

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษา : รูปแบบการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ก่อให้เกิดหนี้และวิธีการจัดการหนี้บัตรเครดิต” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ก่อให้เกิดโอกาสในการสร้างภาระหนี้บัตรเครดิต ศึกษาพฤติกรรมผู้ที่มีภาระจัดการภาระหนี้จากบัตรเครดิตอย่างไรและวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นหากผู้บริโภคไม่สามารถชำระภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดจากบัตรเครดิตได้ (ค้างชำระ) โดยศึกษาจากข้อมูลการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากผู้ถือบัตรเครดิตจากกลุ่มพนักงานธนาคารและกลุ่มข้าราชการจำนวนรวม 225 ราย รวมถึงมีการศึกษาเชิงลึกด้วยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มคนที่เคยประสบปัญหาหนี้บัตรเครดิตจำนวน 4 ราย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตในลักษณะการกู้ยืม จะมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตคือใช้บัตรเครดิตผ่อนชำระสินค้าและบริการ ใช้บัตรเครดิตกดเงินสด นำยอดเรียกเก็บไปจ่ายชำระผ่านบัตรเครดิตอีกใบและจ่ายชำระยอดเรียกเก็บจากบัตรเครดิตไม่เต็มจำนวน

จากพฤติกรรมในลักษณะข้างต้นจะทำให้ผู้ถือบัตรเครดิต มีภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากยอดใช้จ่ายปกติ นั่นคือ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และดอกเบี้ย จากการศึกษาจะพบพฤติกรรมเหล่านี้ได้ทั้งจากการศึกษาผ่านแบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึก โดยจากการศึกษาผ่านการสัมภาษณ์นั้นจะพบได้ว่า ผู้ที่เคยมีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตเริ่มต้นสะสมมูลค่านี้นับบัตรเครดิตจากพฤติกรรมการผ่อนชำระ การกดเงินสด และการจ่ายชำระไม่เต็มจำนวน

อย่างไรก็ดีพฤติกรรมการใช้จ่ายในลักษณะของการกู้ยืม นั้นพบว่า เป็นไปตามสมมุติฐานว่าจักรชีวิต คือ กลุ่มตัวอย่างที่ช่วงอายุอยู่ในวัยเริ่มต้นทำงาน มีรายได้น้อย จะมีพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตในลักษณะกู้ยืมสูงและจะลดพฤติกรรมลงเมื่ออายุและระดับรายได้สูงขึ้น

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกันระหว่างพนักงานธนาคารและข้าราชการจะพบว่า พนักงานธนาคารจะมีพฤติกรรมในการใช้จ่ายในลักษณะของการกู้ยืมผ่านบัตรเครดิตสูงกว่าข้าราชการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานธนาคารจะมีแหล่งเงินกู้ให้เลือกน้อยกว่าซึ่งต่างจากข้าราชการที่อาจจะกู้ยืมผ่านสหกรณ์หรือทางเลือกอื่น ๆ แทนบัตรเครดิต เป็นต้น

นอกจากนี้พบว่าพนักงานธนาคารมีมูลค่าจำนวนเงินที่มีปัญหาปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตสูงกว่าข้าราชการ สาเหตุเนื่องจากวงเงินที่ได้รับอนุมัติซึ่งพนักงานธนาคารจะมีรายได้สูงกว่าย่อมได้รับการอนุมัติวงเงินที่สูงกว่า อย่างไรก็ตาม วงเงินบัตรเครดิตสูงเป็นเพียงปัจจัย

หนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหานี้บัตรเครดิต แต่ความรุนแรงของปัญหานั้นมีสาเหตุอื่น ๆ เป็นส่วนประกอบที่สำคัญคือ จำนวนบัตรเครดิต พฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิต และความพยายามแก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิตที่ผิดวิธี ซึ่งจะพบข้อพิสูจน์ได้จากการวิเคราะห์พฤติกรรมผ่านการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เคยมีปัญหานี้บัตรเครดิต

จากการศึกษาผ่านการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีมูลค่าจำนวนเงินที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตสอดคล้องกับจำนวนบัตรเครดิตที่ใช้ ผลการศึกษายังพบอีกว่าในช่วงเวลาที่เริ่มสะสมมูลค่าหนี้บัตรเครดิตนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เคยมีปัญหายังคงมีพฤติกรรมในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเหมือนเดิม และยังมีภาระหนี้เพิ่มเติม จนเป็นสาเหตุทำให้ไม่สามารถจัดการปัญหานี้บัตรเครดิตได้

สำหรับวิธีการแก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิตนั้น พบว่า ในช่วงระยะแรก ๆ ที่เริ่มต้นมีปัญหาผู้ให้สัมภาษณ์จะพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการเช่น กัดเงินสดผ่านบัตรเครดิตไปอื่นมาจ่ายชำระบัตรเครดิตอีกใบ นำบัตรเครดิตมาหมุนเงินโดยการไปใช้จ่ายซื้อสินค้าให้บุคคลอื่นแล้วนำเงินสดมาจ่ายชำระและการไปกู้ยืมเงินเพื่อส่วนบุคคลเพื่อนำมาแก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิต เป็นต้น ซึ่งเมื่อพิจารณาพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้จะพบว่าสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถามคือกลุ่มพนักงานธนาคารจะพยายามกู้เงินจากแหล่งเงินกู้อื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิต ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยหลัก ๆ ที่สำคัญที่ช่วงเร่งให้เกิดปัญหาเร็วขึ้น นอกจากนี้ไม่มีสาเหตุอื่น ๆ เช่น ตกงานทำให้ไม่มีรายได้มาจ่ายชำระคืนสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตได้

เมื่อพิจารณาช่วงระยะเวลาในการแก้ไขปัญหานั้นพบว่าใช้เวลาในการแก้ไขปัญหามากกว่า 2 ปี สาเหตุที่ใช้เวลาในการแก้ไขปัญหานานเพราะส่วนใหญ่ผู้ให้สัมภาษณ์จะใช้วิธีการหยุดการชำระเพื่อต้องการจะลดภาระของดอกเบี้ยจากบัตรเครดิตจากการเจรจาประนอมหนี้ ซึ่งเป็นรูปแบบที่ผู้ให้สัมภาษณ์เลือกปฏิบัติเหมือนกันทุกราย จากการสอบถามพบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มผู้ที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตจะพบปะพูดคุยหรือปรึกษาถึงวิธีการในการจัดการกับปัญหาร่วมกัน และมีผู้ที่มีปัญหาหลาย ๆ รายเลือกแก้ไขปัญหาดังกล่าว ด้วยเหตุผลเพราะ

1. เมื่อขึ้นศาลพิจารณาคดี พฤติกรรมการติดตามหนี้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ก็หยุดลง
2. ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จะหยุดคำนวณ
3. ศาลจะพิจารณาด้วยความเมตตากับผู้เป็นลูกหนี้ และมีทางเลือกในชำระหนี้มากขึ้น คือ 1.จ่ายชำระเต็มจำนวนตามมูลค่าเงินที่เจรจาต่อรองแล้วและ 2.แบ่งจ่ายชำระเป็นงวด ๆ ตามความสามารถที่ผู้ที่มีปัญหาแต่ละรายจะสามารถจ่ายชำระได้