ของตัวแปรอิสระเกิดความผิดพลาดและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่งผลให้ผลจากการวิเคราะห์ไม่มีความสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงได้ทำการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการใช้ตัวแปรอิสระตัวใหม่คือ Discount Factor เมื่อนำตัวแปรอิสระตัวใหม่เพื่อหาความสัมพันธ์ จึงพบว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ

ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ในทิศทางตรงกันข้าม เนื่องจากค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.004 (แบบจำลองที่ 3 Discount Factor) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แบบจำลองที่ 3 (Discount Factor) ในงานวิจัยเล่มนี้ เพราะเมื่อพิจารณาจากปัจจัยอื่นๆ จะเห็นว่ายังมีอีกหลายปัจจัย ได้แก่ อายุ การศึกษา เงินออม และเป็นผู้ที่มีรายสูงสุดในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาถึงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในการพยากรณ์ (R^2) แบบจำลองที่ 3 (Discount Factor) มีค่ามากที่สุดเท่ากับ 0.21 อย่างไรก็ตาม ผลของการทดสอบค่า (R^2) ที่ได้อาจอยู่ในระดับที่ต่ำ นั่นคือแบบจำลองนี้สามารถพยากรณ์ได้แค่ 21 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น สาเหตุอาจเนื่องมาจากยังมีปัจจัยอื่นๆที่สามารถอธิบายพฤติกรรมปัญหาการควบคุมตนเองได้มากกว่า เช่น การวางแผนทางการเงิน หรือปัญหาการออมที่น้อยลง ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อชีวิตหลังเกษียณทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้ปัจจัยดังกล่าวจึงสามารถอธิบายพฤติกรรมปัญหาการควบคุมตนเองได้มากกว่า

จากตารางที่ 5.5 สามารถเขียนสมการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 3661.53 - 727.07 \text{ Sex} - 79.70^* \text{ Age} + 454.16 \text{ Homeown} + 1888.27 \text{ Marital} - 38.15^* \text{ Education} + 3138.43 \text{ Numearner} - 0.19^* \text{ Saving} - 673.79^* \text{ High Income} - 1797.75^* \text{ DF} + E$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า

- 1.) เพศ สถานภาพการอยู่อาศัย สถานะภาพการสมรส สัดส่วนจำนวนผู้มีรายได้ กับสมาชิกในครอบครัว ไม่มีมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต
- 2.) อายุ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าพารามิเตอร์ที่ได้จากการประมาณการอยู่ที่ 79.70 โดยกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่ หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุเพิ่มขึ้น 1 ปี จะมีแนวโน้มมีพฤติกรรมการเบิกเงินสดล่วงหน้าลดลง 79.7 บาท ทำให้อายุที่มากขึ้น ยังไม่มีปัญหาพฤติกรรม การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
- 3.) ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าพารามิเตอร์ที่ได้จากการประมาณการอยู่ที่ 38.15 โดยกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่ หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยิ่งเรียนเพิ่มขึ้น 1 ปี จะมีแนวโน้มมีพฤติกรรมการเบิกเงินสดล่วงหน้าลดลง 3.15 บาท ทำให้ระดับการศึกษายิ่งมากขึ้น ยังไม่มีปัญหาพฤติกรรม การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะคนที่มิ

การศึกษาที่สูงขึ้น จะทำให้มีกระบวนการคิด หรือการวางแผนทางการเงินที่ดีทำให้ไม่เกิดปัญหา ดังกล่าว

4.) เงินออม มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าพารามิเตอร์ที่ได้จากการประมาณการอยู่ที่ 0.19 โดยกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่ หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเงินออมเพิ่มขึ้น 1 บาท จะมีแนวโน้มมีพฤติกรรมการเบิกเงินสดล่วงหน้าลดลง 0.19 บาททำให้เงินออมยิ่งมากขึ้น ยังไม่มีปัญหาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เพราะการมีเงินออมที่สูงแสดงให้เห็นถึงการวางแผนทางการเงินที่ดี

5.) ผู้มีรายได้มากที่สุดในรอบครัว มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าพารามิเตอร์ที่ได้จากการประมาณการอยู่ที่ 673.79 โดยกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่ หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีรายได้มากที่สุดในรอบครัว โดยเปรียบเทียบกับกรณีฐาน คือผู้ตอบแบบสอบถามไม่เป็นผู้มีรายได้มากที่สุดในรอบครัว จะมีแนวโน้มมีพฤติกรรมการเบิกเงินสดล่วงหน้าลดลง 673.79 บาท ทำให้ผู้มีรายได้มากที่สุดในรอบครัวยิ่งที่รายได้เพิ่มขึ้น ยังไม่มีปัญหาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เนื่องจากเป็นผู้มีสภาพคล่องทางการเงิน จึงมีรายได้เพียงพอต่อการใช้จ่าย

6.) Discount Factor มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าพารามิเตอร์ที่ได้จากการประมาณการอยู่ที่ 1797.75 โดยกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่ หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่า Discount Factor น้อยลง 1 ช่วง จะมีแนวโน้มมีพฤติกรรมการเบิกเงินสดล่วงหน้าเพิ่มขึ้น 1797.75 บาท ทำให้ค่า Discount Factor ยิ่งน้อยลง จะยิ่งมีปัญหาคอมพิวเตอร์ หรือให้ความสำคัญกับการบริโภคในปัจจุบันมากกว่าในอนาคต ดังนั้นจึงทำให้มีปัญหาด้านพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการควบคุมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต” การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษาถึงสถานะการแข่งขันของธุรกิจบัตรเครดิต รวมถึงปัญหาการเป็นหนี้บัตรเครดิตในภาพรวม และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการควบคุมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต สำหรับปัจจัยที่นำมาใช้ศึกษามาจาก แนวคิดพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริโภค ได้แก่ สมมติฐานวัฏจักรชีวิต (The Life Cycle Hypothesis) และ แนวคิดการบริโภคที่สัมพันธ์กับรายได้ถาวร (Permanent Income Theory of Consumption) แนวคิดเกี่ยวกับทางเลือกและพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค นั่นคือ ทฤษฎีทางเลือกของผู้บริโภค (Theory of Consumer Choice) และจากการประมวลผลงานวิจัย รวมถึงปัจจัยจากแนวคิดด้านพฤติกรรมการควบคุมตนเอง (Self-Control)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างของภาครัฐ ที่มีอายุระหว่าง 20 ถึง 60 ปี ที่ถือบัตรเครดิต จากศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก จำนวน 7 ข้อ เป็นแบบเติมข้อความ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม ข้อมูลการใช้จ่ายและการชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิต ลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบเติมข้อความ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเองในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต จำนวน 10 ข้อ สามารถสรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะดังนี้

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเชิงสัมพัทธ์ 1 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามเชิงจิตวิทยาด้านการให้ความสำคัญกับมูลค่าเงินในปัจจุบันและอนาคต

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการควบคุมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุโดยเฉลี่ย 33 ปี โดยมากมีสถานภาพโสด และมีบ้านพักอาศัยของตนเองหรือของบิดามารดาซึ่งไม่มีภาระผูกพัน ระดับการศึกษาสูงสุดโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปริญญาตรี อายุงานเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 8 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,150 บาท ส่วนค่าใช้จ่ายต่อเดือนเฉลี่ยอยู่ที่ 20,369 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นผู้ที่รายได้มากที่สุดในครอบครัว

2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้และการชำระค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนบัตรเครดิตที่ใช้งานอยู่เฉลี่ยประมาณคนละ 2 ใบ โดยวงเงินเฉลี่ยที่ได้รับประมาณ 55,605 บาทต่อบัตร ในแต่ละเดือนมีปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตทุกใบเฉลี่ยประมาณ 12,124 บาท และจะชำระคืนค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิตทุกใบเฉลี่ยประมาณเดือนละ 7,655 บาท ส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามจะชำระค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในสัดส่วนเต็มจำนวน ส่วนใหญ่ไม่เคยมีการเบิกเงินสดล่วงหน้าหรือขอเพิ่มวงเงินชั่วคราว และมีการวางแผนโดยการกำหนดวงเงินที่จะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอย่างชัดเจน

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเองในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต จากการศึกษาพบว่า เมื่อนำทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถามมาเชื่อมโยงกับเรื่องมูลค่าเงินในอนาคต จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่ไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องการควบคุมตนเอง สามารถยอมรับความเสี่ยงในการแบกรับอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตอยู่ที่ ร้อยละ 11 และ 17 ตามลำดับ ซึ่งเป็นอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

4. ทดสอบด้วยการคำนวณหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระพบว่า เกิดปัญหา Multicollinearity ใน แบบจำลอง ที่ผู้วิจัยศึกษาพบว่า มีตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กันอย่างชัดเจนมีอยู่ 3 คู่ นั่นคือ รายได้ต่อเดือน กับ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน ปัจจัยด้านการควบคุมตนเองนั่นคือ SC_1 กับ SC_2 และอายุกับอายุการทำงาน ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหา Multicollinearity ด้วยวิธีสร้างตัวแปรใหม่กับตัวแปรอิสระ 2 คู่แรก ส่วนคู่ที่ 3 ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหา Multicollinearity ด้วยวิธีการตัดตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งทิ้ง นั่นคือ อายุการทำงาน สำหรับตัวแปรอิสระ 2 คู่แรก ตัวแปรที่สร้างใหม่ คือ Saving และ Discount Factor และ

เมื่อทำการทดสอบปัญหา Multicollinearity กับตัวแปรอิสระทั้ง 3 คู่ พบว่าค่า Pearson correlation มีค่า 0.263 ซึ่งอยู่ในระดับที่ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากมีค่าน้อยกว่า 0.7 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การสร้างตัวแปรอิสระที่สร้างขึ้นใหม่สามารถแก้ปัญหา Multicollinearity ได้ในแบบจำลองนี้

5. เมื่อทำการวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดเพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเองในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต จะได้แบบจำลอง 3 แบบจำลอง จากการวิเคราะห์การประมาณการผลของแบบจำลองพบว่า แบบจำลองที่ 3 น่าจะเป็นแบบจำลองที่ถูกต้องและใช้ได้มากที่สุด เพราะนอกจากปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แล้วยังมีปัจจัยอื่นๆอีกหลายปัจจัย ซึ่งได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เงินออม และเป็นผู้ที่มีรายสูงสุดในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อีกเช่นกัน

6. เมื่อพิจารณาถึงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในการพยากรณ์ (R^2) แบบจำลองที่ 3 (Discount Factor) มีค่ามากที่สุดเท่ากับ 0.21 อย่างไรก็ตาม ผลของการทดสอบค่า (R^2) ที่ได้อาจอยู่ในระดับที่ต่ำ นั่นคือแบบจำลองนี้สามารถพยากรณ์ได้แค่ 21 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น สาเหตุอาจเนื่องมาจากยังมีปัจจัยอื่นๆที่สามารถอธิบายพฤติกรรมปัญหาการควบคุมตนเองได้มากกว่า เช่น การวางแผนทางการเงิน หรือปัญหาการออมที่น้อยลง เป็นต้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการควบคุมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต มีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บัตรเครดิต ผู้ให้บริการการบัตรเครดิต และภาครัฐ ในการจัดการดูแลปัญหาและแก้ไขหนี้บัตรเครดิตที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ปัญหาการควบคุมตนเองมีผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตทั้งทางตรงคือ การกระตุ้นให้เกิดการบริโภค ที่เกิดจากการขู่ทางการตลาด เช่น สินค้าลดราคา การจัดโปรโมชั่นต่างๆ ทำให้เกิดการตัดสินใจลืดยตาม ส่วนทางอ้อมคือ การต้องการการยอมรับจากสังคมหรือ การบริโภคตามกระแสนิยมของสังคมและการถือบัตรเครดิตก็เป็นการบริโภคนิยมอย่างหนึ่ง แสดงให้เห็นถึงการยอมรับจากคนในสังคม ทำให้บุคคลต้องการถือบัตรเครดิตและใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต แทนการใช้เงินสดมากขึ้น ดังนั้น จึงควรมีการส่งเสริม สนับสนุน

ในการให้ความรู้อย่างจริงจังในการจัดการด้านการเงิน และสร้างวินัยในการใช้เงิน รวมถึงสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของ “เครดิต” ที่มีอยู่ของตนเอง ให้กับผู้ใช้บัตรเครดิต รวมทั้งประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งจะเป็นการช่วยสร้างความเข้าใจ และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ภาระหนี้สินและการวางแผนทางการเงินมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการช่วยสร้างบรรทัดฐานการใช้บัตรเครดิตอย่างถูกต้องให้กับสังคมได้

2. ในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อบัตรเครดิต ผู้ออกบัตรควรพิจารณาตัวแปรที่มีผลกระทบในระยะสั้นด้วย ซึ่งได้แก่ ความตั้งใจในการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอการใช้จ่าย ซึ่งจะเห็นได้จากการเบิกเงินสดล่วงหน้า หรือการขอเพิ่มวงเงินชั่วคราว นอกจากนี้สถาบันการเงินควรมีกระบวนการกลั่นกรอง คุณสมบัติของผู้ที่สมัครบัตรเครดิต โดยการการใช้ประโยชน์จากข้อมูลของเครดิตบูโร และพฤติกรรมทางการเงินของลูกค้า เพื่อประกอบการพิจารณาการปล่อยและติดตามสินเชื่อมากขึ้น เพราะจะสามารถช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพลงได้

3. จากการศึกษา พบว่าคนเราพยายามปฏิเสธความต้องการของตนและปลุกฝังการควบคุมตนเอง แต่หลายครั้งก็ไม่สามารถทำตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้จึงต้องมีการผูกมัดตัวเอง (Commitment) เพื่อให้เกิดการควบคุมตัวเอง เช่น การจำกัดวงเงินบัตรเครดิต การถือบัตรเครดิตใบเดียว เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของข้อมูล ได้แก่การตอบคำถามเชิงจิตวิทยาของผู้ตอบแบบสอบถามเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเลี้ยงที่จะตอบถึงความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่มีอยู่จริง ดังนั้นในการศึกษารั้งต่อไปหากสามารถสอบถามข้อมูลจากลูกค้าบัตรเครดิตได้รับความร่วมมือจากสถาบันการเงินต่างๆ ในการสอบถามลูกค้าผู้ใช้บัตรเครดิต ก็จะทำให้ความแม่นยำของผลการศึกษาในเชิงจิตวิทยามีความแม่นยำมากขึ้น

2. การศึกษารั้งนี้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง แม้จะเพียงพอต่อข้อกำหนดในการนำเข้าสู่แบบจำลอง แต่ก็ยังได้ข้อมูลที่ไม่หลากหลายเพียงพอ ทำให้เกิดการกระจุกตัวของข้อมูล ดังนั้นในการศึกษารั้งต่อไปควรมีการเพิ่มขนาดตัวอย่างให้มากขึ้น เพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูลเมื่อนำข้อมูลเข้าสู่แบบจำลอง

3. เนื่องจากในประเทศไทยยังไม่ได้มีการศึกษาเรื่องปัญหาการควบคุมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอย่างจริงจัง ดังนั้นการทบทวนวรรณกรรมจึงไม่ค่อยมีให้ศึกษาค้นคว้ามากนัก อาจทำให้ไม่ครอบคลุมเพียงพอในการอธิบายปัญหาการควบคุมตนเองกับ

พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตได้เท่าที่ควร ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมตนเองมากขึ้นเพื่อใช้ในการอธิบายและวิเคราะห์ผลการศึกษาค่าได้อย่างดีขึ้น

4. ตัวแปรตามที่ผู้วิจัยใช้ในแบบจำลองของการศึกษาในครั้งนี้ นั่นคือ การเบิกเงินสดล่วงหน้าอาจจะยังไม่สะท้อนถึงปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตได้อย่างชัดเจนนัก ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรเลือกตัวแปรที่สามารถชี้ให้เห็นถึงปัญหาดังกล่าวได้อย่างชัดเจน

5. การออกแบบสอบถามเชิงจิตวิทยา ควรตั้งคำถามให้ชัดเจนให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจในคำถามหรือเข้าใจตรงตามที่คุณต้องการจะสื่อ เพื่อไม่ให้เกิดการคลาดเคลื่อนของคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามนั้น

6. ผู้วิจัยใช้ปัญหาหาการควบคุมตนเองในการอธิบายพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในการพยากรณ์ (R^2) แล้วจะเห็นว่าแบบจำลองนี้สามารถพยากรณ์ได้แค่ 22 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจจะยังไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตได้ดีพอ ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรมีศึกษาปัจจัยอื่นๆที่สามารถอธิบายได้มากกว่า เช่น การวางแผนทางการเงิน หรือปัญหาการออมที่น้อยลง



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กัญญา กุณทีการ. (2545). *เศรษฐศาสตร์มหภาควิเคราะห์*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชาญณรงค์ ชื่นฤทัย. (2551). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมความเสี่ยงการเป็นหนี้เสียบัตรเครดิต* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คลฤดี สุวรรณกุล. (2554). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผิดนัดชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- แดน อาเรียลี. (2553). *พฤติกรรมพยากรณ์ [predictably irrational]* (พูลลาภ อุทัยเลิศอรุณ, ผู้แปล) กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วีเลิร์นในเครือบริษัทวีเลิร์น, (2553).
- นาคยา ตันติวรรณกุล. (2551). *การเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปกรณ วิชยานนท์ และคณะ. (2551). *ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลของ Non-Bank ในประเทศไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- ภราดร ปรีดาศักดิ์. (2548). *หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค* (พิมพ์ครั้งที่ 1) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รุจิรา เฉลิมศิริกุล. (2549). *ปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านเงินพลาสติกของผู้ใหญ่วัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ราฟิง เวชยันต์วุฒิ. (2546). *ทฤษฎีและนโยบายเศรษฐศาสตร์มหภาค*. เชียงใหม่: ธนบรรณการ พิมพ์.
- วรชัญญา ธนาภัสร์เจริญ. (2553). *ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทย* (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศรีเรือน แก้วกังวาน. (2539). *ทฤษฎีจิตวิทยานุคลิกภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : หมอชาวบ้าน
- สิทธิ ชีรสรณ์. (2551). *เทคนิคการเขียนรายงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุรัชย์ เชื้อถื่นฟ้า. (2550). พฤติกรรมการก่อหนี้ภาคครัวเรือนก่อนและหลังวิกฤตเศรษฐกิจในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). คณะเศรษฐศาสตร์
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุสรณ์ สรพรม. (2540). ทฤษฎีและตัวอย่างโจทย์ เศรษฐศาสตร์มหภาค. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล
อินเตอร์เนชันแนล เอนเตอร์ไพรส์ อิงค์.
- เอกรัตน์ แม้นศรี. (2553). การตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิต ของผู้ใช้บัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์
ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สาขาวิชารัฐประศาสน
ศาสตร์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตร
เครดิต ของธนาคารพาณิชย์. เลขที่ สนส.72/2551. สืบค้น 9 สิงหาคม 2556,
จาก<http://www.library.coj.go.th/info/data/A24-06-005.pdf>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. การให้บริการบัตรเครดิตแยกตามประเภทบัตรเครดิต. สืบค้น 5
กรกฎาคม 2556, จาก<http://www2.bot.or.th/statistics/>
- หนังสือพิมพ์ ASTV . (2557, 11 มิถุนายน). บัตรเครดิตติดหล่มการเมืองใช้จ่าย-เบิกเงินสดล่วงหน้า
ติดลบ .สืบค้น 5 กรกฎาคม 2557, จาก
<https://www.ncb.co.th/PDF/news/Attach/20140611101726>
- แบรนด์บรรัชท์. บัตรเครดิตไทยไฟต์. สืบค้น 5 กรกฎาคม 2557, จาก
<http://www.brandage.com/Asset/BrandAge-Siamrath/130pdf>
- หนังสือพิมพ์ โปสทูเดย์. (2557, 15 กุมภาพันธ์). แบงก์เข้มงวดคุมหนี้บัตรเครดิต. สืบค้น 5
กรกฎาคม 2557, จาก <http://bit.ly/1fCTWlw>
- หนังสือพิมพ์ โปสทูเดย์. (2557, 5 มิถุนายน). กสิกรไทยคุมเข้มสินเชื่อบัตรเครดิตลูกค้าใหม่วันก่อน
หนี้เพิ่ม. สืบค้น 5 กรกฎาคม 2557, จาก www.daliynews.co.th
- หนังสือพิมพ์ ประชาชาติธุรกิจ. (2557, 6 กรกฎาคม). เสี่ยง!หนี้ครัวเรือนพุ่งแตะ 10 ล้านล. คนไทย
มือเติบ "กดเงินสด-บัตรเครดิต-สินเชื่อ" โต 20%. สืบค้น 10 กรกฎาคม 2557, จาก
<https://www.ncb.co.th/PDF/news/Attach/20140702111145>

ภาษาต่างประเทศ

Stephan Meier, & Charles Sprenger. (2001). “*Present-Biased Perferences and Credit Card Borrowing.*” *American Economic Journal.*

Thaler, & Shefrin . (1981) “An Economic Theory of Self-Control.” *Journal of Political Economy,* 89(2).

Gottfredson, Michael R., & Travis Hirschi. (1990). *A General Theory of Crime.* Stanford Stanford University Press.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

**ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ
และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์**

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย
เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต
ของธนาคารพาณิชย์

1. เหตุผลในการออกประกาศ

เพื่อเป็นการพิทักษ์รักษาประโยชน์ของประชาชน และเป็นการระมัดระวังและป้องกันปัญหาจากบัตรเครดิตที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนเพื่อให้หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตมีความเหมาะสม ชัดเจนและสามารถถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่ภาวะอัตราดอกเบี้ยในตลาดสูงขึ้น

2. อำนาจตามกฎหมาย

ธนาคารแห่งประเทศไทยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 22 (8) แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 และที่แก้ไขเพิ่มเติมออกข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

3. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

4. เนื้อหา

4.1 ให้ยกเลิกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๔๗

4.2 ในประกาศนี้ “บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรที่ธนาคารพาณิชย์ออกให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภครวมตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ธนาคารพาณิชย์กำหนดเพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสดหรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสดทั้งนี้ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า

“บัตรหลัก” หมายความว่า บัตรเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์ออกให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภครวมที่เป็นผู้มีรายได้หรือฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระหนี้ตามบัตรเครดิตได้

“บัตรเสริม” หมายความว่า บัตรเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์ออกให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภครวมที่ผู้ถือบัตรหลักยินยอมให้ใช้จ่ายเงินภายในวงเงินของผู้ถือบัตรหลัก และผู้ถือบัตรหลักจะเป็นผู้รับผิดชอบชำระหนี้ อันเกิดจากบัตรเสริมทั้งหมด

“บัตรประเภทองค์กร” (Corporate Card) หมายความว่า บัตรเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์ ออกให้ข้าราชการ หรือพนักงาน ของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน ซึ่งองค์กรข้างต้นจะเป็นผู้รับผิดชอบชำระหนี้อันเกิดจากการใช้บัตรเครดิตดังกล่าวทั้งหมด

4.3 กำหนดคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตไว้ดังต่อไปนี้

กรณีผู้ถือบัตรหลัก

ธนาคารพาณิชย์จะออกบัตรหลักให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโกคได้เมื่อผู้ถือบัตรหรือผู้บริโกคมีคุณสมบัติ เข้าเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

1. มีรายได้จากแหล่งที่มาต่างๆรวมกันไม่ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน หรือไม่ต่ำกว่า 180,000 บาทต่อปี โดยต้องมีหลักฐานที่แน่ชัดเกี่ยวกับแหล่งที่มาของรายได้

2. เป็นผู้มีรายได้ หรือเคยมีรายได้จากการทำมาหาได้ของตนเอง โดยพิจารณาจากเงินกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงิน เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน ซึ่งธนาคารพาณิชย์พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นผู้มีฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระเงินตามบัตรเครดิตได้

3. มีเงินฝากที่ธนาคารพาณิชย์ หรือตราสารแสดงสิทธิในหน้าที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นเป็นหลักประกันเต็มวงเงินของบัตรเครดิตที่อนุมัติ

4. มีเงินฝากประจำที่ธนาคารพาณิชย์นั้น ไม่น้อยกว่า 500,000 บาท เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน

5. มีเงินฝากประจำ หรือเงินฝากออมทรัพย์ที่ธนาคารพาณิชย์นั้น หรือลงทุนในตราสารแสดงสิทธิในหน้าที่ ออกโดยธนาคารพาณิชย์ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น ที่ธนาคารพาณิชย์นั้นเป็นผู้ดูแลอย่างใดอย่างหนึ่งหรือรวมกัน ไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน

ทั้งนี้ธนาคารพาณิชย์ต้องพิจารณาคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตตามเอกสารประกอบใบสมัครการขอมีบัตรเครดิตของลูกค้าโดยห้ามมิให้ธนาคารพาณิชย์ทำการออกบัตรเครดิตให้แก่ลูกค้า โดยมิได้รับการร้องขอจากลูกค้าก่อน (Pre-approved)

กรณีผู้ถือบัตรเสริม

ธนาคารพาณิชย์อาจออกบัตรเสริมให้กับผู้ที่ไม่มีความสมบัติตามข้อ 1- 5 ข้างต้น หรือผู้ที่ไม่มียาได้ประจำ ภายใต้สัญญาที่ทำกับผู้ถือบัตรหลัก โดยวงเงินการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเสริมต้อง

อยู่ภายในวงเงินของผู้ถือบัตรหลักเท่านั้น และผู้ถือบัตรหลักจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบชำระหนี้อันเกิดจากบัตรเสริมทั้งหมด

กรณีผู้ถือบัตรรายเก่า

ธนาคารพาณิชย์จะต่ออายุบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตรรายเก่าก่อนวันที่ 1 เมษายน 2547 ที่มีรายได้จากแหล่งที่มาต่าง ๆ รวมกันต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน หรือต่ำกว่า 180,000 บาทต่อปีได้ หากผู้ถือบัตรรายเก่ามีประวัติการชำระหนี้ที่ดีต่อเนื่องกัน โดยในรอบ 1 ปีย้อนหลังไม่เคยผิดนัดชำระหนี้เกิน 2 ครั้ง แต่แต่ละครั้งไม่เกิน 30 วัน

4.4 ดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต

ธนาคารพาณิชย์ต้องถือปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต ดังต่อไปนี้

1. ประกาศรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตซึ่งมีผลใช้บังคับในขณะนั้นตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามประกาศนี้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยดังกล่าว หรือ เงื่อนไขใดๆ ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคทราบล่วงหน้าก่อนวันที่จะเริ่มเปลี่ยนแปลงไม่น้อยกว่า 30 วัน

2. แจ้งรายละเอียดตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามข้อ 1 ให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคที่ประสงค์จะขอมีบัตรเครดิตทราบเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาขอมีบัตรเครดิต

3. การเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต ให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่อง ดอกเบี้ยและค่าบริการที่ธนาคารพาณิชย์อาจเรียกได้ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน 2549 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

4. ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์จะเรียกเก็บค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคนอกเหนือจากรายการตามแบบที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามข้อ 1 ธนาคารพาณิชย์ต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน

4.5 การเรียกให้ชำระหนี้ และการติดตามทวงให้ชำระหนี้

ธนาคารพาณิชย์ต้องถือปฏิบัติการเรียกให้ชำระหนี้และติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ดังนี้

1. หากธนาคารพาณิชย์ประสงค์จะให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคผ่อนชำระหนี้เป็นงวด จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการผ่อนชำระหนี้ โดยให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวด ดังนี้

ก. ผู้ถือบัตรรายใหม่ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2547 จะต้องชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวดไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของยอดคงค้างทั้งสิ้นเว้นแต่หนี้ที่เกิดจากวงเงินชั่วคราวในกรณีฉุกเฉินซึ่งผู้ถือบัตรจะต้องชำระเต็มจำนวนตามข้อ 4.7 (3)

ข. ผู้ถือบัตรรายเก่าก่อนวันที่ 1 เมษายน 2547 จะต้องชำระหนี้ในแต่ละงวดไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของยอดคงค้างทั้งสิ้นและตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2550 จะต้องชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวดไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของยอดคงค้างทั้งสิ้นเว้นแต่หนี้ที่เกิดจากวงเงินชั่วคราวในกรณีฉุกเฉินซึ่งผู้ถือบัตรจะต้องชำระเต็มจำนวนตามข้อ 4.7 (3)

2. ต้องมีหนังสือเตือนผู้ถือบัตรหรือผู้บริหาร โภคล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วันก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย

3. จัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริหาร โภคล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วันก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี ทั้งนี้ในกรณีที่มีการคิกคอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระให้แสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

4. กรณีที่ผู้ถือบัตรมีการผิดชำระหนี้เกินกว่า 3 เดือน นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดชำระให้ธนาคารพาณิชย์ยกเลิกการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรรายนั้นทันที

4.6 การเปลี่ยนประเภทหนี้

ห้ามธนาคารพาณิชย์โอนหนี้ หรือเปลี่ยนประเภทหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิต ไปเป็นหนี้ตามสัญญาบัญชีเดินสะพัด หรือหนี้ตามสัญญาสินเชื่อประเภทอื่น เว้นแต่จะปฏิบัติตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ถือบัตรหรือผู้บริหาร

2. ต้องกำหนดให้มีการชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวดไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ของยอดหนี้คงค้าง เว้นแต่เป็นการดำเนินการเพื่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้ถือบัตร โดยเฉพาะในเรื่องดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ต่ำลง และธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดทำเอกสารหลักฐานสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ครบถ้วนและมีผลสมบูรณ์ตามกฎหมาย

3. การเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใด ๆ ต้องเป็นไปตามข้อ 4.4 (3) และ (ก) ของประกาศฉบับนี้

4. ต้องยกเลิกการใช้บัตร และบัญชีบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรหรือผู้บริหารรายนั้นทันที

5. การโอนหนี้หรือเปลี่ยนประเภทหนี้ดังกล่าวต้องไม่เป็นการกระทำเพื่อหลีกเลี่ยงหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันสำรองหรือเป็นเหตุให้มีการจัดแจ้งบัญชีสินทรัพย์และหนี้สินไม่

ถูกต้อง ทั้งนี้ หนี้อันเกิดจากการใช้บัตรเครดิต ที่ยังมีได้โอนไปเป็นหนี้ตามสัญญาบัญชีเดินสะพัด จะเอาดอกเบี้ยนั้นทบเข้ากับเงินต้นแล้วคิดดอกเบี้ยในจำนวนเงินที่ทบเข้ากันนั้น ไม่ได้

4.7 การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภค

1. ธนาคารพาณิชย์ต้องให้ความสำคัญและจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอบัตรที่ถูกต้องและครบถ้วนเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติและกำหนดวงเงินบัตรเครดิตที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลกลางที่เชื่อถือได้ เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต เป็นต้น หรือร่วมกันจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสอบย้อนประวัติส่วนตัวของผู้ขอมีบัตร จำนวนบัตรและวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับทั้งสิ้น ตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ

2. วงเงินที่จะให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิต แต่ละรายต้องไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าเฉลี่ยในบัญชีเงินฝากตามข้อ 4.3 (1) และ (2) หรือไม่เกินร้อยละ 10 ของยอดเงินฝากประจำตามข้อ 4.3 (4) หรือไม่เกินร้อยละ 10 ของยอดเงินฝากประจำ เงินฝากออมทรัพย์และตราสารแสดงสิทธิในหนี้ตามข้อ 4.3 (5) ในกรณีผู้ถือบัตรเครดิตรายเก่าก่อนวันที่ 1 เมษายน 2547 ที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ดีต่อเนื่องกัน โดยในรอบ 1 ปี ย้อนหลังไม่เคยผิดนัดชำระหนี้เกิน ๒ ครั้ง แต่ละครั้งไม่เกิน 30 วัน ธนาคารพาณิชย์จะเพิ่มวงเงินให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตรายนั้นอีกไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีตาม (3) หรือกรณีที่วงเงินเดิมของผู้ถือบัตรเครดิตรายนั้นต่ำกว่า 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าเฉลี่ยในบัญชีเงินฝาก

3. ธนาคารพาณิชย์สามารถเพิ่มวงเงินชั่วคราวเกินกว่าวงเงินที่กำหนดไว้ตามข้อ 4.7 (2) ชำงต้น ให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตในกรณีฉุกเฉินได้ เมื่อธนาคารพาณิชย์ได้พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ถือบัตร รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการอนุมัติเพิ่มวงเงินและทำข้อตกลงเป็นพิเศษให้ผู้ถือบัตรต้องชำระหนี้ส่วนที่เกินกว่าวงเงินตามข้อ 4.7 (2) เต็มจำนวนภายในกำหนดชำระหนี้ตามใบแจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิตงวดที่สองที่ปรากฏยอดใช้จ่ายดังกล่าว นอกจากนี้ ในส่วนของการชำระหนี้สำหรับการใช้จ่ายที่ไม่เกินกว่าวงเงินตามข้อ 4.7 (2) ธนาคารพาณิชย์ยังคงต้องถือปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในข้อ 4.5 ด้วย

4. ให้ผู้ยื่นขอบัตรรายใหม่และผู้ถือบัตรรายเก่าที่ประสงค์จะขอวงเงินเพิ่ม ต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับบัตรเครดิตและวงเงินที่ได้รับขณะยื่นขอบัตรเครดิตหรือขอเพิ่มวงเงิน ที่ครบถ้วนและถูกต้อง โดยธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งให้ลูกค้ารับทราบเกี่ยวกับความสำคัญของการแจ้งข้อมูลดังกล่าว ซึ่งมีผลให้ธนาคารพาณิชย์อาจบอกเลิกการถือบัตรได้หากต่อมาตรวจพบว่ามี การแจ้งข้อมูลดังกล่าวไม่ถูกต้อง

5. ธนาคารพาณิชย์ต้องรักษาข้อมูลของผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคว่าเป็นความลับ เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้

- ก. การเปิดเผยโดยได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภค
- ข. การเปิดเผยตามหน้าที่ หรือเพื่อประโยชน์แก่การสอบสวนหรือกาพิจารณาคดี
- ค. การเปิดเผยแก่ผู้สอบบัญชีของธนาคารพาณิชย์นั้น
- ง. การส่งข้อมูลเครดิตให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต
- จ. การเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามกฎหมาย

4.8 การปฏิบัติเมื่อมีการร้องเรียน

ธนาคารพาณิชย์จะต้องดำเนินการตรวจสอบเมื่อผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภกร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต และแจ้งความกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่แจ้งขึ้นตอนต่อไปให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภครทราบภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งการร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคนั้นทราบโดยเร็ว

4.9 การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจบัตรเครดิต

1. ธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดนโยบายและแผนงานในการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตและเสนอคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์เพื่อความเห็นชอบทุกปี ทั้งนี้ นโยบายและแผนงานดังกล่าว ควรประกอบด้วยทิศทางและแนวทางในการให้บริการบัตรเครดิต พร้อมทั้งเป้าหมายในการให้บริการแก่ลูกค้าตามระดับรายได้ของผู้ถือบัตร

2. ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีระเบียบ หรือพิธีปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์หรือระบุในสัญญาการแต่งตั้งตัวแทนเพื่อกระทำการแทนธนาคารพาณิชย์ในเรื่องการติดต่อหาผู้ถือบัตรรายใหม่ หรือติดต่อกับผู้ถือบัตรรายเก่าเพื่อเสนอสินเชื่อประเภทใหม่ พร้อมทั้งถือปฏิบัติดังต่อไปนี้

ก. การติดต่อหาผู้ถือบัตรรายใหม่ หรือติดต่อกับผู้ถือบัตรรายเก่า จะดำเนินการได้คือ ตั้งแต่เวลา 8.00 – 20.00 น. ในวันจันทร์ - วันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ ให้ดำเนินการตั้งแต่เวลา 8.00 – 18.00 น.

ข. ห้ามมิให้มีการแจกเงิน สิ่งของ หรือบัตรกำนัลใด ๆ ในการรับสมัครลูกค้ารายใหม่ หรือการอนุมัติบัตรให้ลูกค้ารายใหม่ เว้นแต่จะมีขอดการใช้จ่ายผ่านบัตรแล้วอย่างน้อย ๑ งวด

3. ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงในการให้บริการบัตรเครดิต ดังนี้

ก. ระบบการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ยื่นขอบัตรเครดิตเพื่อการอนุมัติและกำหนดวงเงินบัตรเครดิตตามระดับความสามารถในการชำระหนี้

ข. ระบบการเรียกเก็บหนี้ที่สามารถเตือนให้ทราบเมื่อลูกหนี้เริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง ตลอดจนกลยุทธ์ในการเรียกเก็บหนี้ในกรณีต่างๆ

ค. ระบบการติดตามพฤติกรรมในการใช้จ่ายและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรแต่ละราย เพื่อประโยชน์ในการทบทวน เปลี่ยนแปลงวงเงินให้เหมาะสมกับพฤติกรรมแลรูปแบบการใช้บัตรของผู้ถือบัตรแต่ละราย

ง. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสำหรับใช้ในการกำหนดและทบทวนนโยบาย และแผนงานเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเครดิตด้วย

4.10 การจัดทำบัญชีและการรายงาน

ธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดทำรายงานตามที่กำหนดไว้ในหนังสือที่ ธปท.สนส.(03)ว.2203/2546 ลงวันที่ 30 กันยายน 2546 เรื่อง การปรับปรุงรูปแบบและวิธีการส่งรายงานข้อมูลที่กำหนดให้ยื่นต่อธนาคารแห่งประเทศไทย และที่แก้ไขเพิ่มเติม

4.11 ข้อกำหนดในประกาศนี้ ไม่ใช่บังคับแก่กรณีการออกบัตรเดบิตเพื่อใช้เบิกถอนเงินสดหรือหักทอนค่าสินค้าหรือค่าบริการ จากบัญชีเงินฝากในขณะที่ใช้บัตรนั้น

4.12 ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ได้ออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริ โภคแล้วในวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ หากคุณสมบัติของผู้ถือบัตรหรือผู้บริ โภคดังกล่าวไม่ตรงตามประกาศนี้ให้บัตรเครดิตนั้นยังมีผลใช้ได้ต่อไปจนกว่าจะสิ้นสุดอายุของบัตรเครดิตหรือธนาคารพาณิชย์ออกยกเลิกการใช้บัตรเครดิตตามสัญญาการใช้บัตรเครดิตนั้น

5. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2549 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549

ธริษา วัฒนเกส

ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการควบคุมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการจัดเก็บข้อมูลเป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้และการชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเองในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทั้ง 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลในช่องว่างทุกแห่ง และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

1. เพศ

1. ชาย
2. หญิง

2. อายุปี

3. สถานภาพการอยู่อาศัย

1. เช่า เดือนละ.....บาท
2. ผ่อนชำระ เดือนละ.....บาท
3. เป็นของตนเองปลอดภาระ
4. เป็นของบุคคลอื่น/สวัสดิการ

4. สถานภาพการสมรส

1. โสด
2. สมรส โปรดระบุจำนวนบุตร.....คน
3. แยกทาง/หย่าร้าง/หม้าย

5. วุฒิการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. ปริญญาโท
4. สูงกว่าปริญญาโท

6. อายุการทำงานปี

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัวคน

8. จำนวนผู้มีรายได้ในครอบครัว.....คน
9. รายได้ต่อเดือนทั้งหมดของท่าน
- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 15,001 – 25,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 25,001 – 40,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> มากกว่า 40,000 บาท |
10. ค่าใช้จ่ายต่อเดือนทั้งหมดของท่าน
- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 15,001 – 25,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 25,001 – 40,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> มากกว่า 40,000 บาท |
11. เมื่อเปรียบเทียบรายได้ของบุคคลอื่นในครอบครัว ท่านเป็นผู้ที่มีรายได้มากที่สุดหรือไม่
- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> ใช่ | 2. <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ |
|---------------------------------|------------------------------------|

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้และการชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิต
คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลลงในช่องว่างทุกแห่ง และทำเครื่องหมาย ลงในช่องให้ตรงตามความเป็นจริงที่สุด (กรุณาตอบคำถามทุกข้อ)

1. ท่านมีบัตรเครดิตที่เปิดใช้งานอยู่ทั้งหมดกี่ใบ
- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. <input type="checkbox"/> 1 ใบ | 2. <input type="checkbox"/> 2 ใบ |
| 3. <input type="checkbox"/> 3 ใบ | 4. <input type="checkbox"/> 4 ใบ |
| 5. <input type="checkbox"/> 5 ใบ | 6. <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ใบ โปรดระบุ.....ใบ |
2. ท่านได้รับวงเงินบัตรเครดิต (โดยเฉลี่ย)
-บาท/ใบ
3. ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต (ทุกใบที่ใช้จ่าย) ในรอบเดือนที่ผ่านมา
-บาท
4. จำนวนเงินขั้นต่ำหรือจำนวนเงินทั้งหมด (โดยเฉลี่ย) ในเดือนที่ผ่านมาที่ท่านนำมาชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิตทุกใบ.....บาท
5. โดยปกติแล้วท่านชำระค่าใช้จ่ายที่ใช้ผ่านบัตรเครดิตเป็นสัดส่วนเท่าไร
- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ชำระเต็มจำนวน | 2. <input type="checkbox"/> ชำระเป็นบางส่วน |
| 3. <input type="checkbox"/> ชำระขั้นต่ำ 10% | 4. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |
6. ท่านเคยมีการเบิกเงินสดล่วงหน้าจากบัตรเครดิตหรือไม่ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา
- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> เคย | 2. <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
|---------------------------------|------------------------------------|
7. ถ้าท่านเคยเบิกเงินสดล่วงหน้า เฉลี่ยต่อเดือนจำนวน.....บาท
8. ท่านเคยมีการขอเพิ่มวงเงินชั่วคราวหรือไม่ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา
- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> เคย | 2. <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
|---------------------------------|------------------------------------|

9. โดยปกติแล้วท่านมีการวางแผนในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือนหรือไม่

1. มีการวางแผนโดยการกำหนดวงเงินที่จะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอย่างชัดเจน
2. ไม่เคยมีการวางแผนในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเองในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านพิจารณาเลือกโดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

ปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเอง	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
1. ข้าพเจ้าใช้บัตรเครดิตเท่าที่จำเป็นเท่านั้น					
2. ความรู้สึกทัดเทียมกับผู้อื่นส่งผลให้ข้าพเจ้าใช้บัตรเครดิต					
3. เมื่อข้าพเจ้าได้รับความสะดวกจากการบริการทำให้ข้าพเจ้าตัดสินใจใช้บัตรเครดิต					
4. เมื่อวงเงินอนุมัติของบัตรจำนวนสูงกว่าเงินเดือนทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกมีความสามารถในการใช้จ่ายเพิ่มขึ้น					
5. ข้าพเจ้าตระหนักดีว่าถ้าข้าพเจ้าไม่ชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิตให้ตรงเวลา อาจส่งผลกระทบต่อการใช้จ่ายของข้าพเจ้าในอนาคตได้					
6. แฟชั่นในปัจจุบันทำให้ข้าพเจ้าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยไม่ลังเล					
7. ข้าพเจ้าตระหนักดีว่าถ้าข้าพเจ้าไม่ชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิตให้ตรงเวลา อาจส่งผลกระทบต่อการวางแผนชีวิตครอบครัว					

ปัจจัยทางจิตวิทยาด้านการควบคุมตนเอง	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
8. ใบโฆษณาที่ส่งทางไปรษณีย์สามารถช่วยกระตุ้นให้ ข้าพเจ้ารู้สึกอยากใช้บัตรเครดิต					
9. ข้าพเจ้าอดทนรอสินค้าและบริการที่ที่ถูกต้องได้ถ้ายังไม่มีเงินสด					
10. เมื่อเห็นสินค้าที่ถูกต้องใจและมีการลดราคาจะทำให้ข้าพเจ้าซื้อสินค้านั้นโดยจ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยไม่ลังเล					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเชิงสัมพัทธ์เกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตวิทยาด้านการให้ความสำคัญกับมูลค่าเงินในปัจจุบันและอนาคต

จากชุดคำถามข้างล่าง ให้ท่านเลือกทางเลือกที่ท่านต้องการมากที่สุดในแต่ละข้อ

1. เลือก 9,000 บาทในวันนี้ หรือ เลือก 10,000 บาทในอีก 1 ปี
2. เลือก 8,500 บาทในวันนี้ หรือ เลือก 10,000 บาทในอีก 1 ปี
3. เลือก 8,000 บาทในวันนี้ หรือ เลือก 10,000 บาทในอีก 1 ปี
4. เลือก 7,500 บาทในวันนี้ หรือ เลือก 10,000 บาทในอีก 1 ปี
5. เลือก 6,000 บาทในวันนี้ หรือ เลือก 10,000 บาทในอีก 1 ปี
6. เลือก 5,000 บาทในวันนี้ หรือ เลือก 10,000 บาทในอีก 1 ปี

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล



ตารางแสดงลักษณะทั่วไปทางสถิติของตัวแปรในแบบจำลอง

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
sex	400	0.00	1.00	0.55	0.50
age	400	20.00	58.00	32.78	7.80
education	400	14.00	25.00	18.51	1.80
numjob	400	0.70	38.00	8.37	7.50
numearner	400	0.00	1.00	0.80	0.21
income	400	15000.00	40000.00	25150.33	8889.21
expend	400	15000.00	40000.00	20369.00	7306.78
saving	400	-25000.00	25000.00	4781.33	7035.42
hight	400	0.00	1.00	0.68	0.47
จำนวนบัตร	400	1.00	6.00	1.90	1.28
วงเงิน	400	10000.00	500000.00	55605.00	50490.57
ใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน	400	0.00	150000.00	12124.10	15089.44
ชำระคืนต่อเดือน	400	0.00	150000.00	7654.75	11642.60
สัดส่วนการชำระคืน	400	1.00	4.00	1.77	0.87
เคยเบิกเงินสดหรือไม่	400	0.00	1.00	0.71	0.46
ถ้าเคยจำนวนเท่าไร	400	0.00	100000.00	2936.25	10160.51
เคยขอเพิ่มชั่วคราวหรือไม่	400	0.00	1.00	0.93	0.25
วางแผนการใช้จ่าย	400	0.00	1.00	0.45	0.50
sc1	400	1.00	5.00	3.82	0.67
sc2	400	1.00	5.00	2.70	0.85
discount	400	0.50	0.90	0.85	0.07
homeownd	400	0.00	1.00	0.69	0.47
maritald	400	0.00	1.00	0.32	0.47
Valid N (listwise)	400				

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปรอิสระ รายได้ และค่าใช้จ่าย

		income	expend
income	Pearson Correlation	1	.638**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
expend	Pearson Correlation	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปรอิสระ ดัชนี SC₁ และ SC₂

		sc1	sc2
sc1	Pearson Correlation	1	-.711**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
sc2	Pearson Correlation	-.711**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปรอิสระ อายุ และ อายุงาน

		age	numjob
age	Pearson Correlation	1	.846**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
numjob	Pearson Correlation	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางแสดงแบบจำลองที่ 1 ใช้ดัชนี SC₁ เป็นตัวแทนของปัญหาการควบคุมตนเอง

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1715.915	6768.227		.254	.800
	sex	-440.766	556.974	-.036	-.701	.038
	age	-10.166	79.143	-.008	-.128	.898
	homeownd	435.271	1140.009	.020	.382	.703
	maritald	1885.652	1307.002	.086	1.443	.150
	education	-37.013	288.717	-.007	-.128	.898
	numearner	3174.212	2467.238	.067	1.287	.199
	saving	-.108	.075	-.075	-1.453	.007
	hight	-658.452	1141.351	-.030	-.577	.004
	sc1	126.722	769.621	.008	.165	.029

a. Dependent Variable: ค่าเฉลี่ยจำนวนเท่าไร

ตารางแสดงแบบจำลองที่ 1 ใช้ดัชนี SC₂ เป็นตัวแทนของปัญหาการควบคุมตนเอง

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4209.906	6090.848		-.691	.490
	sex	-453.495	1044.633	-.022	-.434	.664
	age	-58.457	77.706	-.006	-.109	.013
	homeownd	311.150	1122.575	.014	.277	.782
	maritald	2035.884	1287.427	.093	1.581	.115
	education	-1.222	284.711	.000	-.004	.997
	numearner	2175.315	2447.905	.046	.889	.375
	saving	-.099	.073	-.069	-1.361	.004
	hight	-673.450	923.112	-.031	-.600	.049
	sc2	200.864	595.633	.171	3.410	.108

a. Dependent Variable: ค่าเฉลี่ยจำนวนเท่าไร

ตารางแสดงแบบจำลองที่ 1 ใช้ Discount Factor เป็นตัวแทนของปัญหาการควบคุมตนเอง

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3661.532	8827.209		.415	.679
	sex	-727.071	1056.842	-.036	-.688	.492
	age	-79.702	78.947	-.007	-.123	.002
	homeownd	454.156	1140.862	.021	.398	.691
	maritald	1888.265	1305.791	.086	1.446	.149
	education	-38.153	188.689	-.007	-.132	.005
	numearner	3138.430	2468.841	.066	1.271	.204
	saving	-.108	.074	-.075	-1.449	.008
	hight	-673.790	1141.476	-.031	-.590	.005
	discount	-1797.747	364.194	-.019	-.380	.004

a. Dependent Variable: ค่าเฉลี่ยจำนวนเท่าไร

ตารางแสดงแบบจำลองโลจิท (logit model) เหตุการณ์ที่สนใจคือ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเบิกเงินสดล่วงหน้า (y=1)

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a sex	.451	.240	3.538	1	.060	1.569
age	.017	.017	.984	1	.021	.983
homeownd	.185	.256	.519	1	.471	1.203
maritald	-.360	.292	1.513	1	.219	.698
education	.043	.065	.441	1	.006	1.044
numearner	-1.156	.573	4.071	1	.044	.315
saving	.000	.000	15.945	1	.000	1.000
hight	.038	.258	.022	1	.882	1.039
discount	4.797	1.593	9.068	1	.003	121.180
Constant	-3.068	1.930	2.528	1	.112	.047

a. Variable(s) entered on step 1: sex, age, homeownd, maritald, education, numearner, saving, hight, discount.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

นางสาวจิราภรณ์ แวนจันลา

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2554

ปริญญาตรีจากคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ บริษัทบัตรเครดิตกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

