

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ลักษณะโดยทั่วไปของข้อมูลจากการสำรวจ

เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ก่อให้เกิดภาระหนี้และวิธีการจัดการภาระหนี้จากบัตรเครดิต ระหว่างกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ สามารถสรุปลักษณะของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 116 รายที่เป็นพนักงาน ไทยธนาคาร (มหาชน) จำกัด แบ่งออกเป็นเพศชายเท่ากับร้อยละ 47.4 และเพศหญิงร้อยละ 52.6 ส่วนใหญ่ร้อยละ 40.51 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสดร้อยละ 62.1 และสมรสคิดเป็นร้อยละ 37.9 ในจำนวนนี้มีบุตร 1 คนคิดเป็นร้อยละ 27.27 บุตร 2 คนร้อยละ 20.45 และไม่มีบุตร(ไม่ระบุ)ร้อยละ 52.27 จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่มีส่วนในการใช้จ่ายส่วนใหญ่มีจำนวนระหว่าง 1 – 5 คนคิดเป็นร้อยละ 82.9 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 61.2 ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.9 และมีรายได้ทั้งครัวเรือนต่อเดือนกระจายเฉลี่ยอยู่ในช่วง 40,001 – 70,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 42.3 ในด้านของรายจ่ายส่วนตัวโดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีรายจ่ายส่วนตัวน้อยกว่า 30,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 72.4

สำหรับกลุ่มข้าราชการสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการคลังจำนวน 109 รายแบ่งออกเป็นเพศชายร้อยละ 40.4 และเพศหญิงร้อยละ 59.6 ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.70 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสดร้อยละ 64.2 และสมรสแล้วร้อยละ 35.8 ในจำนวนนี้มีบุตรระหว่าง 1 - 4 คนร้อยละ 58.98 และไม่มีบุตร(ไม่ระบุ)ร้อยละ 41.03 จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่มีส่วนในการใช้จ่ายส่วนใหญ่มีจำนวนระหว่าง 1 - 5 คนคิดเป็นร้อยละ 89.8 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของกลุ่มข้าราชการฯ จบการศึกษาระดับปริญญาโทร้อยละ 51.4 มีรายได้ส่วนใหญ่ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 69.7 รายได้ทั้งครัวเรือนกระจายอยู่ในช่วงต่ำกว่า 40,000 เป็นร้อยละ 42.20 และกลุ่มข้าราชการฯ มีรายจ่ายส่วนตัวส่วนใหญ่ต่ำกว่า 15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 53.20

เมื่อเปรียบเทียบลักษณะปัจจัยของทั้งสองกลุ่มตัวอย่างแล้วจะพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และจำนวนสมาชิกที่มีส่วนในการใช้จ่ายทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน แต่จำนวนบุตรกลุ่มข้าราชการสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการคลังจะมีจำนวนบุตรตั้งแต่ 1 – 4 คน ในขณะที่กลุ่มพนักงานธนาคารมีจำนวนบุตรอยู่ระหว่าง 1 – 2 คน ในด้านของระดับการศึกษากลุ่มข้าราชการสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการคลังส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโทซึ่งสูงกว่าพนักงานธนาคารที่ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่ในระดับรายได้ส่วนตัวและระดับรายได้ทั้งครัวเรือนต่อเดือนกลุ่มพนักงานธนาคารส่วนใหญ่จะมีระดับรายได้ที่สูงกว่ากลุ่มข้าราชการฯ เมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่ายส่วนตัวพบว่าพนักงานธนาคารจะมีรายจ่ายส่วนตัวที่ต่ำกว่ารายจ่ายส่วนตัว ในขณะที่กลุ่มข้าราชการส่วนใหญ่จะมีรายจ่ายส่วนตัวสอดคล้องกับรายจ่ายส่วนตัว

ตารางที่ 4.1
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป		พนักงานเอกชน		ข้าราชการ	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=116)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=109)
เพศ	ชาย	55	47.4	44	40.4
	หญิง	61	52.6	65	59.6
อายุ (ปี)	20 – 25	7	6.00	13	11.90
	26 – 30	44	37.90	33	30.30
	31 – 40	47	40.50	52	47.70
	41 – 50	17	14.70	6	5.50
	51 ขึ้นไป	1	0.90	5	4.60
สถานภาพ	โสด	72	62.1	70	64.2
	สมรส	44	37.9	39	35.8
จำนวนบุตร (คน)	1	12	27.27	10	25.64
	2	9	20.45	9	23.08
	3	0	0.00	2	5.13
	4	0	0.00	2	5.13
	ไม่มีบุตร	23	52.27	16	41.03
จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่มีส่วนในการใช้จ่าย ¹ (คน)	1	16	13.80	20	18.30
	2	22	19.00	24	22.00
	3	22	19.00	19	17.40
	4	17	14.70	22	20.20
	5	19	16.40	13	11.90
	6	5	4.30	1	0.90
	7	0	0.00	2	1.80
	8	1	0.90	3	2.80
	10	1	0.90	1	0.90
	ไม่ระบุ	13	11.20	4	3.70

ตารางที่ 4.1
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป		พนักงานเอกชน		ข้าราชการ	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=116)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=109)
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	4.30	7	6.40
	ปริญญาตรี	71	61.20	41	37.60
	ปริญญาโท	39	33.60	56	51.40
	สูงกว่าปริญญาโท	1	0.90	5	4.60
รายได้ต่อเดือน (บาท)	15,000 - 20,000	25	21.60	37	33.90
	20,001 - 30,000	25	21.60	39	35.80
	30,001 - 40,000	22	19.00	19	17.40
	40,001 - 50,000	14	12.10	9	8.30
	50,001 - 60,000	20	17.20	2	1.80
	สูงกว่า 60,001	10	8.60	3	2.80
รายได้ทั้งครัวเรือนต่อเดือน (บาท)	ต่ำกว่า 30,000	12	10.30	22	20.20
	30,001 - 40,000	7	6.00	24	22.00
	40,001 - 50,000	17	14.70	14	12.80
	50,001 - 60,000	17	14.70	12	11.00
	60,001 - 70,000	15	12.90	2	1.80
	สูงกว่า 70,001	48	41.40	35	32.10
รายจ่ายส่วนตัวต่อเดือน (บาท)	ต่ำกว่า 15,000	31	26.70	58	53.20
	15,001 - 30,000	53	45.70	32	29.40
	30,001 - 40,000	14	12.10	14	12.80
	40,001 - 50,000	7	6.00	2	1.80
	50,001 - 60,000	3	2.60	1	0.90
	สูงกว่า 60,001	8	6.90	2	1.80

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ : 1. ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนไม่ระบุคำตอบ

ในการสำรวจรายจ่ายที่สำคัญของกลุ่มตัวอย่างนั้นได้สอบถามโดยให้กลุ่มตัวอย่างระบุ ความสำคัญของรายจ่ายต่าง ๆ ที่สำคัญโดยให้คะแนน 5 คะแนนถ้ารายจ่ายนั้น ๆ สำคัญมากและให้ คะแนน 1 คะแนนถ้ารายจ่ายนั้นสำคัญน้อย จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นผลการสำรวจรายจ่ายที่ สำคัญของกลุ่มพนักงานธนาคารพบว่า พนักงานธนาคารจะให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายเพื่อการ อุปโภค บริโภคคิดเป็นระดับคะแนนเฉลี่ย 3.67 คะแนนจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งถือเป็นระดับ ความสำคัญปานกลางค่อนข้างสูง รองมาคือค่าเลี้ยงดูบิดามารดาคิดเป็นระดับคะแนน 2.91 คะแนนถือเป็นระดับความสำคัญปานกลาง ส่วนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยพนักงานธนาคารให้ ความสำคัญเฉลี่ย 2.58 คะแนน ส่วนรายจ่ายเพื่อการท่องเที่ยวและเครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ คิด อยู่ในระดับสำคัญที่ใกล้เคียงกันคือ 2.35 และ 2.28 คะแนนตามลำดับ ถือเป็นระดับความสำคัญค่อนข้าง น้อย นอกจากนั้นก็จะมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อีกเช่น ค่าใช้จ่ายด้านการออกงานสังคม ค่าทำบุญ ค่า รักษาพยาบาลบุตร ฯลฯ แต่อยู่ในระดับความสำคัญน้อยมาก

ในด้านข้าราชการ ให้ระดับความสำคัญของรายจ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคค่อนข้างมาก คิดเป็นระดับคะแนน 4.00 และให้ความสำคัญกับรายจ่ายเครื่องประดับ เครื่องแต่งกายและเพื่อการ ท่องเที่ยว 2.76 และ 2.72 ตามลำดับซึ่งจัดอยู่ในระดับกลาง นอกจากนั้นก็มีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่า รักษาพยาบาลค่าหนังสือเป็นต้นซึ่งเหล่านี้อยู่ในระดับความสำคัญน้อยมาก

เมื่อเปรียบเทียบรายจ่ายระหว่างทั้งสองกลุ่มแล้วพบว่าทั้งสองกลุ่มตัวอย่างมีรายจ่ายที่ สำคัญคล้ายกันคือ ค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค แต่กลุ่มพนักงานธนาคารจะมีรายจ่ายการผ่อน บ้านสูงกว่ากลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานธนาคารจะให้ความสำคัญของค่าเลี้ยงดูบิดามารดา สูงกว่าข้าราชการ ในขณะที่ข้าราชการจะให้ความสำคัญกับค่าเลี้ยงดูและการศึกษาบุตรมากกว่า พนักงานธนาคาร ๆ เช่นเดียวกับค่าใช้จ่ายด้านเครื่องประดับ เครื่องแต่งกายและการท่องเที่ยวที่กลุ่ม ข้าราชการให้ความสำคัญสูงกว่าพนักงานธนาคารแต่ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก พิจารณาแล้ว แสดงให้เห็นพนักงานธนาคารจะให้ความสำคัญกับรายจ่ายที่จำเป็นเช่นค่าเลี้ยงดูบิดามารดา ค่าผ่อน บ้านสำคัญรองจากค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค แต่ในขณะที่ข้าราชการจะให้ความสำคัญกับการ ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยเช่น เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ และ การท่องเที่ยวรองจากค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภค บริโภค ส่วนรายจ่ายในด้านการศึกษาทั้งสองกลุ่มจะให้ระดับคะแนนที่ใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.2

แสดงรายจ่ายที่สำคัญเปรียบเทียบระหว่างพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ

รายจ่าย ¹	พนักงานบริษัทเอกชน (คะแนน) ²	ข้าราชการ (คะแนน) ²
ค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค	3.67	4.00
เลี้ยงดูบิดา มารดา	2.91	2.45
ผ่อนบ้าน	2.58	1.51
เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ	2.28	2.76
การท่องเที่ยว	2.35	2.72
ผ่อนรถ	1.77	1.67
การศึกษา	1.74	1.74
เลี้ยงดูและการศึกษาบุตร	1.34	1.84
เช่าบ้าน	1.05	1.14
อื่น ๆ เช่น ภาษีสังคม, ทำบุญ เป็นต้น	0.28	0.28

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ 1. กลุ่มตัวอย่างระบุคะแนนไม่ครบทุกรายจ่าย

2. การให้คะแนนความสำคัญแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ 5 ให้ความสำคัญมากที่สุดไล่ลงมา 1 คือให้ความสำคัญน้อยสุดสำหรับรายจ่ายที่ไม่มีผู้ระบุระดับคะแนนความสำคัญเพราะผู้ตอบไม่มีรายจ่ายนั้น ๆ และจะกำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 0 คะแนนแล้วนำคิดระดับคะแนนเฉลี่ยด้วยสูตร

$$\frac{\text{sum}(N * \text{Score})}{\text{Sample}}$$

4.2 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

4.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต

1. **จำนวนบัตรเครดิตที่ใช้** จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร จำนวน 116 รายและข้าราชการสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการคลังจำนวน 109 รายพบว่ากว่าร้อยละ 50 ของทั้งสองกลุ่มใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือนมากกว่า 1 ใบ

2. **จำนวนเงินต่อเดือนโดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต** จากการสำรวจได้มีการสอบถามถึงจำนวนเงินที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อเดือน จากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานธนาคาร ร้อยละ 57.80 และข้าราชการสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการคลังร้อยละ 45.00 ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท แต่กว่าร้อยละ 55 ของกลุ่มข้าราชการที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือนสูงกว่า 10,000 บาท แสดงให้เห็นว่ากลุ่มข้าราชการส่วนใหญ่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือนสูงกว่ากลุ่มพนักงานธนาคาร

3. **การจัดสรรการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน** จากตารางที่ 4.3 พบว่าทั้งพนักงานธนาคาร และ ข้าราชการมีการวางแผนและไม่วางแผนการใช้บัตรเครดิตในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือพนักงานธนาคารร้อยละ 55.20 มีการกำหนดวงเงินในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชัดเจน และพนักงานธนาคารร้อยละ 44.80 ไม่เคยจัดสรรการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ในขณะที่ข้าราชการวางแผนการใช้จ่ายบัตรเครดิตร้อยละ 49.50 และไม่วางแผนการใช้จ่ายบัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 50.50 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารและข้าราชการแล้วพบว่าพนักงานธนาคารมีการวางแผนในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตสูงกว่าข้าราชการ

ตารางที่ 4.3

ข้อมูลการใช้บัตรเครดิตเปรียบเทียบระหว่างพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ

ข้อมูลการใช้บัตรเครดิต		พนักงาน บริษัทเอกชน		ข้าราชการ	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=116)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=109)
จำนวนบัตรเครดิตที่ใช้ (ใบ)	1	49	42.20	48	44.00
	2	39	33.60	35	32.10
	3	18	15.50	17	15.60
	4	3	2.60	6	5.50
	5	3	2.60	0	0.00
	6	4	3.40	3	2.80
จำนวนเงินที่ใช้ผ่านบัตรเครดิต (โดยเฉลี่ย/บาท)	ต่ำกว่า 10,000	67	57.80	49	45.00
	10,001 - 20,000	37	31.90	42	38.50
	20,001 - 30,000	6	5.20	7	6.40
	30,001 - 40,000	2	1.70	4	3.70
	40,001 - 50,000	1	0.90	3	2.80
	50,001 - 60,000	2	1.70	4	3.70
	มากกว่า 60,001	1	0.90	0	0.00
วางแผนการใช้บัตรเครดิต	วางแผนการใช้จ่าย	64	55.20	54	49.50
	ไม่วางแผน	52	44.80	55	50.50

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

4.2.2 เหตุผลที่ถือและใช้บัตรเครดิต

จากตารางที่ 4.4 เป็นการสอบถามถึงเหตุผลที่ใช้และถือบัตรเครดิตโดยให้กลุ่มตัวอย่าง ระบุถึงความสำคัญของเหตุผลจาก 5 ที่มีความสำคัญมากที่สุด และ 1 ให้ระดับความสำคัญน้อยที่สุด พบว่าทั้งพนักงานธนาคารและข้าราชการ ส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่ถือและใช้บัตรเครดิตเพื่อความ สะดวกไม่ต้องพกพาเงินสดและสามารถซื้อสินค้าและบริการได้ก่อนแล้วชำระคืนได้ภายหลังในระดับ ความสำคัญต้น ๆ เหมือนกัน แต่ข้าราชการให้เหตุผลที่ถือบัตรเครดิตเพราะสนใจในส่วนลดและสิทธิ พิเศษต่าง ๆ จากร้านค้าในระดับที่สูงกว่าพนักงานธนาคาร

สำหรับเหตุผลการถือและใช้บัตรเครดิตเพื่อการผ่อนชำระสินค้าและบริการ การถอนเงิน สดออกจากตู้เอทีเอ็ม ไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน รวมถึงการมีบัตรเครดิตเพื่อการกู้ยืมผ่านบัตรเครดิตนั้น ทั้ง สองกลุ่มจะให้ความสำคัญของเหตุผลไม่แตกต่างกันมากนัก แต่กลุ่มข้าราชการจะให้ระดับ ความสำคัญที่สูงกว่าพนักงานธนาคารเล็กน้อย

ตารางที่ 4.4
ระดับคะแนนเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างใช้และถือบัตรเครดิต

เหตุผลที่ใช้และถือบัตรเครดิต ¹	พนักงานบริษัทเอกชน (คะแนน) ²	ข้าราชการ (คะแนน) ²
เพื่อความสะดวก ไม่ต้องพกเงินสด	4.25	3.97
สามารถซื้อสินค้าและบริการได้ก่อน แล้วชำระค่า สินค้าได้ภายหลัง	3.99	3.78
สามารถผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการได้	3.06	3.10
มีส่วนลดและสิทธิพิเศษต่าง ๆ จากร้านค้า	2.86	3.12
ถอนเงินจากตู้ เอทีเอ็ม เพื่อใช้ในยามฉุกเฉินได้	2.02	2.46
รู้สึกภาคภูมิใจเมื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน บัตรเครดิต	1.53	1.82
แรงจูงใจจากคนรอบข้าง	1.53	1.72
เพื่อการกู้ยืมผ่านบัตรเครดิต	1.32	1.34
อื่น ๆ เช่น แลกของรางวัล, ซื้อสินค้าออนไลน์ (อินเทอร์เน็ต) เป็นต้น	0.21	0.08

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ 1. กลุ่มตัวอย่างระบุคะแนนไม่ครบทุกเหตุผลที่ใช้และถือบัตรเครดิต

2. การให้คะแนนความสำคัญแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ 5 ให้ความสำคัญมากที่สุดไล่ลงมา 1 คือให้ความสำคัญน้อยสุดสำหรับเหตุผลที่ไม่มีผู้ระบุระดับคะแนนความสำคัญเพราะผู้ตอบไม่ให้ความสำคัญกับเหตุผลนั้น ๆ และจะกำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 0 คะแนนแล้วนำาคิระดับคะแนน

เฉลี่ยด้วยสูตร
$$\frac{\text{sum}(N * \text{Score})}{\text{Sample}}$$

4.2.3 พฤติกรรมใช้บัตรเครดิต (ประเภทค่าใช้จ่าย)

เพื่อวิเคราะห์ประเภทค่าใช้จ่ายที่ใช้ผ่านบัตรเครดิตนั้นได้สอบถามโดยให้กลุ่มตัวอย่างระบุความสำคัญของประเภทค่าใช้จ่ายต่าง ๆ โดยให้คะแนน 5 หากเป็นค่าใช้จ่ายที่ใช้ผ่านบัตรเครดิตบ่อยและ 1 เป็นระดับคะแนนที่ใช้ผ่านบัตรเครดิตน้อย จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานธนาคาร ฯ ใช้บัตรเครดิตในการใช้ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคของกินของใช้ที่จำเป็นต่าง ๆ เช่น สมูท ยาสีฟัน ข้าวสาร ฯลฯ มากที่สุดมีระดับคะแนนปานกลางค่อนข้างมากในระดับ 3.49 คะแนน การรับประทานอาหารในร้านอาหาร (รับประทานอาหารนอกบ้าน) และค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันรถ เป็นประเภทการใช้จ่ายที่พนักงานธนาคาร ฯ ใช้ผ่านบัตรเครดิตในระดับปานกลาง คือ 3.06 และ 2.08 ตามลำดับ ส่วนการใช้จ่ายประเภทเงินสดและใช้ชำระหนี้บัตรเครดิตไปอื่น ๆ เช่นการโอนยอดเรียกเก็บนั้นน้อยค่อนข้างปานกลางโดยมีระดับคะแนนที่ 1.62 และ 1.09 ตามลำดับ ซึ่งถือเป็นระดับคะแนนที่กลุ่มพนักงานธนาคาร ฯ ให้ความสำคัญน้อย

เมื่อวิเคราะห์ด้านกลุ่มตัวอย่างข้าราชการฯ พบว่าจะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อใช้จ่ายในการรับประทานอาหารในร้านอาหารมีระดับคะแนนสูงที่สุด โดยมีระดับคะแนน 3.46 คะแนน แต่จะใช้บัตรเครดิตเพื่อการใช้จ่ายซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค เช่น ของกินของใช้ที่จำเป็นต่าง ๆ (สมูท ยาสีฟัน ข้าวสาร ฯลฯ) รองมาโดยมีระดับคะแนน 3.39 คะแนน การใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อเสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย และค่าน้ำมันรถยนต์มีระดับคะแนน 3.17 และ 3.05 คะแนน ตามลำดับ สรุปแล้วค่าใช้จ่ายที่ใช้ผ่านบัตรเครดิตที่กลุ่มข้าราชการฯ ให้ระดับความสำคัญเกิน 3 จะเป็นการใช้จ่ายที่จำเป็นในการดำรงชีวิตทั้งสิ้น

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตระหว่างพนักงานธนาคารฯ และข้าราชการแล้วพบว่ากลุ่มข้าราชการฯ จะให้ความสำคัญการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตกับการใช้จ่ายสินค้าจำเป็น (สินค้าอุปโภค-บริโภค อาหาร เครื่องแต่งกาย น้ำมันรถ) มากกว่าพนักงานธนาคารฯ เพราะระดับคะแนนการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตผ่านค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่มีให้เลือกของกลุ่มข้าราชการฯ จะมีคะแนนเฉลี่ยที่สูงกว่าพนักงานธนาคารฯ ในด้านการใช้จ่ายที่มีลักษณะการกู้ยืมผ่านบัตรเครดิต เช่น การถอนเงินสดหรือการชำระยอดค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิตไปอื่น ทั้งสองกลุ่มจะเลือกให้ระดับคะแนนค่อนข้างน้อย

ตารางที่ 4.5
ระดับคะแนนความสำคัญประเภทการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ประเภทค่าใช้จ่าย ¹	พนักงานบริษัทเอกชน (คะแนน) ²	ข้าราชการ (คะแนน) ²
สินค้าอุปโภคบริโภค เช่น ของกินของใช้ที่จำเป็นต่าง ๆ (สบู่ ยาสีฟัน ข้าวสาร ฯลฯ)	3.49	3.39
ค่าใช้จ่ายการรับประทานอาหารในร้านอาหาร	3.06	3.46
ค่าน้ำมันรถยนต์	2.89	3.05
ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว เช่นค่าเดินทาง ที่พัก เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย	2.69	2.66
อุปกรณ์ไฟฟ้าและสินค้าเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ	2.63	2.75
ค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า	2.34	2.10
ค่าใช้จ่ายด้านการแพทย์และความงาม	2.27	1.94
ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง เช่น ตั๋วภาพยนตร์	1.98	1.99
ถอนเงินสด	1.62	1.94
ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต	1.55	1.88
ยอดค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิตใบอื่น ๆ (ชำระหนี้บัตรเครดิต)	1.09	1.16
อื่น ๆ เช่นค่าหนังสือ, ซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต	0.11	0.12

ที่มา : จากการสำรวจตั้งแต่วันที่ 1 – 11 ตุลาคม พ.ศ. 2551

หมายเหตุ 1. กลุ่มตัวอย่างระบุคะแนนไม่ครบทุกประเภทค่าใช้จ่าย

2. การให้คะแนนความสำคัญแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ 5 ให้ความสำคัญมากที่สุดไล่ลงมา 1 คือให้ความสำคัญน้อยสุดสำหรับรายจ่ายที่ไม่มีผู้ระบุระดับคะแนนความสำคัญเพราะผู้ตอบไม่มีการใช้จ่ายกับค่าใช้จ่ายนั้น ๆ และจะกำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 0 คะแนนแล้วนำคิดระดับคะแนนเฉลี่ย

$$\text{ด้วยสูตร } \frac{\text{sum}(N * \text{Score})}{\text{Sample}}$$

ในการศึกษานี้ได้มีการสำรวจกลุ่มตัวอย่างโดยตรงถึงการใช้จ่ายที่มีลักษณะการกู้ยืมเช่น การถอนเงินสดและการผ่อนชำระสินค้าและบริการ(รวมถึงผ่อนชำระแบบ 0%) จากตารางที่ 4.6 พบว่า ร้อยละ 60.3 ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารฯ ตอบว่าเคยใช้บริการผ่อนชำระสินค้าและบริการ ในขณะที่กลุ่มข้าราชการสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการคลังตอบว่าเคยใช้บริการผ่อนชำระสินค้าและบริการร้อยละ 45.9 สำหรับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเพื่อถอนเงินสดพบว่ากลุ่มพนักงานธนาคารฯมีพฤติกรรมในการถอนเงินสดจากบัตรเครดิตสูงกว่าข้าราชการ คือร้อยละ 42.2 ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารฯที่เคยถอนเงินสด แต่ข้าราชการฯเคยใช้บริการถอนเงินสดจากบัตรเครดิตร้อยละ 31.2

เนื่องจากการถอนเงินสดจากบัตรเครดิตนั้นจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่เกิดขึ้นจากการคิดค่าธรรมเนียมและคิดดอกเบี้ยทันที ณ วันที่ทำรายการ จึงทำการสอบถามถึงเหตุผลว่าที่ทำกรถอนเงินสด จากตารางที่ 4.7 พบว่าทั้งกลุ่มพนักงานธนาคารฯและข้าราชการฯส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าต้องการใช้เงินสดไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน คิดเป็นพนักงานธนาคารฯร้อยละ 83.67 และข้าราชการฯ ร้อยละ 79.41 เมื่อวิเคราะห์พฤติกรรมถอนเงินสดเพื่อการหมุนค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารฯ ร้อยละ 10.20 และข้าราชการฯร้อยละ 8.82 มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแบบหมุนเงิน ถอนเงินสดไปชำระบัตรเครดิตเครดิตไปอื่น ๆ

ตารางที่ 4.6
พฤติกรรมการใช้จ่ายที่มีลักษณะการกู้ยืม

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต		พนักงาน บริษัทเอกชน		ข้าราชการ	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=116)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=109)
ใช้บริการผ่อนชำระสินค้า ¹	เคย	70	60.3	50	45.9
	ไม่เคย	43	37.1	59	54.1
	ไม่ระบุ	3	2.6	0	0.00
ใช้บริการกดเงินสด ¹	เคย	49	42.2	34	31.2
	ไม่เคย	67	57.8	73	67.0
	ไม่ระบุ	0	0	2	1.8

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ 1. ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนไม่ระบุคำตอบ

ตารางที่ 4.7
เหตุผลการกดเงินสดผ่านบัตรเครดิต

เหตุที่กดเงินสด ¹	พนักงาน บริษัทเอกชน ²		ข้าราชการ ²	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=49)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=34)
ใช้ในการซื้อสินค้าอุปโภค – บริโภค	18	36.73	13	38.24
เพื่อนำไปชำระค่าบัตรเครดิตใบอื่น ๆ	5	10.20	3	8.82
กดให้เพื่อนยืม	13	26.53	7	20.59
ต้องการสำรองเงินสดในบัญชี	9	18.37	8	23.53
ต้องการเงินสดไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน	41	83.67	27	79.41
อื่น ๆ เช่น กดให้พ่อ-แม่	2	4.08	0	0.00

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ 1. ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้ที่เคยกดเงินสด

4.2.4 พฤติกรรมใช้บัตรเครดิตในลักษณะกู้ยืม

พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตลักษณะกู้ยืม เช่น การผ่อนสินค้า การกดเงินสด จะมีภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น คือ ดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ ค่าธรรมเนียมในการกดเงินสด ดอกเบี้ยที่จะคิดทันที ณ วันที่เกิดรายการกดเงินสด รวมถึงภาษีมูลค่าเพิ่ม(จากยอดกดเงินสด) เป็นต้น หากผู้บริโภคมีพฤติกรรมการกดเงินสดหรือผ่อนชำระสินค้าและบริการมากขึ้นจะทำให้เกิดเป็นวงจรภาระค่าใช้จ่ายที่พอกพูนไม่มีที่สิ้นสุดจนอาจจะเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาขึ้นได้ สามารถพิจารณาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ผ่อนชำระ และการกดเงินสดจากลักษณะกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

พฤติกรรมการณ์ผ่อนชำระสินค้า

จากตารางที่ 4.8 พบว่าทั้งเพศชายมีพฤติกรรมในการผ่อนสินค้าสูงกว่าเพศหญิง อาจเป็นเพราะโดยพฤติกรรมการณ์ใช้จ่ายของเพศชายจะใช้จ่ายในลักษณะที่ซื้อสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าหรือสินค้าที่เป็นเทคโนโลยีสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งสินค้าประเภทดังกล่าวมีการร่วมรายการส่งเสริมการขายกับบัตรเครดิตเพื่อแข่งขันกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านระบบการผ่อนชำระด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษมากมาย เมื่อเปรียบเทียบพนักงานธนาคารกับกลุ่มข้าราชการแล้วจะพบว่าพนักงานธนาคารทั้งเพศชายและเพศหญิงเคยทำการผ่อนชำระสินค้าและบริการ

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการณ์ผ่อนชำระสินค้ากับสถานภาพการสมรส พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดมีพฤติกรรมในการผ่อนชำระสินค้าน้อยละ 55.4 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างสถานภาพสมรสมีพฤติกรรมในการผ่อนชำระสินค้าน้อยละ 51.8 เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มอาชีพ พบว่าพนักงานธนาคาร มีพฤติกรรมในการผ่อนชำระสินค้าสูงกว่าข้าราชการ

ในการพิจารณาพฤติกรรมการณ์ผ่อนชำระสินค้ากับช่วงอายุและวุฒิการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างนั้น พบว่าระดับอายุและวุฒิการศึกษาไม่มีผลกับพฤติกรรมการณ์ผ่อนชำระสินค้าทั้งในกลุ่มพนักงานธนาคารและข้าราชการ คือพฤติกรรมการณ์ผ่อนชำระสินค้าแตกต่างกันตามช่วงอายุและวุฒิการศึกษา ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะการผ่อนชำระสินค้าเมื่อเปรียบเทียบกับการกู้ยืมในลักษณะอื่น ๆ ผ่านบัตรเครดิตเช่นการกดเงินสด จะมีต้นทุนที่ต่ำกว่าหรือบางครั้งอาจจะมีดอกเบี้ยไปโรมัน

อย่างไรก็ดีสำหรับกลุ่มอายุระหว่าง 20 - 25 ปีซึ่งเป็นช่วงอายุที่น่าสนใจพิจารณาเพราะถือเป็นวัยที่เริ่มต้นทำงานพบว่าจะมีพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตในลักษณะการกู้ยืมสูงคือมีพฤติกรรมในการผ่อนชำระสินค้าน้อยละ 70 และเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอายุในช่วงอื่น ๆ แล้วพบว่าวัยเริ่มต้นการทำงานจะมีพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตในลักษณะกู้ยืมสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นวัยเริ่มต้นทำงานจะมีระดับรายได้ที่ต่ำจึงใช้บัตรเครดิตใช้จ่ายซื้อสินค้าด้วยวิธีการผ่อนชำระมาก

สรุปได้ว่าเพศ สถานภาพ อายุและวุฒิการศึกษานั้นไม่มีผลกับพฤติกรรมการณ์ผ่อนชำระสินค้า แต่อย่างไรก็ดีพนักงานธนาคาร มีพฤติกรรมในการผ่อนชำระสินค้าที่สูงกว่าข้าราชการ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนนำเงินโบนัสซึ่งเป็นรายได้ที่คาดว่าจะได้

ในปลายปีมาวางแผนการใช้จ่ายผ่านการผ่อนชำระสินค้า ต่างจากข้าราชการที่มีเพียงรายได้ประจำที่เป็นเงินเดือนเพียงอย่างเดียว

เมื่อแยกพิจารณาพฤติกรรมการผ่อนชำระสินค้าตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจ จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับรายได้ส่วนตัว รายได้ครัวเรือนไม่ผลกับพฤติกรรมการผ่อนชำระสินค้า แต่ระดับรายจ่ายส่วนตัวจะมีผลกับพฤติกรรมการผ่อนชำระสินค้าคือ ในกลุ่มพนักงานธนาคารจะมีพฤติกรรมการผ่อนชำระสินค้าต่ำเมื่อระดับรายจ่ายส่วนตัวอยู่ในระดับต่ำและจะมีพฤติกรรมการผ่อนชำระสินค้าที่สูงขึ้นเมื่อระดับรายจ่ายส่วนตัวเพิ่มสูงขึ้น เพราะพนักงานธนาคารที่มีรายจ่ายส่วนตัวสูงจะนำบัตรเครดิตมาช่วยในการใช้จ่าย ตัวอย่างเช่นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายจ่ายส่วนตัวเกี่ยวข้องกับการผ่อนชำระรถยนต์ เมื่อถึงระยะเวลาที่ต้องเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์บางชนิดเช่นยางรถยนต์ ก็จะใช้วิธีการผ่อนชำระสินค้าผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น ในขณะที่กลุ่มข้าราชการจะมีพฤติกรรมการผ่อนชำระสินค้าสูงเมื่อระดับรายจ่ายส่วนตัวต่ำและจะลดพฤติกรรมการผ่อนชำระสินค้าลงเมื่อระดับรายจ่ายส่วนตัวสูงขึ้น แสดงให้เห็นว่าข้าราชการจะลดพฤติกรรมที่จะเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายลงหรืออาจจะใช้วิธีการกู้ยืมผ่านแหล่งอื่น ๆ ที่ไม่ใช่บัตรเครดิต เมื่อตนเองมีระดับค่าใช้จ่ายส่วนตัวสูงขึ้น

พฤติกรรมการกตเงินสด

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการกตเงินสดกับปัจจัยต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างจากตารางที่ 4.8 พบว่าเพศชายมีพฤติกรรมการกตเงินสดสูงกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีการใช้จ่ายที่ระมัดระวังมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เพราะการกตเงินสดนั้นผู้ถือบัตรเครดิตจะต้องจ่ายดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอื่น ๆ เพิ่มเติม ในด้านสถานภาพการสมรสพบว่า กลุ่มคนโสดจะมีพฤติกรรมการกตเงินสดที่สูงกว่ากลุ่มคนที่สมรสแล้ว ซึ่งพนักงานธนาคารจะมีพฤติกรรมการกตเงินสดสูงกว่าข้าราชการ เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการกตเงินสดกับอายุและวุฒิการศึกษาพบว่าอายุและวุฒิการศึกษาของทั้งพนักงานธนาคารและข้าราชการมีผลกับพฤติกรรมการกตเงินสด คือ ในช่วงระดับอายุน้อยหรือเป็นวัยเริ่มต้นการทำงาน กลุ่มตัวอย่างจะมีพฤติกรรมการกตเงินสดที่สูงและจะลดลงเมื่อระดับอายุสูงขึ้น เป็นไปตามสมมุติฐานว่าจักรชีวิตที่ว่าในช่วงวัยเริ่มต้นทำงานในขณะที่ระดับรายได้ต่ำจะมีพฤติกรรมการกู้ยืมสูงและจะลดการกู้ยืมลงเมื่อระดับอายุสูงขึ้น เช่นเดียวกับวุฒิการศึกษาที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีพฤติกรรมการกตเงินสดที่สูงและจะลดลงเมื่อระดับการศึกษาสูงขึ้น

สรุปได้ว่าเพศชายและกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดจะมีพฤติกรรมการกอดเงินสดสูง และอายุกับวุฒิการศึกษามีผลกับพฤติกรรมการกอดเงินสด ซึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม พนักงานธนาคารและข้าราชการจะพบว่าพนักงานธนาคารจะมีพฤติกรรมการกอดเงินสดสูงกว่า ข้าราชการ เพราะหากมีความจำเป็นต้องใช้เงินสดเพื่อการใช้จ่าย กลุ่มข้าราชการมีแหล่งเงินกู้อื่น ๆ ที่มีต้นทุนที่ถูกลงกว่าการกอดเงินสดจากบัตรเครดิตเช่นการกู้เงินจากสหกรณ์ เป็นต้น ซึ่งจะต่างจาก พนักงานธนาคารที่มีแหล่งเงินกู้ที่มีต้นทุนต่ำให้เลือกน้อยกว่า

เมื่อแยกพิจารณาพฤติกรรมการกอดเงินสดตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจ จากตาราง ที่ 4.9 พบว่า ระดับรายได้ส่วนตัว รายได้ครัวเรือน และรายจ่ายส่วนตัวมีผลกับพฤติกรรมการกอดเงินสด คือกลุ่มตัวอย่างจะมีพฤติกรรมการกอดเงินสดสูงเมื่อมีระดับรายได้ รายได้ครัวเรือนและรายจ่ายส่วนตัวต่ำและเมื่อระดับรายได้ รายได้ครัวเรือนและรายจ่ายส่วนเพิ่มสูงขึ้นพฤติกรรมการกอดเงินสดลดลง ซึ่งพบผลการศึกษาในลักษณะดังกล่าวทั้งกลุ่มพนักงานธนาคารและข้าราชการ สาเหตุเพราะเมื่อมี รายได้สูงขึ้นเพียงพอกับค่าใช้จ่ายทั้งกลุ่มพนักงานธนาคารและข้าราชการก็ไม่จำเป็นต้องใช้บัตรเครดิตเพื่อการกู้ยืมผ่านการกอดเงินสด สำหรับผลของระดับรายจ่ายที่มีต่อพฤติกรรมการกอดเงินสดนั้น อาจเป็นผลมาจาก กลุ่มตัวอย่างจะลดการใช้จ่ายแบบกู้ยืมลง (ประหยัดมากขึ้น) เมื่อระดับรายจ่ายเพิ่มสูงขึ้น

ตารางที่ 4.8 พฤติกรรมการใช้จ่ายที่มีลักษณะการกู้ยืมแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล (คน)		พนักงานบริษัทเอกชน				ข้าราชการ				เอกชนและข้าราชการ			
		ผ่อนชำระสินค้า ¹		กดเงินสด		ผ่อนชำระสินค้า		กดเงินสด ¹		ผ่อนชำระสินค้า		กดเงินสด	
		เคย	ไม่ เคย	เคย	ไม่ เคย	เคย	ไม่ เคย	เคย	ไม่ เคย	เคย	ไม่ เคย	เคย	ไม่ เคย
เพศ	ชาย	36	19	21	34	21	23	18	24	57	42	39	58
	ร้อยละ	65.5	34.5	38.2	61.8	47.7	52.3	42.9	57.1	57.6	42.4	40.2	59.8
	หญิง	34	24	28	33	29	36	16	49	63	60	44	82
	ร้อยละ	58.6	41.4	45.9	54.1	44.6	55.4	24.6	75.4	51.2	48.8	34.9	65.1
สถานภาพ	โสด	41	28	34	38	36	34	23	46	77	62	57	84
	ร้อยละ	59.4	40.6	47.2	52.8	51.4	48.6	33.3	66.7	55.4	44.6	40.4	59.6
	สมรส	29	15	15	29	14	25	11	27	43	40	26	56
	ร้อยละ	65.9	34.1	34.1	65.9	35.9	64.1	28.9	71.1	51.8	48.2	31.7	68.3
อายุ	20 – 25 ปี	5	2	4	3	9	4	7	6	14	6	11	9
	ร้อยละ	71.4	28.6	57.1	42.9	69.2	30.8	53.8	46.2	70.0	30.0	55.0	45.0
	26 – 30 ปี	25	17	22	22	13	20	10	23	38	37	32	45
	ร้อยละ	59.5	40.5	50.0	50.0	39.4	60.6	30.3	69.7	50.7	49.3	41.6	58.4
	31 – 40 ปี	27	20	19	28	22	30	11	40	49	50	30	68
	ร้อยละ	57.4	42.6	40.4	59.6	42.3	57.7	21.6	78.4	49.5	50.5	30.6	69.4
	41 – 50 ปี	12	4	3	14	5	1	5	1	17	5	8	15
	ร้อยละ	75.0	25.0	17.6	82.4	83.3	16.7	83.3	16.7	77.3	22.7	34.8	65.2
	51 ปีขึ้นไป	1	0	1	0	1	4	1	3	2	4	2	3
ร้อยละ	100	0.0	100	0.0	20.0	80.0	25.0	75.0	33.3	66.7	40.0	60.0	
วุฒิ การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	3	3	2	4	3	4	3	6	6	7	5
	ร้อยละ	40.0	60.0	60.0	40.0	57.1	42.9	57.1	42.9	50.0	50.0	58.3	41.7
	ปริญญาตรี	45	23	38	33	20	21	18	23	65	44	56	56
	ร้อยละ	66.2	33.8	53.5	46.5	48.8	51.2	43.9	56.1	59.6	40.4	50.0	50.0
	ปริญญาโท	22	17	8	31	25	31	12	42	47	48	20	73
	ร้อยละ	56.4	43.6	20.5	79.5	44.6	55.4	22.2	77.8	49.5	50.5	21.5	78.5
	สูงกว่าปริญญาโท	1	0	0	1	1	4	0	5	2	4	0	6
ร้อยละ	100	0.0	0.0	100	20.0	80.0	0.0	100	33.3	66.7	0.0	100	

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ : 1. มีกลุ่มตัวอย่างบางรายไม่ระบุคำตอบ

ตารางที่ 4.9

พฤติกรรมการใช้จ่ายที่มีลักษณะการกู้ยืมแยกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจ

ปัจจัยส่วนบุคคล (คน)		พนักงานบริษัทเอกชน				ข้าราชการ				เอกชนและข้าราชการ			
		ผ่อนชำระสินค้า ¹		กดเงินสด		ผ่อนชำระสินค้า		กดเงินสด ¹		ผ่อนชำระสินค้า		กดเงินสด	
		เคย	ไม่	เคย	ไม่	เคย	ไม่	เคย	ไม่	เคย	ไม่	เคย	ไม่
รายได้ (ส่วนตัว)	15,000 - 20,000 บาท	14	9	20	5	20	17	17	20	34	26	37	25
	ร้อยละ	60.9	39.1	80.0	20.0	54.1	45.9	45.9	54.1	56.7	43.3	59.7	40.3
	20,001 - 30,000 บาท	14	10	14	11	16	23	8	30	30	33	22	41
	ร้อยละ	58.3	41.7	56.0	44.0	41.0	59.0	21.1	78.9	47.6	52.4	34.9	65.1
	30,001 - 40,000 บาท	16	6	5	17	9	10	8	10	25	16	13	27
	ร้อยละ	72.7	27.3	22.7	77.3	47.4	52.6	44.4	55.6	61.0	39.0	32.5	67.5
	40,001 - 50,000 บาท	9	5	4	10	3	6	0	9	12	11	4	19
	ร้อยละ	64.3	35.7	28.6	71.4	33.3	66.7	0.0	100	52.2	47.8	17.4	82.6
	50,001 - 60,001 บาท	12	8	4	16	0	2	0	2	12	10	4	18
	ร้อยละ	60.0	40.0	20.0	80.0	0.0	100	0.0	100	54.5	45.5	18.2	81.8
60,001 บาทขึ้นไป	5	5	2	8	2	1	1	2	7	6	3	10	
ร้อยละ	50.0	50.0	20.0	80.0	66.7	33.3	33.3	66.7	53.8	46.2	23.1	76.9	
รายได้ครัวเรือน	น้อยกว่า 30,000 บาท	6	5	6	6	11	11	12	10	17	16	18	16
	ร้อยละ	54.5	45.5	50.0	50.0	50.0	50.0	54.5	45.5	51.5	48.5	52.9	47.1
	30,001 - 40,000 บาท	4	3	5	2	9	15	9	15	13	18	14	17
	ร้อยละ	57.1	42.9	71.4	28.6	37.5	62.5	37.5	62.5	41.9	58.1	45.2	54.8
	40,001 - 50,000 บาท	10	6	14	3	9	5	5	9	19	11	19	12
	ร้อยละ	62.5	37.5	82.4	17.6	64.3	35.7	35.7	64.3	63.3	36.7	61.3	38.7
	50,001 - 60,000 บาท	11	5	8	9	1	11	1	11	12	16	9	20
	ร้อยละ	68.8	31.3	47.1	52.9	8.3	91.7	8.3	91.7	42.9	57.1	31.0	69.0
	60,001 - 70,000 บาท	12	3	7	8	1	1	1	1	13	4	8	9
	ร้อยละ	80.0	20.0	46.7	53.3	50.0	50.0	50.0	50.0	76.5	23.5	47.1	52.9
สูงกว่า 70,001	27	21	9	39	19	16	6	27	46	37	15	66	
ร้อยละ	56.3	43.8	18.8	81.3	54.3	45.7	18.2	81.8	55.4	44.6	18.5	81.5	

ตารางที่ 4.9

พฤติกรรมการใช้จ่ายที่มีลักษณะการกู้ยืมแยกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล (คน)		พนักงานบริษัทเอกชน				ข้าราชการ				เอกชนและข้าราชการ			
		ผ่อนชำระสินค้า ¹		กดเงินสด		ผ่อนชำระสินค้า		กดเงินสด ¹		ผ่อนชำระสินค้า		กดเงินสด	
		เคย	ไม่ เคย	เคย	ไม่ เคย	เคย	ไม่ เคย	เคย	ไม่ เคย	เคย	ไม่ เคย	เคย	ไม่ เคย
รายจ่าย (ส่วนตัว)	น้อยกว่า 15,000 บาท	16	13	17	14	29	29	21	37	45	42	38	51
	ร้อยละ	55.2	44.8	54.8	45.2	50.0	50.0	36.2	63.8	51.7	48.3	42.7	57.3
	15,001 - 30,000 บาท	29	23	23	30	14	18	11	21	43	41	34	51
	ร้อยละ	55.8	44.2	43.4	56.6	43.8	56.3	34.4	65.6	51.2	48.8	40.0	60.0
	30,001 - 40,000 บาท	12	2	5	9	5	9	1	11	17	11	6	20
	ร้อยละ	85.7	14.3	35.7	64.3	35.7	64.3	8.3	91.7	60.7	39.3	23.1	76.9
	40,001 - 50,000 บาท	6	1	1	6	0	2	0	2	6	3	1	8
	ร้อยละ	85.7	14.3	14.3	85.7	0.0	100	0.0	100	66.7	33.3	11.1	88.9
	50,001 - 60,000 บาท	2	1	0	3	1	0	1	0	3	1	1	3
	ร้อยละ	66.7	33.3	0.0	100	100	0.0	100	0.0	75	25	25	75
	สูงกว่า 60,001 บาท	5	3	3	5	1	1	0	2	6	4	3	7
	ร้อยละ	62.5	37.5	37.5	62.5	50.0	50.0	0.0	100	60	40	30	70

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ : 1. มีกลุ่มตัวอย่างบางรายไม่ระบุคำตอบ

4.3 พฤติกรรมการชำระและการจัดการหนี้จากใช้บัตรเครดิต

เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการจัดการหนี้จากบัตรเครดิตจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

4.3.1 การจัดการกรณีที่มีปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย

เป็นการศึกษาเพื่อหาถึงวิธีการจัดการกับปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายว่าจะดำเนินการแบบใดโดยยังไม่คำนึงถึงปัญหาของหนี้บัตรเครดิตและไม่ได้แยกพิจารณาระหว่างกลุ่มที่มีปัญหาในการจัดหนี้บัตรเครดิตกับไม่มีปัญหา ในการศึกษาได้ให้กลุ่มตัวอย่างระดับคะแนนวิธีการที่คิดว่าจะทำโดยให้ระดับ 5 ถ้าให้ความสำคัญมากที่สุดไล่เรียงจนถึง 1 ถ้าให้ความสำคัญน้อยที่สุด และไม่ต้องระบุหากกลุ่มตัวอย่างคิดว่าจะไม่เลือกวิธีการนั้น ๆ จากตารางที่ 4.10 พบว่าเมื่อประสบปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายกลุ่มพนักงานธนาคาร จะให้ความสำคัญในเลือกแก้ปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายด้วยวิธียืมเงินจากญาติพี่น้อง สมาชิกในครอบครัวสูงที่สุดระดับคะแนน 2.93 ซึ่งถือเป็นระดับคะแนนที่อยู่ในระดับปานกลาง วิธีการแก้ปัญหามีระดับคะแนนรองมาคือการกู้เงินจากสถาบันการเงินมีระดับคะแนน 2.08 คะแนนและกดเงินสดจากบัตรเครดิตเพื่อแก้ปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายระดับคะแนน 2.04 คะแนน นอกเหนือจากนี้จะเป็นวิธีการแก้ปัญหที่พนักงานธนาคารจะให้คะแนนอยู่ในระดับต่ำ เช่นยืมเงินจากเพื่อน ยืมเงินจากหัวหน้าหรือกู้เงินนอกระบบเป็นต้น

ในส่วนของกลุ่มข้าราชการสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ผลการศึกษาก็พบว่าแก้ปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายด้วยการยืมเงินจากญาติพี่น้อง สมาชิกในครอบครัวระดับคะแนน 2.92 รองมาคือยืมเงินจากเพื่อนระดับคะแนน 2.25 คะแนนและให้ความสำคัญน้อยกับวิธีกู้เงินทั้งจากเงินกู้นอกระบบ เงินกู้จากสถาบันการเงินและการกู้ผ่านบัตรเครดิต (กดเงินสด) ซึ่งทั้งหมดกลุ่มข้าราชการให้ระดับคะแนนเฉลี่ยแล้วน้อยกว่า 2 คะแนนทั้งสิ้น

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแล้วพบว่าวิธีการแก้ไขปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายระหว่างพนักงานธนาคารกับข้าราชการมีความแตกต่างกันคือ นอกจากจะเลือกแก้ปัญหาด้วยการยืมเงินจากญาติ พี่น้อง(สมาชิกในครอบครัว) แล้วกลุ่มพนักงานธนาคารจะให้ความสำคัญกับการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน และการกดยอดเงินสูงกว่าข้าราชการ ในขณะที่ข้าราชการจะให้ความสำคัญกับการขอความช่วยเหลือจากบุคคลรอบข้าง เช่น ญาติพี่น้อง หรือเพื่อน ก่อนแล้วจึงเลือกวิธีการกดยอดเงินสดจากบัตรเครดิตที่มีหรือกู้เงินกับสถาบันการเงินต่อไป

ตารางที่ 4.10

ระดับคะแนนวิธีการจัดการปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย

วิธีการ ¹	พนักงานเอกชน (คะแนน) ²	ข้าราชการ (คะแนน) ²
ยืมเงินจากญาติพี่น้อง สมาชิกในครอบครัว	2.93	2.92
ขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน	2.08	1.25
กดยอดเงินสดจากบัตรเครดิต	2.04	1.79
ยืมเงินจากเพื่อน	1.80	2.25
ยืมเงินจากหัวหน้างาน	0.93	1.10
กู้เงินกู้ยืมในระบบที่มีดอกเบี้ยในอัตราสูง	0.91	1.01
อื่น ๆ เช่น กู้เงินสหกรณ์, ลดการใช้จ่าย เป็นต้น	0.17	0.29

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ 1. ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายระบุคะแนนไม่ครบทุกวิธีการ

2. การให้คะแนนความสำคัญแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ 5 ให้ความสำคัญมากที่สุดได้ลงมา 1 คือให้ความสำคัญน้อยสุดสำหรับรายจ่ายที่ไม่มีผู้ระบุระดับคะแนนความสำคัญจะกำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 0 คะแนนแล้วนำคิดระดับคะแนนเฉลี่ยด้วยสูตร

$$\frac{\text{sum}(N * \text{Score})}{\text{Sample}}$$

4.3.2 รูปแบบและวิธีการชำระยอดใช้จ่ายจากบัตรเครดิต

เป็นการศึกษารูปแบบและวิธีการชำระยอดใช้จ่ายจากบัตรเครดิตเพื่อดูพฤติกรรมการจ่ายชำระยอดใช้จ่ายจากบัตรเครดิต พฤติกรรมการจ่ายชำระยอดใช้จ่ายจากบัตรเครดิตผ่านบัตรเครดิตใบอื่น พฤติกรรมการผัดนัดชำระหนี้ และสถานะปัญหาหนี้บัตรเครดิตและวิธีการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิต ผลการศึกษานี้สามารถสรุปได้ตามรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

1) การชำระยอดใช้จ่ายจากบัตรเครดิต

เป็นการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเพื่อพิจารณาว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการจ่ายชำระคินยอดใช้จ่ายจากบัตรเครดิตอย่างไร โดยจะสอบถามกลุ่มตัวอย่างผ่านคำถามว่า “ปกติท่านจ่ายชำระค่าใช้จ่ายที่ใช้ผ่านบัตรเครดิตจากใบแจ้งยอดบัตรเครดิตอย่างไร” โดยมีคำตอบให้กลุ่มตัวอย่างเลือก 4 คำตอบ คือ 1.ชำระเต็มจำนวน 2.ชำระบางส่วน 3.ชำระขั้นต่ำร้อยละ 10 และ 4.ค้างชำระ (ไม่ชำระ) สามารถสรุปผลได้ดังนี้

การจ่ายชำระ จากตารางที่ 4.11 พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มพนักงานไทยธนาคาร (มหาชน) จำกัด คิดเป็นร้อยละ 68.1 และข้าราชการสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการคลังร้อยละ 73.4 จะจ่ายชำระค่าใช้จ่ายที่ใช้ผ่านบัตรเครดิตเต็มจำนวน

ตารางที่ 4.11

พฤติกรรมการจ่ายชำระคินยอดใช้จ่ายจากบัตรเครดิต

การจ่ายชำระ	พนักงานเอกชน		ข้าราชการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (N= 116)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (N= 109)
ชำระเต็มจำนวน	79	68.1	80	73.4
ชำระเป็นบางส่วน	27	23.3	10	9.2
ชำระขั้นต่ำ 10 %	10	8.6	19	17.4
ค้างชำระ (ไม่ชำระ)	0	0.0	0	0.0

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

มีกลุ่มพนักงานธนาคารร้อยละ 31.9 และข้าราชการร้อยละ 26.6 ที่มีพฤติกรรมในการจ่ายชำระเป็นบางส่วนหรือชำระขั้นต่ำร้อยละ 10 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสองกลุ่มแล้วจะเห็นว่ากลุ่มพนักงานธนาคารมีพฤติกรรมในการระงับการจ่ายจากบัตรเครดิตคือจ่ายชำระเพียงบางส่วนหรือชำระขั้นต่ำร้อยละ 10 สูงกว่าข้าราชการ

เหตุผลที่ไม่ชำระเต็มจำนวน เพื่อแยกแยะระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีสัญญาณว่ามีปัญหาในการชำระหนี้บัตรเครดิตกับกลุ่มที่ไม่มีปัญหาการชำระหนี้บัตรเครดิต ในการศึกษาได้มีสอบถามถึงสาเหตุของการไม่ชำระเต็มจำนวนกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มซึ่งมีพนักงานธนาคารจำนวน 37 ราย และข้าราชการจำนวน 29 ราย จากตารางที่ 4.12 พบว่าทั้งพนักงานธนาคารและข้าราชการที่ไม่จ่ายชำระยอดการใช้จ่ายจากบัตรเครดิตเต็มจำนวนส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าต้องการใช้เงินสดในการใช้จ่ายอื่น ๆ ร้อยละ 67.57 ของกลุ่มพนักงานธนาคารและร้อยละ 72.41 ของกลุ่มข้าราชการ แสดงให้เห็นว่ามีกลุ่มตัวอย่างมีความสามารถที่จะจ่ายชำระเต็มจำนวนได้ แต่มีความยินดีที่จะนำเงินสดไปใช้ชำระค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นหรือมีความต้องการมากกว่า

เหตุผลที่เป็นสัญญาณบอกว่ากลุ่มตัวอย่างไม่มีปัญหาแต่ชอบที่จะกู้ยืมผ่านบัตรเครดิตคือยินดีที่จะจ่ายชำระดอกเบี้ยจากตารางที่ 4.12 พบว่ามีพนักงานธนาคารร้อยละ 18.92 และกลุ่มข้าราชการร้อยละ 17.24 ที่ให้เหตุผลดังกล่าว สรุปได้ว่าการจ่ายชำระไม่เต็มจำนวนเพราะต้องการใช้เงินสดในการใช้จ่ายอื่น ๆ และยินดีที่จะจ่ายชำระดอกเบี้ยนั้นจะไม่สามารถตอบได้อย่างชัดเจนว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในการจ่ายชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิต แต่ก็แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการบริโภคผ่านบัตรเครดิตแบบกู้ยืม ซึ่งควรที่จะระมัดระวังและให้ความสนใจเช่นกัน เพราะถ้าหากมีพฤติกรรมการบริโภคผ่านบัตรเครดิตในลักษณะของการกู้ยืมมากขึ้น ไม่มีความระมัดระวังอาจจะทำให้เกิดปัญหาในการจ่ายชำระหนี้บัตรเครดิตได้ในอนาคต

สำหรับกลุ่มที่มีสัญญาณว่ามีปัญหาในการจ่ายชำระหนี้บัตรเครดิตนั้นสามารถแยกได้จากกรณีที่ไม่จ่ายชำระเต็มจำนวน เพราะเพื่อรักษาสถานภาพบัตรและบัญชีบัตรเครดิตและรายได้ไม่เพียงพอที่จะชำระเต็มจำนวน ทั้งที่อยากจะจ่ายชำระเต็มจำนวน จากตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงานธนาคารร้อยละ 21.62 และกลุ่มข้าราชการร้อยละ 10.34 ให้เหตุผลว่าต้องการรักษาสถานภาพบัญชีบัตรเครดิตและพนักงานธนาคารร้อยละ 21.62 และข้าราชการร้อยละ 34.48 ให้เหตุผลว่ามีรายได้ไม่เพียงพอที่จะชำระเต็มจำนวน อย่างไรก็ตามทั้งสองเหตุผลดังกล่าวมีลักษณะความหมายที่คล้ายคลึงและมีความคาบเกี่ยวกัน และเมื่อพิจารณาจากกลุ่มข้าราชการเปรียบเทียบกับพนักงานธนาคารที่ให้เหตุผลที่ไม่

จ่ายชำระเต็มจำนวนเพราะรายได้ไม่เพียงพอที่จะชำระเต็มจำนวนพบว่ามีการชำระหนี้ที่มีพฤติกรรมการแบ่งชำระด้วยเหตุดังกล่าวสูงกว่าพนักงานธนาคารฯ แต่อย่างไรก็ดีถือว่าทั้งสองกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่ต้องพึงระวังมากที่สุด

ตารางที่ 4.12
เหตุผลที่ไม่ชำระเต็มจำนวน

เหตุผล ²	พนักงานเอกชน ¹		ข้าราชการ ¹	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=37)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (N= 29)
ยินดีจะชำระดอกเบี้ย	7	18.92	5	17.24
ต้องการใช้เงินสดในการใช้จ่ายอื่น ๆ	25	67.57	21	72.41
เพื่อรักษาสถานภาพบัตรและบัญชีบัตรเครดิต	8	21.62	3	10.34
รายได้ไม่เพียงพอที่จะชำระเต็มจำนวน	8	21.62	10	34.48

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ : 1. ผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้ที่ไม่จ่ายชำระเต็มจำนวน

2. กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งคำตอบ

จำนวนบัตรเครดิตที่จ่ายชำระไม่เต็มจำนวน เมื่อพิจารณาถึงยอดเงินและจำนวนบัตรเครดิตที่กลุ่มตัวอย่างค้างชำระจากตารางที่ 4.13 พบว่าพนักงานธนาคารฯ ร้อยละ 70.27 มีบัตรเครดิตที่จ่ายชำระไม่เต็มจำนวน 1 ใบ และร้อยละ 29.73 มีจำนวนบัตรเครดิตที่ชำระไม่เต็มจำนวนมากกว่า 1 ใบ และจำนวนเงินคงเหลือจากการไม่ชำระเต็มจำนวนกว่าร้อยละ 50 สูงกว่า 10,001 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่พนักงานธนาคารฯจ่ายชำระไม่เต็มสูงสุดคือ 40,001 – 50,000 บาทร้อยละ 5.14 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มพนักงานธนาคารฯ มีพฤติกรรมในการจ่ายชำระไม่เต็มจำนวนกับบัตรเครดิต 1 ใบและมียอดเงินที่จ่ายชำระไม่เต็มจำนวนสูงกว่า 10,001บาท

เมื่อพิจารณากลุ่มข้าราชการสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการคลังพบผลในลักษณะเดียวกันคือร้อยละ 72.41 มีบัตรเครดิต 1 ใบที่จ่ายชำระไม่เต็มจำนวนแต่มียอดเงินคงเหลือจากการไม่ชำระเต็มจำนวนต่ำกว่า 10,000 บาทร้อยละ 55.17 และจำนวนเงินสูงสุดที่ข้าราชการจ่ายชำระไม่เต็มจำนวนอยู่ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท

สรุปได้ว่าจำนวนบัตรเครดิตที่จ่ายชำระไม่เต็มจำนวนไม่มีความแตกต่างกันระหว่างพนักงานธนาคารและข้าราชการ แต่พนักงานธนาคารจะมีจำนวนเงินที่จ่ายชำระไม่เต็มจำนวนสูงกว่าข้าราชการ

ตารางที่ 4.13

จำนวนบัตรเครดิตและยอดเงินคงเหลือจากการไม่ชำระเต็มจำนวน

ข้อมูล		พนักงานบริษัทเอกชน ¹		ข้าราชการ ¹	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=37)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=29)
จำนวนบัตร	1 ใบ	26	70.27	21	72.41
	2 ใบ	10	27.03	5	17.24
	3 ใบ	0	0.00	2	6.90
	4 ใบ	1	2.70	1	3.45
จำนวนเงินคงเหลือ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	17	45.95	16	55.17
	10,001 - 20,000 บาท	12	32.43	10	34.48
	20,001 - 30,000 บาท	5	13.51	1	3.45
	30,001 - 40,000 บาท	1	2.70	2	6.90
	40,001 - 50,000 บาท	2	5.41	0	0.00

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ : 1. ผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้ที่ไม่จ่ายชำระเต็มจำนวน

2) พฤติกรรมการชำระยอดใช้จ่ายจากบัตรเครดิตผ่านบัตรเครดิตใบอื่น

เป็นการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเพื่อพิจารณาพฤติกรรมการหมุนชำระยอดใช้จ่ายบัตรเครดิตของกลุ่มคนที่มีบัตรเครดิตในการใช้จ่ายมากกว่า 1 ใบ วัตถุประสงค์ของการศึกษาพฤติกรรมนี้ก็เพื่อดูว่า กลุ่มตัวอย่างมีเหตุผลอะไรถึงได้พิจารณาจ่ายชำระยอดใช้จ่ายจากบัตรเครดิตผ่านบัตรเครดิตใบอื่น ๆ เพราะปัจจุบันนี้มีสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตหลายสถาบันออกโปรโมชั่นให้ผู้ถือบัตรเครดิตนำยอดมาแบ่งจ่ายชำระขั้นต่ำกับบัตรของตนโดยคิดอัตราดอกเบี้ยในราคาพิเศษ(Balance Transfer) เมื่อดูถึงผลประโยชน์คร่าว ๆ ที่สถาบันผู้ออกบัตรเครดิตเสนอให้ นั้น ดูน่าสนใจเพราะอัตราดอกเบี้ยที่คิดให้จะถูกกว่าอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย และถูกกว่าการกดเงินสดเพื่อนำไปชำระยอดใช้จ่ายจากบัตรเครดิต ทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตสามารถหมุนเวียนค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น

จากการศึกษาพบว่าร้อยละ 13.79 (16 ราย) ของกลุ่มพนักงานไทยธนาคาร (มหาชน) จำกัด และร้อยละ 6.42 (7 ราย) ของกลุ่มข้าราชการสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการคลังเคยนำยอดใช้จ่ายจากบัตรเครดิตไปชำระผ่านบัตรเครดิตอีก ทั้งสองกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนบัตรเครดิตที่ไปจ่ายชำระผ่านบัตรเครดิตใบอื่นจำนวน 1 ใบ โดยพนักงานธนาคารร้อยละ 56.25 ของพนักงานธนาคารที่มีพฤติกรรมดังกล่าวนำยอดเงินที่ไปจ่ายชำระผ่านบัตรเครดิตใบอื่นสูงกว่า 20,000 บาท แต่ข้าราชการร้อยละ 71.42 ของข้าราชการ ที่มีพฤติกรรมเดียวกันนำยอดเงินไปชำระผ่านบัตรเครดิตใบอื่นยอดเงินน้อยกว่า 10,000 บาท

แสดงให้เห็นว่ากลุ่มพนักงานธนาคารมีพฤติกรรมการนำยอดใช้จ่ายจากบัตรเครดิตไปจ่ายชำระผ่านบัตรเครดิตใบอื่นสูงกว่าข้าราชการ โดยทั้งสองกลุ่มมีจำนวนบัตรเครดิตที่มียอดใช้จ่ายไปจ่ายชำระผ่านบัตรเครดิตใบอื่นด้วยจำนวนบัตรเครดิต 1 ใบเท่ากันแต่จำนวนเงินที่นำไปจ่ายชำระพนักงานธนาคารจะมียอดเงินที่นำไปชำระผ่านบัตรเครดิตใบอื่นสูงกว่าข้าราชการ

3) พฤติกรรมการผิมนัดชำระค่าใช้จ่ายตามใบแจ้งยอดบัตรเครดิตหรือชำระไม่ตรงเวลา

การที่กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการผิมนัดชำระค่าใช้จ่ายตามใบแจ้งยอดบัตรเครดิตหรือชำระไม่ตรงเวลานั้น สถาบันผู้ออกบัตรเครดิตจะคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการชำระล่าช้าเพิ่มเติมจากยอดใช้จ่าย จากตารางที่ 4.14 พบว่าพนักงานธนาคาร มีพฤติกรรมการผิมนัดชำระหรือ

ชำระยอดใช้จ่ายจากบัตรเครดิตไม่ตรงเวลาสูงกว่าชำระรายการฯ คือมีจำนวนพนักงานธนาคารฯร้อยละ 36.21 ผิดนัดชำระหรือชำระไม่ตรงเวลา แต่กลุ่มชำระรายการฯ มีพฤติกรรมเดียวกันร้อยละ 16.51

ตารางที่ 4.14

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เคยและไม่เคยผิดนัดชำระบัตรเครดิตหรือชำระไม่ตรงเวลา

คำตอบ	พนักงานเอกชน		ข้าราชการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=116)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=109)
เคย	42	36.21	18	16.51
ไม่เคย	74	63.79	91	83.49

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

สาเหตุที่ผิดนัดชำระหรือชำระไม่ตรงเวลา จากตารางที่ 4.15 พบว่าพนักงานธนาคาร จำนวน 42 ราย ที่เคยผิดนัดชำระหนี้หรือชำระไม่ตรงเวลาให้เหตุผลว่าลืมจ่ายชำระสูงถึงร้อยละ 76.19 ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานธนาคารฯถือบัตรเครดิตหลายใบทำให้จำเวลาในการชำระของบัตรเครดิตแต่ละใบผิด และเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มราชการแล้วอาจจะเป็นเพราะพนักงานธนาคารฯ ยุ่งกับภาระหน้าที่การงานเป็นเหตุทำให้ลืมจ่ายชำระบ่อย ๆ และเหตุผลที่ผิดนัดชำระหรือชำระไม่ตรงเวลา เพราะไม่ได้รับใบแจ้งยอดร้อยละ 23.81 ซึ่งอาจเกิดจากความผิดพลาดของการส่งเอกสารใบแจ้งยอด หรือมีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่บ่อย แต่หากพิจารณาเหตุผลที่แสดงสัญญาณให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเริ่มมีปัญหาในการชำระพบว่าพนักงานธนาคารฯชำระล่าช้าหรือชำระไม่ตรงเวลาเพราะไม่มีเงินเพียงพอจ่ายใช้จ่ายร้อยละ 13.21 และหมุนค่าใช้จ่ายไม่ทันร้อยละ 9.52

เมื่อพิจารณาถึงกลุ่มข้าราชการพบว่าจากจำนวน 18 รายที่เคยผิดนัดชำระหรือชำระยอดใช้จ่ายจากบัตรเครดิตไม่ตรงเวลาเพราะลืมจ่ายชำระร้อยละ 50 และไม่ได้รับใบแจ้งยอดร้อยละ 5.56 เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างที่ส่งสัญญาณว่าอาจจะเริ่มมีปัญหาในการชำระยอดใช้จ่ายจากบัตรเครดิตพบว่าร้อยละ 27.78 ชำระล่าช้าหรือผิดนัดชำระเพราะไม่มีเงินเพียงพอจ่ายและร้อยละ 38.89 เพราะหมุนค่าใช้จ่ายไม่ทันตามลำดับ

ตารางที่ 4.15

เหตุผลจำนวนบัตรเครดิตและยอดเงินที่ผิดนัดชำระบัตรเครดิตหรือชำระไม่ตรงเวลา

รายการ		พนักงานเอกชน ¹		ข้าราชการ ¹	
		จำนวน	ร้อยละ (N=42)	จำนวน	ร้อยละ (N=18)
เหตุผล ²	ลืมชำระ	32	76.19	9	50.00
	ไม่ได้รับใบแจ้งยอด	10	23.81	1	5.56
	ไม่มีเงินเพียงพอกับยอดใช้จ่าย	7	16.67	5	27.78
	หมุนค่าใช้จ่ายไม่ทัน	4	9.52	7	38.89
	อื่น ๆ	0	0.00	2	11.11
จำนวนบัตร (ใบ)	1	30	71.43	10	55.56
	2	9	21.43	3	16.67
	3	0	0.00	1	5.56
	ไม่ระบุจำนวนบัตร	3	7.14	4	22.22
ยอดเงินผิดนัด ชำระหรือชำระไม่ ตรงเวลา	ต่ำกว่า 10,000 บาท	36	85.71	11	61.11
	10,001 - 20,000 บาท	4	9.52	2	11.11
	20,001 - 30,000 บาท	1	2.38	1	5.56
	30,001 - 40,000 บาท	0	0.00	2	11.11
	40,001 - 50,000 บาท	0	0.00	0	0.00
	สูงกว่า 50,001 บาท	1	2.38	2	11.11

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ : 1. ผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้ที่เคยผิดนัดชำระหรือชำระไม่ตรงเวลา

2. กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จำนวนบัตรเครดิตและยอดเงินที่ผิดนัดชำระหรือชำระไม่ตรงเวลา ผลการศึกษาพบว่าทั้งพนักงานธนาคารและข้าราชการ ส่วนใหญ่มีจำนวนบัตรเครดิตที่ผิดนัดชำระหรือชำระบัตรเครดิตไม่ตรงเวลา 1 ใบ ซึ่งจำนวนบัตรเครดิตที่พนักงานธนาคารผิดนัดชำระหรือชำระไม่ตรงเวลาสูงสุดคือ 2 ใบร้อยละ 21.43 แต่ข้าราชการผิดนัดชำระหรือชำระไม่ตรงเวลาด้วยจำนวนบัตรเครดิตที่สูงกว่าพนักงานธนาคาร คือ 3 ใบร้อยละ 5.56

เมื่อพิจารณาถึงจำนวนเงินพบว่าพนักงานธนาคารผิดนัดชำระหรือชำระไม่ตรงเวลาด้วยจำนวนเงินน้อยกว่า 10,000 บาทร้อยละ 85.71 แต่ข้าราชการผิดนัดชำระด้วยจำนวนสูงกว่า 10,000 บาทร้อยละ 38.89 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการมีพฤติกรรมในการผิดนัดชำระหรือชำระไม่ตรงเวลาด้วยจำนวนมากกว่า 10,000 บาทสูงกว่าพนักงานธนาคาร สาเหตุเพราะข้าราชการมีระดับรายได้ที่น้อยกว่าพนักงานธนาคาร

3) ปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตและวิธีการจัดการกับปัญหาหนี้บัตรเครดิต

ในส่วนนี้จะสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบว่าปัจจุบันนี้กำลังมีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตอยู่หรือไม่ และให้เลือกวิธีการจัดการกับปัญหาหนี้บัตรเครดิต รวมถึงสอบถามถึงเหตุผลที่กลุ่มที่คิดว่าไม่มีปัญหาว่าทำไมถึงคิดว่าตนยังไม่ประสบปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต และหากเกิดปัญหาหนี้บัตรเครดิตกลุ่มนี้จะจัดการกับปัญหาหนี้บัตรเครดิตอย่างไร ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

พนักงานไทยธนาคาร (มหาชน) จำกัด

1. จำนวนบัตรเครดิตและจำนวนเงินที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต

พนักงาน ไทยธนาคาร (มหาชน) จำกัดที่ยอมรับและตอบแบบสอบถามว่าปัจจุบันนี้กำลังประสบปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตร้อยละ 13.8 (16/116 ตัวอย่าง) จากตารางที่ 4.16 พบว่าพนักงานธนาคารร้อยละ 50 มีปัญหากับบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบและอีกร้อยละ 50 มีปัญหากับบัตรเครดิตจำนวนมากกว่า 1 ใบ โดยร้อยละ 56.25 มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตด้วยมูลค่าจำนวนเงินที่สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.16

รายละเอียดของกลุ่มพนักงานเอกชนที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต

รายการ		จำนวน ¹	ร้อยละ (N=16) ¹
จำนวนบัตรเครดิตที่มีปัญหา (ใบ)	1	8	50
	2	7	43.75
	3	1	6.25
ยอดเงินที่มีปัญหาในการจัดการหนี้ บัตรเครดิต (บาท)	ต่ำกว่า 10,000	3	18.75
	10,001 - 20,000	4	25.00
	20,001 - 30,000	4	25.00
	30,001 - 40,000	4	25.00
	40,001 - 50,000	1	6.25

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ : 1. ผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้ที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต

2. เปรียบเทียบระดับรายได้กับจำนวนบัตรเครดิตและจำนวนเงินที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต

จากตารางที่ 4.17 เมื่อพิจารณาถึงรายได้ของกลุ่มตัวอย่างกับยอดเงินที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตพบว่าพนักงานธนาคารที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตร้อยละ 37.5 แยกเป็นมีปัญหากับจำนวนเงินต่ำกว่า 10,000 บาทร้อยละ 33.33 และสูงกว่า 10,001 บาทขึ้นไปร้อยละ 66.67 และมีปัญหากับบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบ ร้อยละ 50 บัตรเครดิตที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต 2 ใบ ร้อยละ 50 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระดับนี้ถือ เป็นกลุ่มที่ต้องพึงระวังมากที่สุด เพราะถือว่ามีระดับรายได้น้อย หากมียอดเงินที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตสูงเกินไป อาจจะทำให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาได้

พนักงานธนาคารที่มีระดับรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตร้อยละ 25 มีปัญหากับจำนวนเงินที่สูงกว่า 10,000 บาทร้อยละ 75 โดยมีจำนวนบัตรเครดิตที่มีปัญหาในการจัดการหนี้จำนวน 1 ใบร้อยละ 50 และจำนวน 2 ใบ ร้อยละ 50

ณ กลุ่มระดับรายได้ตั้งแต่ 15,000 – 30,000 บาทถือว่ามีรายได้ต่ำ ซึ่งในจำนวนพนักงานธนาคารที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต มีรายได้ระดับดังกล่าวร้อยละ 62.50 ถือเป็นกลุ่มส่วนใหญ่ของพนักงานธนาคารที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต โดยจำนวนเงินที่มีปัญหาสูงกว่า 10,000 บาทร้อยละ 70 และมีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตกับจำนวนบัตรตั้งแต่ 1 – 2 ใบ

พนักงานธนาคารที่มีรายได้ระดับกลางขึ้นมาคือระหว่าง 30,001 – 50,000 บาทมีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตร้อยละ 18.75 มีปัญหากับจำนวนเงินระหว่าง 20,001 – 30,000 บาทร้อยละ 66.67 และส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบร้อยละ 66.67 และมีปัญหากับบัตรเครดิต 3 ใบร้อยละ 33.33 ซึ่งพนักงานธนาคารที่มีรายได้สูงตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปมีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตคล้ายคลึงกับพนักงานธนาคารรายได้ระดับกลาง แต่จำนวนบัตรเครดิตที่มีปัญหามีจำนวน 2 ใบร้อยละ 66.67

แสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 15,000 – 30,000 บาทมีปัญหากับจำนวนเงินตั้งแต่ 10,001 - 50,000 บาท และเมื่อระดับรายได้สูงขึ้นจำนวนเงินขั้นต่ำที่มีปัญหาจะสูงขึ้นโดยจะอยู่ในช่วง 20,001 – 40,000 บาท และพนักงานธนาคารมีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตมีจำนวนบัตรเครดิตตั้งแต่ 1 ใบขึ้นไป

จากตารางที่ 4.18 เป็นการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบัตรเครดิตกับมูลค่าจำนวนเงินที่กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาแสดงให้เห็นว่าโดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีปัญหากับบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบมีมูลค่าจำนวนเงินที่มีปัญหาตั้งแต่ต่ำกว่า 10,000 – 50,000 บาท ทั้งนี้มูลค่าจำนวนเงินที่มีปัญหา มากหรือน้อยนั้นปัจจัยที่เป็นเสริมได้แก่วงเงินที่กลุ่มตัวอย่างแต่ละรายได้รับ อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าวงเงินที่ได้รับจะไม่ได้สูงมากนักแต่ถ้ากลุ่มตัวอย่างถือบัตรเครดิตจำนวนหลายใบก็อาจจะเป็นตัวเสริมที่ทำให้มูลค่าจำนวนเงินที่มีปัญหาเพิ่มสูงขึ้นได้ จากการพิจารณาผ่านแบบสอบถามอาจจะไม่สามารถตอบประเด็นข้อสงสัยนี้ได้อย่างชัดเจนเพราะในรายละเอียดของแบบสอบถามไม่ได้มีการถามถึงวงเงินของบัตรเครดิตที่กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอนุมัติ แต่ข้อสังเกตพื้นฐานนี้จะสามารถแสดงให้เห็นได้การศึกษาในบทถัดไป

ตารางที่ 4.17

เปรียบเทียบระดับรายได้กับยอดเงินและจำนวนบัตรเครดิตที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตของกลุ่มบริษัทเอกชน

รายได้ (บาท)	จำนวนเงินที่ประสบปัญหา (บาท)						ร้อยละ (N=16)	จำนวนบัตรเครดิต (ใบ)			ร้อยละ (N=16)
	ต่ำกว่า 10,000	10,001 -	20,001 -	30,001 -	40,001 -	สูงกว่า 50,001		1	2	3	
		20,000	30,000	40,000	50,000						
15,000 - 20,000	2	2	0	1	1	0	37.50	3	3	0	37.50
20,001 - 30,000	1	2	1	0	0	0	25.00	2	2	0	25.00
30,001 - 40,000	0	0	1	0	0	0	6.25	1	0	0	6.25
40,001 - 50,000	0	0	1	1	1	0	12.50	1	0	1	12.50
50,001 - 60,000	0	0	1	2	0	0	18.75	1	2	0	18.75
สูงกว่า 60,001	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0
ร้อยละ(N=16)	18.75	25.00	25.00	25.00	6.25	0.00	100	50.00	43.75	6.25	100

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.18

เปรียบเทียบจำนวนเงินที่ประสบปัญหา กับจำนวนบัตรเครดิตของกลุ่มบริษัทเอกชน

จำนวนเงินที่ประสบปัญหา (บาท)	จำนวนบัตรเครดิต (ใบ)			ร้อยละ (N=16)
	1	2	3	
ต่ำกว่า 10,000	2	1	0	18.75
10,001 - 20,000	1	3	0	25
20,001 - 30,000	1	2	1	25
30,001 - 40,000	3	1	0	25
40,001 - 50,000	1	0	0	6.25
สูงกว่า 50,001	0	0	0	0
ร้อยละ (N=16)	50	43.75	6.25	100

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

3. วิธีจัดการกับปัญหาการจัดการหนี้บัตรเครดิต

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตจำนวน 16 รายที่เป็นพนักงาน ไทยธนาคาร (มหาชน) จำกัด จากตารางที่ 4.19 พบว่าพนักงานธนาคารที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตเลือกวิธีแก้ไขปัญหาโดยให้ระดับคะแนนเฉลี่ยแล้วต่ำกว่า 2.5 ลงมา ซึ่งวิธีแก้ไขปัญหาที่มีคะแนนสูงสุดที่พนักงานธนาคารเลือกคือขอเจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตเพื่อเลื่อนการชำระหนี้คะแนน 2.38 คะแนน ส่วนวิธีแก้ไขอื่นก็เช่น ยืมเงินจากเพื่อน ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินอื่น ยืมจากญาติพี่น้อง และกดเงินสดจากบัตรเครดิตที่มี

สรุปได้ว่าพนักงานธนาคารมีวิธีในการแก้ไขปัญหาด้วยการเจรจากับสถาบันการเงินกู้เงินจากสถาบันการเงินอื่นก่อน และถัดมาจึงเลือกวิธียืมเงินจากเพื่อน ยืมเงินจากญาติและกดเงินสดจากบัตรเครดิต ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19

ระดับคะแนนกับวิธีการจัดการปัญหาหนี้บัตรเครดิตของกลุ่มพนักงานเอกชนที่มีปัญหา

วิธีการจัดการ ¹	ระดับคะแนน ²
เจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตเพื่อเลื่อนการชำระหนี้	2.38
ยืมเงินจากเพื่อน	2.31
ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินอื่น	2.25
กดเงินสดจากบัตรเครดิตที่มี	2.13
ยืมเงินจากญาติ (สมาชิกในครอบครัว)	2.13
ชำระผ่านบัตรเครดิตใบอื่น	1.69
ยืมเงินจากหัวหน้างาน	0.94
กู้เงินกู้นอกระบบที่มีดอกเบี้ยในอัตราสูง	0.81
อื่น ๆ เช่นขายทรัพย์สิน เป็นต้น	0.06

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ 1. กลุ่มตัวอย่างระบุคะแนนไม่ครบทุกวิธีการจัดการ

2. การให้คะแนนความสำคัญแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ 5 ให้ความสำคัญมากที่สุดได้ลงมา 1 คือให้ความสำคัญน้อยสุดสำหรับรายจ่ายที่ไม่มีผู้ระบุระดับคะแนนความสำคัญจะกำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 0 คะแนนแล้วนำคิดระดับคะแนนเฉลี่ยด้วยสูตร $\frac{\text{sum}(N * \text{Score})}{\text{Sample}}$

4. กลุ่มที่ไม่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตกับวิธีการจัดการ

สาเหตุที่คิดว่าไม่มีปัญหา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามว่าไม่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต เพื่อดูว่าเหตุใดจึงคิดว่าตนไม่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต จากตารางที่ 4.20 พบว่าร้อยละ 73 ให้เหตุผลว่าจ่ายชำระเต็มจำนวน ซึ่งกลุ่มที่เหตุผลนี้ถือว่าเป็นกลุ่มที่ไม่มีหนี้บัตรเครดิต สำหรับกลุ่มที่น่าจะมีหนี้บัตรเครดิตแต่ให้ความคิดเห็นส่วนตัวว่าไม่มีปัญหาในการจัดการพบว่ามีร้อยละ 45 ตอบว่าจ่ายชำระทุกเดือนไม่เคยหยุดชำระ และอีกร้อยละ 32 ตอบว่ายินดีที่จะจ่ายดอกเบี้ยและไม่

เคยโดนการติดตามหนี้ แสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารกลุ่มนี้มีความพอใจที่จะนำเงินสดไปใช้ทำ
 อย่างอื่นและยังไม่เคยโดนปัญหาติดตามหนี้จากการจ่ายชำระไม่เต็มจำนวน

ตารางที่ 4.20

สาเหตุที่คิดว่าไม่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตของกลุ่มพนักงานเอกชน

เหตุผลที่ไม่คิดว่ามีปัญหาในการจัดการหนี้ จากบัตรเครดิต ¹	จำนวน ²	ร้อยละ (N=100) ²
จ่ายชำระเต็มจำนวน	73	73.00
บริหารเงินสภาพคล่องได้ (เงินสดไม่ขาดมือ)	33	33.00
ไม่เคยโดนการติดตามหนี้	22	22.00
จ่ายชำระทุกเดือนไม่เคยหยุดชำระ	45	45.00
ยินดีที่จะจ่ายดอกเบี้ย	10	10.00
อื่น ๆ ³	3	3.00

ที่มา : จากการสำรวจตั้งแต่วันที่ 1 – 11 ตุลาคม พ.ศ. 2551

หมายเหตุ : 1. กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกเหตุผลได้มากกว่าหนึ่งคำตอบ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามคือพนักงานไทยธนาคาร (มหาชน) จำกัดที่คิดว่าไม่มี
 ปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต

3. ชำระล่าช้าเพราะลืมชำระและได้รับยกเว้นดอกเบี้ย, บัตรเครดิตไม่เคยโดนระงับ
 ใช้ เป็นต้น

วิธีแก้ไขปัญหา

เมื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าไม่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตแต่มีหนี้บัตรเครดิต
 โดยตัดกลุ่มที่ตอบว่าชำระเต็มจำนวนออกและลองตอบคำถามว่า “สมมุติว่าถ้าท่านมีปัญหาในการ
 จัดการกับหนี้บัตรเครดิต ท่านจะอย่างไร” โดยให้ระบุระดับคะแนนความสำคัญตั้งแต่ 5 หากเป็นวิธี
 ที่มีแนวโน้มที่จะเลือกทำมากที่สุดไล่เรียงไปจึงถึง 1 หากเป็นวิธีที่มีแนวโน้มจะเลือกทำน้อยที่สุดหรือจะ
 ไม่ตอบเลยหากคิดว่าจะไม่ทำในวิธีนั้น ๆ ซึ่งจะกำหนดระดับความสำคัญให้เท่ากับศูนย์ จากตารางที่

4.21 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีหนี้บัตรเครดิตแต่ไม่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตจำนวน 42 ราย เลือกแก้ปัญหาการจัดการหนี้บัตรเครดิต(ถ้ามี) โดยการยืมเงินจากญาติ (สมาชิกในครอบครัว) โดยให้ระดับคะแนนโดยเฉลี่ย 2.40 รองมาคือเจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตเพื่อเลื่อนการชำระหนี้ให้ระดับคะแนนโดยเฉลี่ย 1.90 และขอกู้เงินจากสถาบันการเงินอื่นให้ระดับคะแนน 1.64 คะแนน

ตารางที่ 4.21
ระดับคะแนนกับวิธีการจัดการปัญหาหนี้บัตรเครดิตของกลุ่มพนักงานเอกชนที่มีหนี้บัตรเครดิตแต่คิดว่าไม่มีปัญหาในการจัดการ

วิธีการ ¹	ระดับ คะแนน ²
ยืมเงินจากญาติ (สมาชิกในครอบครัว)	2.40
เจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตเพื่อเลื่อนการชำระหนี้	1.90
ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินอื่น	1.64
ยืมเงินจากเพื่อน	1.48
กดเงินสดจากบัตรเครดิตที่มี	1.34
ชำระผ่านบัตรเครดิตใบอื่น	0.79
ยืมเงินจากหัวหน้างาน	0.62
กู้เงินกู้นอกกระบบที่มีดอกเบี้ยในอัตราสูง	0.57
อื่น ๆ เช่นถอนเงินออมมาชำระหนี้บัตรเครดิต เป็นต้น	0.26

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ 1. กลุ่มตัวอย่างระบุคะแนนไม่ครบทุกวิธีการ

2. การให้คะแนนความสำคัญแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ 5 ให้ความสำคัญมากที่สุดได้ลงมา 1 คือให้ความสำคัญน้อยสุดสำหรับวิธีการจัดการที่ไม่มีผู้ระบุระดับคะแนนความสำคัญ แสดงว่าผู้ตอบไม่เลือกวิธีการนั้น ๆ เพื่อแก้ปัญหาและจะกำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 0 คะแนน แล้วนำาคิระดับคะแนนเฉลี่ยด้วยสูตร
$$\frac{\text{sum}(N * \text{Score})}{\text{Sample}}$$

5. เปรียบเทียบวิธีการจัดการปัญหาหนี้บัตรเครดิตระหว่างกลุ่มที่มีปัญหาและไม่มีปัญหา

ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน ไทยธนาคาร (มหาชน) จำกัดที่ตอบว่ากำลังมีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีปัญหาในด้านวิธีการจัดการกับปัญหา จากตารางที่ 4.22 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาจะเลือกให้ความสำคัญด้วยการ เจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตเพื่อเลื่อนการชำระหนี้ก่อนในขณะที่พนักงานธนาคารที่ไม่มีปัญหาจะเลือกยืมเงินจากญาติ (สมาชิกในครอบครัว) โดยให้ระดับคะแนนที่สูงกว่าวิธีเดียวกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานธนาคารที่มีปัญหา

สำหรับวิธีการแก้ไขปัญหาด้วยการกดเงินสดจากบัตรเครดิตใบอื่น ๆ หรือกู้เงินจากสถาบันการเงินอื่นนั้นพนักงานธนาคารที่มีปัญหาจะเลือกแก้ไขและให้ความสำคัญกับวิธีนี้สูงกว่าพนักงานธนาคารที่ไม่มีปัญหา แสดงว่าพนักงานธนาคารที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตมีเลือกใช้วิธีการหมุนเงินจากบัตรเครดิตสูงกว่า

ตารางที่ 4.22

เปรียบเทียบวิธีแก้ปัญหาระหว่างกลุ่มที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตกับกลุ่มที่คิดว่าไม่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชน

วิธีจัดการ ¹	พนักงานเอกชนที่มีปัญหา (คะแนน) ²	พนักงานเอกชนที่ไม่มีปัญหา (คะแนน) ²
เจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตเพื่อเลื่อนการชำระหนี้	2.38	1.90
ยืมเงินจากเพื่อน	2.31	1.48
ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินอื่น	2.25	1.64
ยืมเงินจากญาติ (สมาชิกในครอบครัว)	2.13	2.40
กดเงินสดจากบัตรเครดิตที่มี	2.13	1.34
ชำระผ่านบัตรเครดิตใบอื่น	1.69	0.79
กู้เงินกู้ยืมในระบบที่มีดอกเบี้ยในอัตราสูง	0.81	0.57
ยืมเงินจากหัวหน้างาน	0.94	0.62
อื่น ๆ	0.06	0.26

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ 1. กลุ่มตัวอย่างระบุคะแนนไม่ครบทุกวิธีจัดการ

2. การให้คะแนนความสำคัญแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ 5 ให้ความสำคัญมากที่สุดได้ลงมา 1 คือให้ความสำคัญน้อยสุดสำหรับวิธีการจัดการที่ไม่มีผู้ระบุระดับคะแนนความสำคัญ แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบไม่เลือกวิธีการนั้น ๆ เพื่อแก้ปัญหาและจะกำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 0

คะแนนแล้วนำคิดระดับคะแนนเฉลี่ยด้วยสูตร
$$\frac{\text{sum}(N * \text{Score})}{\text{Sample}}$$

ข้าราชการสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

1. จำนวนบัตรเครดิตและจำนวนเงินที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มข้าราชการสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการคลังที่ยอมรับและตอบแบบสอบถามว่าปัจจุบันนี้กำลังประสบปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตร้อยละ 13.8 (15/109 ตัวอย่าง) จากตารางที่ 4.23 พบว่าร้อยละ 56.25 ของกลุ่มตัวอย่างมีปัญหากับบัตรเครดิต 1 ใบและมีปัญหากับบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบร้อยละ 37.50 จำนวนเงินที่มีปัญหาในการจัดการกับปัญหาหนี้บัตรเครดิตสูงกว่า 10,000 บาทร้อยละ 62.50 ในจำนวนนี้มีจำนวนเงินสูงสุดที่ข้าราชการมีปัญหาสูงกว่า 50,000 บาทร้อยละ 12.5

ตารางที่ 4.23

รายละเอียดของกลุ่มข้าราชการที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต

รายการ		จำนวน ¹	ร้อยละ (N=15) ¹
จำนวนบัตรเครดิตที่มีปัญหา (ใบ)	1	9	56.25
	2	5	31.25
	3	1	6.25
ยอดเงินที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต (บาท)	ต่ำกว่า 10,000	6	37.5
	10,001 - 20,000	2	12.50
	20,001 - 30,000	4	25.00
	30,001 - 40,000	1	6.25
	40,001 - 50,000	0	0
	สูงกว่า 50,001	2	12.5

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ : 1. ผู้ตอบแบบสอบถามคือข้าราชการสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการคลังที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต

2. เปรียบเทียบระดับรายได้กับจำนวนบัตรเครดิตและจำนวนเงินที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต

จากตารางที่ 4.24 เมื่อพิจารณาถึงรายได้ของกลุ่มตัวอย่างกับยอดเงินที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตเมื่อพิจารณาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาทซึ่งถือเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำที่มีปัญหาในการจัดการกับหนี้บัตรเครดิตร้อยละ 33.33 ในจำนวนนี้มีปัญหากับจำนวนเงินต่ำกว่า 10,000 บาทร้อยละ 40 และมีปัญหากับจำนวนเงิน 20,001 – 30,000 บาทร้อยละ 60 เมื่อพิจารณาจำนวนบัตรเครดิตที่มีปัญหาพบว่าร้อยละ 40 มีปัญหากับบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบและมีปัญหากับบัตรเครดิตจำนวนมากกว่า 1 ใบร้อยละ 60 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการที่มีระดับรายได้ในช่วงนี้ส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบและจำนวน 20,001 – 30,000 บาท ซึ่งเป็นกลุ่มที่น่าจับตาเพราะจำนวนเงินที่มีปัญหาอยู่ในระดับที่สูงกว่ารายได้

ในกลุ่มที่มีระดับรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตร้อยละ 40 ด้วยจำนวนเงินที่ต่ำกว่า 10,000 บาทร้อยละ 33.33 และตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไปร้อยละ 66.67 โดยจำนวนเงินสูงสุดที่มีปัญหาสูงกว่า 50,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 33.33 เมื่อพิจารณาถึงจำนวนบัตรเครดิตที่กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาพบว่าปัญหากับบัตรเครดิต 1 - 2 ใบ แม้ว่าส่วนใหญ่จะมีระดับรายได้จะมีเพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนเงินที่มีปัญหา แต่ในจำนวนนี้ยังมีอยู่ส่วนหนึ่งที่มีระดับรายได้ต่ำกว่ายอดเงินที่มีปัญหาซึ่งถือเป็นกลุ่มที่น่าให้ความสนใจและจับตามองด้วยเช่นกัน

จากตารางที่ 4.25 เป็นการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบัตรเครดิตกับมูลค่าจำนวนเงินที่กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาแสดงให้เห็นว่าโดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบมีมูลค่าจำนวนเงินที่มีปัญหาตั้งแต่ต่ำกว่า 10,000 – 40,000 บาท ทั้งนี้มูลค่าจำนวนเงินที่มีปัญหา มากหรือน้อยนั้นปัจจัยที่เป็นเสริมได้แก่วงเงินที่กลุ่มตัวอย่างแต่ละรายได้รับ อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าวงเงินที่ได้รับจะไม่ได้สูงมากนักแต่ถ้ากลุ่มตัวอย่างถือบัตรเครดิตจำนวนหลายใบก็อาจจะเป็นตัวเสริมที่ทำให้มูลค่าจำนวนเงินที่มีปัญหาเพิ่มสูงขึ้นได้ เมื่อพิจารณาจากจำนวนบัตรเครดิต 2 ใบมูลค่าจำนวนเงินที่มีปัญหาในการจัดการมีตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท และมี 1 รายมีปัญหาด้วยมูลค่าจำนวนเงินสูงกว่า 50,000 บาท อย่างไรก็ตามข้อสังเกตพื้นฐานนี้จะสามารถแสดงให้เห็นได้ชัดเจนขึ้นในการศึกษาในบทถัดไป

ตารางที่ 4.24

เปรียบเทียบระดับรายได้กับยอดเงินและจำนวนบัตรเครดิตที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตของกลุ่มข้าราชการ¹

รายได้ (บาท)	จำนวนเงินที่ประสบปัญหา (บาท)						ร้อยละ (N=15)	จำนวนบัตรเครดิต (ใบ)			ร้อยละ (N=15)
	ต่ำกว่า 10,000	10,001 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	สูงกว่า 50,001		1	2	3	
15,000 - 20,000	2	0	3	0	0	0	33.33	2	2	1	33.33
20,001 - 30,000	2	1	1	0	0	2	40.00	3	3	0	40.00
30,001 - 40,000	2	1	0	0	0	0	20.00	3	0	0	20.00
40,001 - 50,000	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
50,001 - 60,000	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
สูงกว่า 60,001	0	0	0	1	0	0	6.67	1	0	0	6.67
ร้อยละ(N=15)	40.00	13.33	26.67	6.67	0.00	13.33	100	60.00	33.33	6.67	100

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.25

เปรียบเทียบจำนวนเงินที่ประสบปัญหา กับจำนวนบัตรเครดิตของกลุ่มข้าราชการ

จำนวนเงินที่ประสบปัญหา (บาท)	จำนวนบัตรเครดิต (ใบ)			ร้อยละ (N=15)
	1	2	3	
ต่ำกว่า 10,000	6	0	0	40.0
10,001 - 20,000	2	0	0	13.3
20,001 - 30,000	0	3	1	26.7
30,001 - 40,000	1	0	0	6.7
40,001 - 50,000	0	0	0	0.0
สูงกว่า 50,001	0	2	0	13.3
ร้อยละ(N=15)	60	33.3	6.7	100

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

3. วิธีจัดการกับปัญหาการจัดการหนี้บัตรเครดิต

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามว่ามีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตจำนวน 15 รายที่เป็นข้าราชการสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง จากตารางที่ 4.26 พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับวิธีการแก้ปัญหาด้วยวิธียืมเงินจากญาติ (สมาชิกในครอบครัว) ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.07 คะแนนซึ่งถือเป็นวิธีที่กลุ่มตัวอย่างเลือกให้ระดับความสำคัญโดยเฉลี่ยสูงสุด วิธีการจัดการที่เลือกให้ความสำคัญรองลงมาคือ ยืมเงินจากเพื่อนระดับคะแนนเฉลี่ย 2.93 สำหรับวิธีการเจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตเพื่อเลื่อนการชำระหนี้ข้าราชการให้ระดับคะแนน 2.60 และข้าราชการใช้บัตรเครดิตเข้ามาแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิตผ่านวิธีชำระผ่านบัตรเครดิตใบอื่น ๆ สูงกว่าการกดเงินสดจากบัตรเครดิต

ตารางที่ 4.26

ระดับคะแนนกับวิธีการจัดการปัญหาหนี้บัตรเครดิตของกลุ่มข้าราชการที่มีปัญหา

วิธีการ ¹	ระดับ คะแนน ²
ยืมเงินจากญาติ (สมาชิกในครอบครัว)	3.07
ยืมเงินจากเพื่อน	2.93
เจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตเพื่อเลื่อนการชำระหนี้	2.60
ชำระผ่านบัตรเครดิตใบอื่น	2.40
ยืมเงินจากหัวหน้างาน	2.20
กดเงินสดจากบัตรเครดิตที่มี	1.87
ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินอื่น	1.80
กู้เงินกู้ยืมในระบบที่มีดอกเบี้ยในอัตราสูง	1.20
อื่น ๆ เช่น กู้สหกรณ์ , ลดการใช้จ่าย เป็นต้น	0.20

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ: 1. กลุ่มตัวอย่างระบุคะแนนไม่ครบทุกวิธีการจัดการ

2. การให้คะแนนความสำคัญแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ 5 ให้ความสำคัญมากที่สุด ไล่ลงมา 1 คือให้ความสำคัญน้อยสุดสำหรับวิธีการจัดการที่ไม่มีผู้ระบุระดับคะแนน ความสำคัญแสดงว่าผู้ตอบไม่เลือกวิธีนั้น ๆ ในการแก้ปัญหาและจะกำหนดให้มีคะแนน เท่ากับ 0 คะแนนแล้วนำคิดระดับคะแนนเฉลี่ยด้วยสูตร $\frac{\sum(N * Score)}{Sample}$

4. กลุ่มที่ไม่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตกับวิธีการจัดการ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามว่าไม่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตว่าเหตุใดจึงคิดว่าตนไม่ประสบปัญหาหนี้บัตรเครดิต จากตารางที่ 4.27 พบว่าร้อยละ 77.66 ให้เหตุผลว่าจ่ายชำระเต็มจำนวนซึ่งกลุ่มนี้ถือว่าเป็นกลุ่มที่ไม่มีหนี้บัตรเครดิต และกลุ่มที่คาดว่าจะมีหนี้บัตรเครดิตแต่คิดว่าไม่มีปัญหาในการจัดการให้เหตุผลว่าจ่ายชำระทุกเดือนไม่เคยหยุดชำระร้อยละ 26.60 และร้อยละ 34.04 ตอบว่ายินดีที่จะจ่ายดอกเบี้ยและไม่เคยโดนการติดตามหนี้ แสดงให้เห็นว่า

ข้าราชการกลุ่มนี้มีความพอใจที่จะนำเงินสไปใช้ทำอย่างอื่นและยังไม่เคยโดนปัญหาติดตามหนี้จากการจ่ายชำระไม่เต็มจำนวน

ตารางที่ 4.27
สาเหตุที่คิดว่าไม่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตของกลุ่มข้าราชการ

สาเหตุที่ไม่คิดว่ามีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต ²	จำนวน ¹	ร้อยละ (N=94) ¹
จ่ายชำระเต็มจำนวน	73	77.66
บริหารเงินสภาพคล่องได้ (เงินสดไม่ขาดมือ)	21	22.34
ไม่เคยโดนการติดตามหนี้	22	23.40
จ่ายชำระทุกเดือนไม่เคยหยุดชำระ	25	26.60
ยินดีที่จะจ่ายดอกเบี้ย	10	10.64
อื่น ๆ เช่น ไม่ค่อยได้ใช้บัตรเครดิต	1	1.06

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ : 1. ผู้ตอบแบบสอบถามคือข้าราชการสังกัดสำนักงานเศรษฐกิจการคลังที่ไม่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต

2. กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกเหตุผลได้มากกว่าหนึ่งคำตอบ

วิธีแก้ไขปัญหา

เมื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่มีหนี้บัตรเครดิตแต่คิดว่าไม่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตลองตอบคำถามว่า “สมมุติว่าถ้าท่านมีปัญหากับหนี้บัตรเครดิต ท่านจะทำอย่างไร” โดยให้ระดับคะแนนความสำคัญตั้งแต่ 5 หากเป็นวิธีที่มีแนวโน้มที่จะเลือกทำมากที่สุดไล่เรียงไปจนถึง 1 หากเป็นวิธีที่มีแนวโน้มจะเลือกทำน้อยที่สุดหรือหาคิดว่าไม่เลือกวิธีนั้น ๆ เลยไม่เลือกและจะกำหนดให้ระดับความสำคัญเป็นศูนย์ จากตารางที่ 4.28 พบว่าข้าราชการที่มีหนี้บัตรเครดิตแต่ไม่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตจำนวน 25 รายเลือกแก้ปัญหาการจัดการหนี้บัตรเครดิตโดยการยืมเงินจากญาติ (สมาชิกในครอบครัว) โดยให้ระดับคะแนนโดยเฉลี่ย 2.92 คะแนน รองมาคือยืมเงินจากเพื่อนให้ระดับ

คะแนนโดยเฉลี่ย 2.72 สำหรับวิธีการเจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตเพื่อเลื่อนการชำระหนี้ให้ระดับคะแนน 2.32 คะแนนและข้าราชการที่ไม่มีปัญหาจะเลือกใช้วิธีนำบัตรเครดิตเข้ามาแก้ไขปัญหาในระดับความสำคัญน้อยคือกุดเงินสดจากบัตรเครดิตที่มีคะแนน 1.60 คะแนนและชำระผ่านบัตรเครดิตไปอื่น 1.20 คะแนน

ตารางที่ 4.28

ระดับคะแนนกับวิธีการจัดการปัญหาหนี้บัตรเครดิตของกลุ่มข้าราชการที่ไม่มีปัญหา

วิธีการ ¹	ระดับคะแนน ²
ยืมเงินจากญาติ (สมาชิกในครอบครัว)	2.92
ยืมเงินจากเพื่อน	2.72
เจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตเพื่อเลื่อนการชำระหนี้	2.32
กุดเงินสดจากบัตรเครดิตที่มี	1.60
ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินอื่น	1.40
ชำระผ่านบัตรเครดิตไปอื่น	1.20
กู้เงินกู้ยืมในระบบที่มีดอกเบี้ยในอัตราสูง	0.80
ยืมเงินจากหัวหน้างาน	0.80
อื่น ๆ เช่นกู้เงินสหกรณ์	0.04

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ: 1. กลุ่มตัวอย่างระบุคะแนนไม่ครบทุกวิธีการ

2. การให้คะแนนความสำคัญแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ 5 ให้ความสำคัญมากที่สุดไล่ลงมา 1 คือให้ความสำคัญน้อยสุดสำหรับวิธีการจัดการที่ไม่มีผู้ระบุระดับคะแนนความสำคัญแสดงว่าผู้ตอบไม่เลือกวิธีการนั้น ๆ เพื่อแก้ปัญหาและจะกำหนดให้มีคะแนน

เท่ากับ 0 คะแนนแล้วนำคิดระดับคะแนนเฉลี่ยด้วยสูตร
$$\frac{\text{sum}(N * \text{Score})}{\text{Sample}}$$

5. เปรียบเทียบวิธีการจัดการปัญหาหนี้บัตรเครดิตระหว่างกลุ่มที่มีปัญหาและไม่มีปัญหา

ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการสำนักงานเศรษฐกิจการคลังที่ตอบว่ากำลังมีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตกับกลุ่มตัวอย่างที่มีหนี้บัตรเครดิตแต่คิดว่าไม่มีปัญหาในด้านวิธีการจัดการกับปัญหาจากตารางที่ 4.29 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตและกลุ่มที่คิดว่าไม่มีปัญหาในการจัดการจะเลือกให้ความสำคัญกับวิธีการจัดการปัญหาที่คล้าย ๆ กัน คือ ยืมเงินจากญาติ(สมาชิกในครอบครัว) แต่ข้าราชการที่ไม่มีปัญหาจะให้ระดับคะแนนที่สูงกว่าข้าราชการที่มีปัญหา และวิธียืมเงินจากเพื่อนแต่วิธีนี้ข้าราชการที่มีปัญหาจะให้คะแนนสูงกว่าข้าราชการที่ไม่มีปัญหา สำหรับวิธีการขอเจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตเพื่อเลื่อนการชำระหนี้กลุ่มข้าราชการที่มีปัญหาเลือกให้คะแนนที่สูงกว่าข้าราชการที่ไม่มีปัญหา เมื่อพิจารณาถึงวิธีการจัดการกับปัญหาหนี้บัตรเครดิตด้วยการเลือกใช้บัตรเครดิตเข้ามาแก้ไขปัญหา นั้น พบว่าข้าราชการที่มีปัญหามีเลือกให้ระดับความสำคัญกับวิธีการชำระผ่านบัตรเครดิตไปอื่น ๆ และกดยอดเงินสดจากบัตรเครดิตสูง ข้าราชการที่ไม่มีปัญหาเพื่อจัดการกับปัญหาหนี้บัตรเครดิต

ภาพที่ 4.29

แสดงการเปรียบเทียบวิธีแก้ปัญหาระหว่างกลุ่มที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตกับ
กลุ่มที่ไม่มีปัญหาของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการ

วิธีการ ¹	ข้าราชการที่มี ปัญหา (คะแนน) ²	ข้าราชการที่ไม่มี ปัญหา (คะแนน) ²
ยืมเงินจากญาติ (สมาชิกในครอบครัว)	3.07	2.92
ยืมเงินจากเพื่อน	2.93	2.72
เจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตเพื่อเลื่อนการชำระหนี้	2.60	2.32
ชำระผ่านบัตรเครดิตใบอื่น	2.40	1.20
ยืมเงินจากหัวหน้างาน	2.20	0.80
กดยอดจากบัตรเครดิตที่มี	1.87	1.60
ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินอื่น	1.80	1.40
กู้เงินกู้ยืมในระบบที่มีดอกเบี้ยในอัตราสูง	1.20	0.80
อื่น ๆ	0.20	0.04

ที่มา : จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

หมายเหตุ: 1. กลุ่มตัวอย่างระบุคะแนนไม่ครบทุกวิธีการ

2. การให้คะแนนความสำคัญแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ 5 ให้ความสำคัญมากที่สุดไล่ลงมา

1 คือให้ความสำคัญน้อยสุดสำหรับรายการที่ไม่มีผู้ระบุระดับคะแนนความสำคัญจะกำหนดให้มี

คะแนนเท่ากับ 0 คะแนนแล้วนำคิดระดับคะแนนเฉลี่ยด้วยสูตร $\frac{\text{sum}(N * \text{Score})}{\text{Sample}}$

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างพนักงาน ไทยธนาคาร (มหาชน) จำกัดและข้าราชการ
สำนักงานเศรษฐกิจการคลังแล้วพบว่าทั้งพนักงานธนาคารและข้าราชการ ไม่มีความแตกต่างกันใน
เรื่องของจำนวนคนที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิต และจำนวนเงิน คือทั้ง
สองกลุ่มมีคนที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตร้อยละ 13.8 และส่วนใหญ่มีปัญหาหนี้บัตรเครดิต
จำนวน 1 ใบด้วยจำนวนเงินที่มีปัญหาส่วนใหญ่สูงกว่า 10,000 บาท

จากการพิจารณากลุ่มที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตทั้งพนักงานธนาคารฯ และข้าราชการตามระดับรายได้ต่าง ๆ พบผลที่ใกล้เคียงกันคือ ทั้งพนักงานธนาคารฯและข้าราชการส่วนใหญ่จะมีปัญหากับจำนวนสูงกว่า 10,000 บาท โดยระดับรายได้ที่มีผู้มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตสูงอยู่ในระดับรายได้ตั้งแต่ 15,000 - 30,000 บาทเหมือนกันแต่พนักงานธนาคารฯจะมีมูลค่าจำนวนเงินสูงสุดที่มีปัญหาอยู่ระหว่างจำนวน 40,001 - 50,000 บาท และส่วนใหญ่จะมีปัญหากับบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบ

สำหรับวิธีการแก้ไขปัญหาของพนักงานธนาคารฯและข้าราชการที่มีปัญหาพบว่ากลุ่มพนักงานธนาคารฯจะเลือกวิธีการเจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตก่อน รองมาคือยืมเงินจากญาติ (สมาชิกในครัวเรือน) แต่ข้าราชการจะเลือกวิธีการยืมเงินจากญาติก่อน และเลือกวิธีเจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตในระดับรองมา ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มพนักงานธนาคารฯซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีพฤติกรรมในการใช้จ่ายที่กล้าได้กล้าเสียหรือยอมเสี่ยงที่จะเจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต ในขณะที่กลุ่มข้าราชการซึ่งจะเป็นกลุ่มที่เป็นที่ยอมรับในสังคมว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติและจะไม่อยากจะมีเรื่องฟ้องร้องจึงเลือกที่จะยืมเงินจากญาติเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิต

ในด้านกลุ่มที่ไม่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตทั้งพนักงานธนาคารฯและข้าราชการ พบว่าเหตุผลส่วนใหญ่ที่ทั้งสองกลุ่มให้เหมือนกันว่าไม่ตนไม่มีปัญหาคือจ่ายชำระเต็มจำนวนอย่างไรก็ดีมีกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าไม่มีปัญหาในการจัดการแต่ถือว่ามีหนี้บัตรเครดิตเพราะให้เหตุผลว่าจ่ายชำระทุกเดือนไม่เคยหยุดชำระหรือเหตุผลอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการชำระเต็มจำนวน(กลุ่มนี้ถือว่าไม่มีหนี้) อย่างไรก็ตามผลการศึกษาไม่สามารถชี้ชัดได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีหนี้ซึ่งเป็นเพียงการคาดการณ์เท่านั้น และเมื่อสอบถามกลุ่มที่คาดว่าจะมีหนี้บัตรเครดิตแต่คิดว่าไม่มีปัญหาในการจัดการเพื่อเลือกวิธีแก้ไขปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตว่าจะแก้ไขปัญหาอย่างไรพบว่าทั้งพนักงานธนาคารฯและข้าราชการจะเลือกแก้ไขด้วยวิธีการ ยืมเงินจากญาติ (สมาชิกในครอบครัว) สูงที่สุด

4.4 บทสรุป

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตที่ก่อให้เกิดหนี้และวิธีการจัดการหนี้บัตรเครดิต จากแบบสอบถามสรุปได้ว่าโดยส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างจะมีและใช้บัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ ด้วยเหตุผลเพราะการมีบัตรเครดิตสะดวก ไม่ต้องพกพาเงินสด สามารถซื้อสินค้าและบริการได้ก่อน แล้วชำระคืนสินค้าได้ภายหลังและสามารถผ่อนชำระสินค้าและบริการได้ โดยเปรียบเทียบแล้วชำระการฯ จะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือนด้วยมูลค่าเงินที่สูงกว่าพนักงานธนาคารฯ อาจจะเป็นเพราะรายได้ต่อเดือนของชำระการฯน้อยกว่ารายได้ต่อเดือนของพนักงานธนาคารทำให้ชำระการฯนำบัตรเครดิตมาใช้จ่ายด้วยมูลค่าที่สูงกว่า ประเภทการใช้จ่ายที่กลุ่มตัวอย่างใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจะเป็นสินค้าอุปโภคบริโภค เช่นของกินของใช้ที่จำเป็น (สบู่ ยา สีสัน ข้าวสาร ฯลฯ) ค่าอาหาร ค่าน้ำมันรถยนต์ เป็นต้น

สำหรับพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในลักษณะการกู้ยืม นั้นพบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บัตรเครดิตด้วยเหตุผลเพราะต้องการถอนเงินสดล่วงหน้า และเพื่อการกู้ยืมผ่านบัตรเครดิตให้มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย แต่ชำระการฯจะให้ระดับความสำคัญของการมีบัตรเครดิตเพื่อการกู้ยืมสูงกว่าพนักงานเอกชน ในเรื่องของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแบบกู้ยืม เช่น การใช้บริการผ่อนชำระสินค้าและการใช้บริการกดเงินสดล่วงหน้าพบว่าพนักงานธนาคารและชำระการฯจะมีพฤติกรรมในการผ่อนชำระสินค้าและบริการสูงกว่าพฤติกรรมการกดเงินสดล่วงหน้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการใช้บริการกดเงินสดจากบัตรเครดิตมีการคิดค่าธรรมเนียมและคิดดอกเบี้ยทันที ณ วันที่เริ่มทำรายการด้วยอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยจะต่างจากการใช้บริการผ่อนชำระสินค้าที่จะมีการคิดดอกเบี้ยด้วยอัตราโปรโมชันที่ต่ำกว่า อย่างไรก็ตามก็ตีกลุ่มตัวอย่างที่มีพฤติกรรมในการกดเงินสดจากบัตรเครดิตให้เหตุผลในการกดเงินสดเพราะต้องการใช้เงินสดในยามฉุกเฉิน กดเงินสดมาเพื่อใช้จ่ายทั่วไป หรือแม้แต่การกดเงินสดมาเพื่อนำไปชำระค่าบัตรเครดิตใบอื่น ๆ เป็นต้น

เป็นที่น่าสังเกตว่า ด้วยเหตุผลที่ผู้ที่มีพฤติกรรมการกดเงินสดจากบัตรเครดิตให้ มีน้อยแสดงให้เห็นว่า ณ ช่วงขณะเวลานั้น ๆ กลุ่มตัวอย่างอาจจะไม่มีสภาพคล่องหรือความจำเป็นในการใช้จ่ายที่ฉุกเฉินโดยที่รายได้ไม่สามารถครอบคลุมได้ ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าผู้ถือบัตรเครดิตควรจะต้องระมัดระวังและพิจารณาให้ดีก่อนที่จะทำการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตด้วยวิธีการกดเงินสดเพราะภาระค่าใช้จ่ายอื่น ๆ จะเพิ่มขึ้นมาทันที ณ วันที่ทำรายการ ทั้งนี้เพราะสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตจะคิด

ค่าธรรมเนียมคอกเบี้ยและอื่น ๆ ณ วันที่เกิดรายการทันที และเสี่ยงต่อการจะเกิดปัญหาขึ้นในอนาคตได้

จากผลการศึกษาพบว่าลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเช่น เพศ อายุ สถานภาพและวุฒิการศึกษาไม่มีผลกับพฤติกรรมในการผ่อนชำระสินค้าและบริการ แต่จะมีผลกับพฤติกรรมการกดยอดเงินสดโดยเฉพาะอายุและวุฒิการศึกษาคือในช่วงอายุที่เป็นวัยเริ่มต้นการทำงาน (25 - 30 ปี) กลุ่มตัวอย่างจะมีพฤติกรรมในการกดยอดเงินสดจากบัตรเครดิตสูงและจะค่อย ๆ ลดลงเมื่อระดับอายุสูงขึ้น เช่นเดียวกับระดับการศึกษา ที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจะมีพฤติกรรมในการกดยอดเงินสดผ่านบัตรเครดิตสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับที่สูงกว่า อย่างไรก็ตามหากพิจารณาถึงลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารและข้าราชการนั้นพบว่า กลุ่มพนักงานธนาคารจะมีแนวโน้มในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตลักษณะกู้ยืมสูงกว่ากลุ่มข้าราชการ

ในการพิจารณาถึงลักษณะด้านเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างพบว่าระดับรายได้มีผลการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตลักษณะกู้ยืมคือกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ต่ำจะมีพฤติกรรมการผ่อนชำระสินค้าและการกดยอดเงินสดจากบัตรเครดิตสูง แต่จะลดพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในลักษณะกู้ยืมลงเมื่อระดับรายได้สูงขึ้น โดยลักษณะผลการศึกษาดังกล่าวจะพบผลเช่นเดียวกันเมื่อพิจารณาการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในลักษณะกู้ยืมกับรายได้ครัวเรือน แต่เมื่อพิจารณาด้านรายจ่ายส่วนตัวพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีรายจ่ายส่วนตัวต่ำกว่า 30,000 บาทจะมีพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตแบบกู้ยืมสูง ซึ่งระดับรายจ่ายส่วนตัวที่เพิ่มสูงขึ้นนั้นจะไม่มีผลกับพฤติกรรมการผ่อนชำระสินค้าแต่จะมีผลกับพฤติกรรมการกดยอดเงินสดเพราะกลุ่มตัวอย่างจะลดพฤติกรรมการกดยอดเงินสดลงเมื่อมีระดับรายจ่ายส่วนตัวเพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตามเมื่อระดับรายจ่ายส่วนตัวสูงขึ้นพนักงานธนาคารจะมีพฤติกรรมในการผ่อนชำระสินค้าผ่านบัตรเครดิต ในขณะที่ข้าราชการจะเลือกลดพฤติกรรมการผ่อนชำระสินค้าลง

จะเห็นได้ว่านอกจากบัตรเครดิตจะใช้เพื่อทดแทนเงินสด บัตรเครดิตยังสามารถนำมาใช้จ่ายในลักษณะการกู้ยืมได้อีกด้วย ด้วยเหตุนี้เองทำให้มูลค่าหนี้คงค้างในบัตรเครดิตเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ดังนั้นผู้ที่ถือบัตรเครดิตควรจะมีการจัดสรรหรือวางแผนในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตให้ดีและมีความรอบคอบเพราะหากไม่มีความระมัดระวังในการใช้จ่ายจนไม่สามารถจ่ายชำระคืนได้ และกลายสภาพไปเป็นลูกหนี้บัตรเครดิตและจะทำให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาได้

ในการศึกษานี้ได้มีการศึกษาถึงพฤติกรรมการจ่ายชำระและพฤติกรรมในการจัดการหนี้บัตรเครดิตพบว่า เมื่อยังไม่ค้ำจนถึงปัญหาหนี้บัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจะมีวิธีการจัดการรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายโดยการยืมเงินจากญาติพี่น้องในครอบครัว กู้เงินจากสถาบันการเงิน และกดเงินสดจากบัตรเครดิต ซึ่งจะเห็นได้ว่าบัตรเครดิตถือเป็นแหล่งเงินกู้ที่เป็นหนึ่งในหลาย ๆ วิธีที่กลุ่มตัวอย่างเลือกเพื่อใช้แก้ไขปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย นอกเหนือจากการใช้จ่ายปกติ

เมื่อพิจารณารูปแบบการใช้จ่ายบัตรเครดิตด้วยวิธีการจ่ายชำระคืนยอดใช้จ่ายจากบัตรเครดิตพบว่าพนักงานธนาคารจะมีพฤติกรรมในการจ่ายชำระคืนแบบขั้นต่ำ 10% หรือชำระบางส่วนสูงกว่าข้าราชการ แสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารมีพฤติกรรมในการกู้ยืมผ่านบัตรเครดิตสูงกว่าข้าราชการ โดยส่วนใหญ่จะทำให้เหตุผลว่ามีความต้องการใช้เงินสดในการใช้จ่ายอื่น ๆ แต่ทั้งนี้มีส่วนหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่ากำลังเริ่มมีปัญหาในการจ่ายชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิตเพราะให้เหตุผลว่าเพื่อรักษาสถานภาพบัญชีบัตรเครดิตและมีรายได้ไม่เพียงพอที่จะชำระเต็มจำนวน ทั้งนี้พนักงานธนาคารที่มีพฤติกรรมการจ่ายชำระไม่เต็มจำนวนจะสะสมยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบและมูลค่าเงินคงค้างสูงกว่า 10,000 บาท

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารมีพฤติกรรมในการผัดนัดชำระยอดเรียกเก็บจากบัตรเครดิตสูงกว่าข้าราชการ โดยให้เหตุผลว่าลืมชำระและไม่ได้รับใบแจ้งยอด ทั้งนี้จากการศึกษาสามารถแยกคนที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตจากการผัดนัดชำระยอดเรียกเก็บ โดยพบว่าทั้งกลุ่มพนักงานธนาคารและข้าราชการให้เหตุผลที่ผัดนัดชำระเพราะไม่มีเงินเพียงพอจ่ายและหมุนค่าใช้จ่ายไม่ทันในจำนวนที่ไม่แตกต่างกัน แต่ข้าราชการจะมีมูลค่าเงินผัดนัดชำระด้วยจำนวนเงินสูงกว่า 10,000 บาทสูงกว่าพนักงานเอกชน

จากผลการศึกษาข้างต้นทำให้สรุปได้ว่า ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถสรุปได้ว่าสาเหตุของการกดเงินสด การผ่อนชำระสินค้า การผัดนัดชำระหรือการจ่ายชำระบัตรเครดิตผ่านบัตรเครดิตใบอื่น ๆ นั้นจะสามารถบ่งบอกถึงการมีปัญหากลุ่มตัวอย่างได้ แต่ผลการศึกษาก็สามารถตอบได้ว่าบัตรเครดิตเป็นนวัตกรรมทางการเงินที่นอกจากจะสามารถใช้แทนเงินสดได้ แต่ยังสามารถใช้บัตรเครดิตเป็นแหล่งเงินกู้เพื่อการใช้จ่ายได้อีกด้วย

ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเพื่อเจาะจงหากกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งพนักงานธนาคารและข้าราชการที่ตอบและยอมรับว่ากำลังประสบปัญหาหนี้บัตรเครดิตอยู่ในจำนวนที่เท่า ๆ กัน ซึ่งส่วนใหญ่จะมีมูลค่าจำนวนเงินที่มีปัญหาสูงกว่า

20,000 บาท ซึ่งกลุ่มที่น่าเป็นห่วงมากที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ต่ำกว่ามูลค่าหนี้บัตรเครดิต สำหรับวิธีการจัดการหนี้บัตรเครดิตจะมีความแตกต่างกันระหว่างพนักงานธนาคารและข้าราชการคือ พนักงานธนาคารที่มีปัญหาหนี้บัตรเครดิตจะใช้วิธีการ 1.เจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตเพื่อเลื่อนการชำระหนี้ 2.ยืมเงินจากเพื่อน 3.ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินอื่น ในขณะที่ข้าราชการจะใช้วิธี 1.ยืมเงินจากญาติ 2.ยืมเงินจากเพื่อนและ 3.เจรจากับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตเพื่อเลื่อนการชำระหนี้ ซึ่งจะเห็นว่าต้นทุนในการแก้ไขปัญหาของพนักงานเอกชนจะสูงกว่าข้าราชการ

จากผลการศึกษาพฤติกรรมต่าง ๆ ในการใช้บัตรเครดิตที่ก่อให้เกิดหนี้และวิธีการจัดการหนี้จากบัตรเครดิตผ่านแบบสอบถามนั้น ยังไม่สามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยในบางข้อได้ ดังนั้น การศึกษาที่จะช่วยตอบข้อสงสัยได้ละเอียดยิ่งขึ้นนั้นควรทำด้วยวิธีการสัมภาษณ์คนที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตจริงๆ ซึ่งได้ทำการศึกษาในบทถัดไป