

# พฤติกรรมและแนวโน้มการใช้บัตรเครดิต

## สรุบาย

ทิศทางหน้าจากภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่วางแผนการใช้จ่ายอย่างมีอิสระและส่งผลให้พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน บัตรเครดิต (Credit Card) หมายถึงการให้สินเชื่อของสถาบันผู้ออกบัตรแก่ผู้ถือบัตร ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถซื้อสินค้าหรือบริการได้โดยไม่ต้องจ่ายเงินทันทีกับผู้ขายสินค้าและบริการ โดยสถาบันผู้ออกบัตรนั้นจะเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรในภายหลังและประโยชน์ที่ผู้ถือบัตรจะได้รับนั้นมีความแตกต่างกันไปตามเงื่อนไขของสถาบันผู้ออกบัตร

**บริษัท ศูนย์วิจัย ไทยพาณิชย์ จำกัด** ได้ศึกษาความคิดเห็นต่างๆ จากผู้ถือบัตรเครดิตเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต โดยทำการสำรวจภาคสนามจากประชากรทั้งเพศชายและหญิง จำนวน 360 คน ที่มีบัตรเครดิต และมีอายุตั้งแต่ 22 ปี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 59 มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองอยู่ในปัจจุบันเพียง 1 ใบ ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากสภาพเศรษฐกิจที่ผ่านมามีทำให้ผู้บริโภคต้องระมัดระวังการใช้จ่ายมากขึ้น ประกอบกับค่าธรรมเนียมการถือบัตรเครดิตที่ต้องจ่ายเป็นประจำทำให้ผู้ถือบัตรต้องจำกัดจำนวนการถือครองบัตรเครดิตไม่ให้เกิดประสิทธิภาพที่สุด (ตารางที่ 1)

ทั้งนี้ บริษัท ศูนย์วิจัย ไทย

พาณิชย์ จำกัด พบว่า วัตถุประสงค์ในการมีบัตรเครดิต 5 อันดับแรก ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด อันดับแรก คือ มีความรู้สึกปลอดภัย/สะดวกไม่ต้องรอเงินทอน อันดับที่สอง คือ สามารถซื้อก่อนและจ่ายทีหลัง อันดับที่สาม คือ ใช้จ่ายสะดวกเพราะไม่ต้องรอเงินทอน

อันดับที่สี่ คือ มีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งจำเป็นต่อการใช้จ่ายและอันดับที่ห้าคือ มีผลต่อความรู้สึกว่าเป็นบุคคลมีระดับหรือเป็นคนทันสมัย นอกจากนี้ยังพบว่าลักษณะการใช้บัตรเครดิตนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 65 ใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ ในขณะที่ร้อยละ

31 ใช้บัตรเครดิตทั้งเพื่อเบิกเงินสดและซื้อสินค้าและบริการร่วมกัน ส่วนอีกร้อยละ 4 ใช้บัตรเครดิตเพื่อเบิกเงินสดเพียงอย่างเดียว

ประเภทสินค้าและบริการที่กลุ่มตัวอย่างใช้บัตรเครดิตชำระค่าใช้จ่ายบ่อยที่สุดได้แก่อาหารและของใช้ในชีวิตประจำวัน (สินค้าอุปโภค) คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาเป็นเครื่องแต่งกาย และอาหารที่รับประทานนอกบ้านในสัดส่วนเท่าๆกันร้อยละ 13 ใช้ชำระค่าน้ำมันรถร้อยละ 8 เครื่องใช้ไฟฟ้า ค่ารักษาพยาบาลและเครื่องสำอางในสัดส่วนเท่าๆกันร้อยละ 2

ในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอยเช่นนี้ การเพิ่มจำนวนผู้ถือบัตรรายใหม่ๆ ไม่ใช่เรื่องง่าย ดังนั้นสถาบันผู้ออกบัตรจึงควรมุ่งเน้นการทำตลาดและสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้บริโภค จากผลการวิจัยของบริษัท ศูนย์วิจัย ไทยพาณิชย์ จำกัด พบว่า สิ่งจูงใจในการสมัครสมาชิกบัตรเครดิตใบใหม่มากที่สุด คือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีร้อยละ 36 สิ่งจูงใจรองลงมาเป็นการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรร้อยละ 22 ซึ่งเป็นกลยุทธ์การส่งเสริมการขายร่วมกับร้านค้าที่รับบัตร (เช่น ร้านอาหาร โรงแรม เป็นต้น) ทำให้ผู้ถือบัตรสามารถประหยัดค่าใช้จ่าย โดยที่ได้สินค้าและบริการในคุณภาพเดิมขณะที่ร้อยละ 16 ของผู้ถือบัตร คิดว่าการที่บัตรได้รับการยอมรับกว้างขวางจากร้านค้าถือเป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่ง ■

## จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองอยู่ในปัจจุบัน (ตารางที่ 1)

จำนวนใบ	เปอร์เซ็นต์ (%)
1	59
2	26
3	8
4	5
มากกว่า 4	2

## ประเภทและสถานที่ใช้บัตรเครดิต (ตารางที่ 2)

สินค้า	เปอร์เซ็นต์ (%)
อาหารนอกสถานที่ในชีวิตประจำวัน	54
เครื่องสำอาง	13
อาหารที่รับประทานที่บ้าน	13
บ้านเช่า	8
เครื่องใช้ไฟฟ้า	2
ค่ารักษาพยาบาล	2
เครื่องสำอาง	2
สิ่งของและเครื่องประดับ	1
ค่าโดยสารยานพาหนะ	1
อื่นๆ	4

ที่มา : บริษัท ศูนย์วิจัย ไทยพาณิชย์ จำกัด  
 หมายเหตุ : สำรวจภาคสนามจากประชากรทั้งเพศชายและหญิงจำนวน 360 คน ที่มีบัตรเครดิต อายุตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไป