

บทที่ 5 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มที่มีปัญหาการหนีบัตรเครดิต

5.1 ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า(รายละเอียดภาคผนวก ก) ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 4 รายที่มีปัญหาและเคยมีปัญหาในการจัดการหนีบัตรเครดิต จากตารางที่ 5.1 สรุปได้ว่า จากตารางที่ 5.1 ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเพศชายจำนวน 3 คนและเพศหญิง 1 คน โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 26 – 50 ปี ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ปัจจุบันผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 4 รายมีรายได้โดยอยู่ในช่วง 15,000 – 42,000 บาท ซึ่งถือเป็นช่วงรายได้ที่อยู่เกณฑ์ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่สามารถมีบัตรเครดิตได้ ถึงแม้ว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีระดับรายได้ปัจจุบันอยู่ในระดับกลางค่อนข้างสูง โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทุกรายจะมีระดับค่าใช้จ่ายหลักที่ไม่ได้สูงเกินกว่าระดับรายได้ที่ได้รับ แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 4 รายเลือกใช้บัตรเครดิตมาใช้จ่าย ไม่ว่าจะเป็นการใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค การใช้จ่ายในลักษณะกู้ยืม หรือการใช้จ่ายเพื่อการอื่นๆ ตัวอย่างเช่น ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 รายจากจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ใช้บัตรเครดิตกดเงินสดใช้จ่ายลักษณะกู้ยืมเพื่อนำเงินมาใช้ในการพนัน เป็นต้น ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วจะเห็นได้ว่ารูปแบบและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นการใช้จ่ายเกินตัวกว่ารายได้ และมีการใช้ประโยชน์จากวงเงินบัตรเครดิตมาช่วยเพิ่มอำนาจในการใช้จ่าย เช่น การใช้บัตรเครดิตใช้จ่ายเพื่อสังสรรค์กับเพื่อน การกดเงินสด หรือแม้แต่การผ่อนชำระสินค้า เป็นต้น

ในด้านมูลค่าของจำนวนเงินที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีปัญหา นั้นสังเกตได้ว่ามูลค่าของจำนวนเงินที่มีปัญหาจะสอดคล้องกับวงเงินที่ได้รับอนุมัติและจำนวนบัตรเครดิตที่ผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละรายถือ และใช้ สาเหตุเพราะผู้ให้สัมภาษณ์ทุกรายจะใช้บัตรเครดิตทุกใบที่มีอยู่เพื่อหมุนค่าใช้จ่ายหรือบริหารสภาพคล่องได้ ทั้งที่รายได้ที่ได้มาไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายแล้ว แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ยังมีอำนาจในการใช้จ่ายเหลือออกจากวงเงินที่ได้รับอนุมัติจากบัตรเครดิต ถ้ามีบัตรเครดิตหลายใบอำนาจในการใช้จ่ายของผู้ให้สัมภาษณ์ก็จะมากขึ้นตามจำนวนบัตรเครดิตและวงเงินที่ได้รับการอนุมัติในแต่ละใบ ซึ่งในรายที่มีปัญหานั้น พบว่ามีบัตรเครดิตที่มีปัญหาในการจัดการหนีบัตรเครดิตถึง 9 ใบและมูลค่าเงินที่มีปัญหามากกว่า 250,000 บาท

ตารางที่ 5.1
สรุปรายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์

ปัจจัยต่าง ๆ	รายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์			
	รายชื่อที่ 1	รายชื่อที่ 2	รายชื่อที่ 3	รายชื่อที่ 4
เพศ	หญิง	ชาย	ชาย	ชาย
อายุ (ปี)	29	32	50	26
สถานภาพ	โสด	โสด	สมรส	โสด
ภูมิลำเนาเดิม	กรุงเทพฯ	ลำปาง	สมุทรปราการ	สระบุรี
สมาชิกในครัวเรือน (คน)	5	4	3	1
การศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	N/A ¹	ปวส.
อาชีพ/ตำแหน่ง	พนักงานบริษัท เจ้าหน้าที่การตลาด	พนักงานบริษัท Web Programmer	พนักงานบริษัท พนักงานไลน์การผลิต	พนักงานบริษัท ออกแบบจิวเวลรี่
รายได้ปัจจุบัน (บาท)	22,000	42,000	30,000	15,000
ค่าใช้จ่ายหลักต่อเดือน (บาท)	- ผ่อนรถยนต์ 12,000 - ค่าน้ำมัน 8,000 (เบิกได้)	- ค่าเช่าบ้าน 4,500 - ค่าผ่อนรถ 7,000 - ค่าน้ำมัน 4,000 - เงินกู้สหกรณ์ 5,000	¹ - ค่าผ่อนบ้าน - ค่าน้ำมันรถ - ค่าเลี้ยงดูบุตร	- ค่าเล่าเรียนปริญญาตรีภาคพิเศษ - ค่าเช่าห้อง 4,000 - ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 4,000
จำนวนบัตรเครดิตที่ใช้ (ใบ)	9	4	2	3
วงเงินได้รับอนุมัติเฉลี่ย (บาท)	50,000	30,000	60,000	40,000
ยอดเงินต้นที่มีปัญหา (บาท)	250,000 (ครั้งที่ 1) ² 170,000 (ครั้งที่ 2)	180,000	120,000	200,000
ระยะเวลาที่เริ่มมีปัญหา (ปี)	1 (หลังถือบัตรเครดิต)	2 (หลังถือบัตรเครดิต)	2 - 3 (หลังถือบัตรเครดิต)	1 (หลังถือบัตรเครดิต)
รวมระยะเวลาที่มีปัญหา (ปี)	4	3 - 4	5	3
สถานะของปัญหา	แก้ไขแล้ว	แก้ไขแล้ว	กำลังแก้ไข	ยังไม่ได้แก้ไข (ค้างชำระ)
รูปแบบการดำเนินชีวิต	- ใช้สินค้าราคาแพง - ชอบสังสรรค์	- ควบคุมการใช้จ่าย ไม่ได้ - ชอบสังสรรค์	- ชอบเล่นการพนัน	- ชอบเที่ยวเตร่ กินใช้ จ่ายไม่ประหยัด - ไม่มีวินัยทางการเงิน - ชอบเลี้ยงเพื่อน

ที่มา : จากบทสัมภาษณ์กลุ่มผู้ที่มีปัญหาหนี้บัตรเครดิต

หมายเหตุ : 1. ผู้ให้สัมภาษณ์รายชื่อที่ 3 ไม่ตอบคำถามในระดับการศึกษาและยอดรายจ่ายต่าง ๆ

2. ผู้ให้สัมภาษณ์รายชื่อที่ 1 ประสบปัญหาบัตรเครดิตสองครั้ง

5.2 จุดเริ่มต้นการถือบัตรเครดิตและสาเหตุที่ผู้ใช้บัตรเครดิตหลายใบ

เมื่อพิจารณาดารางที่ 5.2 พบว่า สาเหตุที่ผู้ใช้บัตรเครดิตมีและใช้บัตรเครดิตหลายใบนั้นมีหลายปัจจัย ซึ่งโดยส่วนใหญ่เกิดจากการแนะนำของพนักงานขายและจากการแนะนำจากสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตเก่าด้วยโปรโมชั่นแจกของรางวัล อันเป็นผลมาจากนโยบายการแข่งขันกันในธุรกิจบัตรเครดิตเพื่อขยายฐานบัตรเครดิตของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต อีกหนึ่งปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ผู้ใช้บัตรเครดิตมีและใช้บัตรเครดิตหลายใบคือความสนใจและเห็นประโยชน์ของบัตรเครดิต ความนิยมที่มีบัตรเครดิตของผู้ใช้สัปดาห์เองโดยจะเป็นฝ่ายติดต่อยังสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตในการขอสมัครบัตรเครดิตเพื่อความต้องการนำบัตรเครดิตมาใช้จ่ายโดยมิได้สนใจของรางวัล

สาเหตุสำคัญอีกประการที่มีผลให้ผู้ใช้บัตรเครดิตมีบัตรเครดิตหลายใบคือ การที่สถาบันผู้ออกบัตรเครดิตอนุมัติบัตรเครดิตให้เพิ่ม ซึ่งการที่สถาบันผู้ออกบัตรเครดิตยังอนุมัติบัตรเครดิตให้กับผู้ใช้สัปดาห์ถือบัตรเครดิตเพิ่มทั้ง ๆ ที่ผู้ใช้สัปดาห์มีพฤติกรรมในการจ่ายชำระขั้นต่ำร้อยละ 10 หรือชำระบางส่วนนั้น ก็เพราะรายงานที่สถาบันการเงินแจ้งให้กับบริษัทเครดิตบูโร ในกรณีที่มีการจ่ายชำระขั้นต่ำหรือบางส่วน จะถือว่าสถานะบัญชีปกติเพราะสถาบันการเงินถือว่าผู้ถือบัตรเครดิตยังไม่ค้างชำระ เกิดเป็นความไม่สมมาตรของข้อมูล (Asymmetric Information) กักระหว่างผู้ออกบัตรเครดิตและผู้ถือบัตรเครดิต ด้วยเหตุนี้สถาบันผู้ออกบัตรเครดิตอื่นที่เห็นรายงานดังกล่าวบางรายก็ไม่ได้สนใจตรวจสอบข้อมูลอื่น ๆ เพิ่ม หากมีการแสดงหลักฐานทางการเงินเพิ่มเติมที่เข้าเกณฑ์ขั้นต่ำตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันผู้ออกบัตรเครดิตก็จะอนุมัติบัตรเครดิตใบใหม่ให้กับผู้ถือบัตรเครดิตเพิ่มเติม

สำหรับปัจจัยที่มีต่อความต้องการในการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้สัปดาห์พบว่า ความต้องการในการใช้บัตรเครดิตเพื่อเสริมสภาพคล่องในการใช้จ่าย และนโยบายกระตุ้นการใช้จ่ายของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตแต่ละราย มีอิทธิพลและส่งผลให้ผู้ใช้สัปดาห์มีความต้องการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต โดยผู้ใช้สัปดาห์จะมีพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตลักษณะการกู้ยืมเพื่อเสริมสภาพคล่องในการใช้จ่ายเช่นการผ่อนชำระสินค้าและการกดเงินสด เป็นต้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะเดียวกับที่พบในการศึกษาในบทที่ 4

ตารางที่ 5.2

สรุปสาเหตุของการถือและใช้บัตรเครดิตหลายใบของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละราย

สาเหตุ	รายที่ 1	รายที่ 2	รายที่ 3	รายที่ 4
สาเหตุการตัดสินใจมีบัตรเครดิต	พนักงานขายแนะนำ	พนักงานขายแนะนำ	เพื่อนแนะนำ	ต้องการมีบัตรเครดิต
ปัจจัยที่ทำให้มีบัตรเครดิตหลายใบ	- เพื่อช่วยหมุน ค่าใช้จ่าย - สนใจของรางวัลจากการสมัคร	- สถาบันผู้ออกบัตรฯ อนุมัติให้ - ไปโรมันชั้น Member Get Member ¹ - เพื่อนแนะนำ	เพื่อนแนะนำ	- สมัครเพิ่มด้วยตนเอง - สถาบันผู้ออกบัตรฯ อนุมัติให้
ความต้องการในการใช้บัตรเครดิต	- เพื่อต้องการหมุน ค่าใช้จ่าย - เสริมสภาพคล่อง - สนใจของรางวัล	- ผ่อนชำระสินค้า - สนใจของรางวัล	- เสริมสภาพคล่องเพื่อ ใช้เงินการพินัน	- ใช้หมุนการค้าใช้จ่าย - เพื่อการกู้ยืม
แรงจูงใจในการเลือกใช้บัตรเครดิต	รายการส่งเสริมการขาย	รายการส่งเสริมการขาย	ความต้องการส่วนตัว	ความต้องการส่วนตัว

ที่มา : จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ที่มีปัญหาหนี้บัตรเครดิต
หมายเหตุ : 1. ไปโรมันชั้น Member Get Member คือรายการส่งเสริมการขายที่ให้ผู้ถือบัตรเครดิตแนะนำให้เพื่อนมาสมัครและจะให้ของรางวัลกับผู้แนะนำและผู้ถูกแนะนำ

5.3 สาเหตุที่ทำให้เริ่มมีปัญหาและความรุนแรงของปัญหาและวิธีแก้ไข

จากตารางที่ 5.3 เป็นการสรุปลักษณะต่าง ๆ ของผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งผลจากการศึกษาพบ สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละรายพบว่า ในด้านพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตผู้ให้ สัมภาษณ์ทุกรายจะมีพฤติกรรมในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อการหมุนเวียนค่าใช้จ่ายในรูปแบบ การกู้ยืม เช่น พฤติกรรมการผ่อนชำระสินค้าและการกดเงินสดเป็นต้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พบได้ในกลุ่ม ตัวอย่างที่ศึกษาพฤติกรรมผ่านแบบสอบถาม ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกรายจะใช้บัตรเครดิตทุกใบที่ได้รับ การอนุมัติโดยประเภทการใช้จ่ายที่ใช้ผ่านบัตรเครดิตเช่น ค่าอาหาร ค่าใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยว ค่า น้ำมันรถ ค่าใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค เป็นต้น ทั้งนี้มีผู้ให้สัมภาษณ์ 2 รายที่มีประเภทการใ้ ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในลักษณะเพื่อการกู้ยืมเพียงอย่างเดียวคือการกดเงินสด โดย 1 ในนั้นกดเงินสด ออกมาเพื่อใช้สำหรับหมุนเวียนค่าใช้จ่ายสำหรับเล่นการพนันซึ่งเป็นลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้ให้ สัมภาษณ์

ผลจากการศึกษาพฤติกรรมการจ่ายชำระยอดเรียกเก็บจากบัตรเครดิตด้วยวิธีสัมภาษณ์ นั้นพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ทุกรายมีพฤติกรรมในการจ่ายชำระยอดเรียกเก็บด้วยวิธีชำระขั้นต่ำร้อยละ 10 หรือชำระบางส่วนซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ให้สัมภาษณ์เริ่มที่จะสมหนี้จากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่ง จากการศึกษานิติพฤติกรรมการจ่ายชำระยอดเรียกเก็บจากบัตรเครดิตด้วยแบบสอบถามจะพบกลุ่ม ตัวอย่างจำนวนหนึ่งที่มีลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวที่เหมือนกับผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนั้นหากกลุ่มตัวอย่าง ที่กรอกแบบสอบถามและมีพฤติกรรมในการจ่ายชำระแบบขั้นต่ำร้อยละ 10 หรือบางส่วนและมีการ สะสมหนี้จากบัตรเครดิตมากขึ้น ก็อาจจะส่งผลทำให้เกิดปัญหาและไม่สามารถจัดการกับภาระหนี้จาก บัตรเครดิตได้

จากการสอบถามผู้ให้สัมภาษณ์ถึงสาเหตุที่ไม่จ่ายชำระเต็มจำนวนพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ 2 รายนำเงินสดไปใช้จ่ายอย่างอื่น เมื่อถึงรอบชำระคืนก็ไม่มีเงินสดเพียงพอที่จะชำระ แต่เพื่อต้องการจะ รักษาสภาพบัญชีบัตรเครดิตจึงจ่ายชำระบางส่วนโดยยินดีที่จะจ่ายดอกเบี้ย สำหรับรายที่ใช้บัตร เครดิตกดเงินสดเพื่อเล่นการพนัน (รายที่ 3) ให้เหตุผลว่าเพราะแพ้การพนันทำให้ไม่มีเงินเพียงพอที่จะ จ่ายชำระคืนเต็มจำนวน จึงสรุปได้ว่าจากพฤติกรรมการจ่ายชำระคืนแบบไม่เต็มจำนวน เป็นเหตุทำให้ ผู้ให้สัมภาษณ์เริ่มสะสมหนี้จากบัตรเครดิตและมีภาระค่าใช้จ่ายที่เป็นดอกเบี้ยเพิ่มมากขึ้นจนกระทั่ง เกิดปัญหาทำให้ไม่สามารถจัดการหนี้จากบัตรเครดิตได้

สำหรับสาเหตุที่ทำให้เพิ่มความรุนแรงของปัญหาของผู้ให้สัมภาษณ์จากรายที่ 5.3 สรุปได้ว่าผู้ให้สัมภาษณ์ยังมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแบบเดิมทั้ง ๆ ที่มีพฤติกรรมการจ่ายชำระคืนแบบไม่เต็มจำนวน นอกจากนี้กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ยังมีพฤติกรรมในการก่อหนี้เพิ่มสาเหตุก็เนื่องมาจากผู้ให้สัมภาษณ์พยายามที่จัดการปัญหานี้บัตรเครดิตที่สะสมไว้ เช่นกู้เงินสินเชื่อส่วนบุคคล เพื่อมาจ่ายชำระหนี้บัตรเครดิต การกดเงินสดจากบัตรเครดิตมาจ่ายชำระบัตรเครดิตอีกใบหรือใบเดิม ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ นอกจากจะไม่ช่วยแก้ปัญหานี้จากบัตรเครดิตได้ ยังเป็นการเพิ่มภาระในการจ่ายชำระคืนมากขึ้นเพราะในการกู้เงินสินเชื่อส่วนบุคคลนั้นจะมีการคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอื่น ๆ รวมกันสูงถึงร้อยละ 28 และการกดเงินสดที่มีการคิดอัตราค่าธรรมเนียมอื่น ๆ เพิ่มเติมและคิดดอกเบี้ยทันทีที่มีรายการกดเงินสด ซึ่งรายการต่าง ๆ เหล่านี้ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกรายจะทำการที่จะนำเงินมาใช้จ่ายคืนบัตรเครดิต นอกจากนี้มีสาเหตุอื่น ๆ เช่น ตกงานทำให้ไม่มีรายได้มาจ่ายชำระคืนสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตได้

สำหรับวิธีการแก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิตจากรายที่ 5.3 สรุปได้ว่าผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 4 รายเลือกแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการหยุดชำระและขอเจรจาทันทีกับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พบเช่นเดียวกับการศึกษาผ่านแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานไทยธนาคารฯ ที่มีปัญหานี้บัตรเครดิต อย่างไรก็ตามวิธีที่ดีที่สุดสำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ที่สามารถแก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิตได้แล้วจำนวน 2 รายนั้น ได้รับความช่วยเหลือจากครอบครัว

ตารางที่ 5.3
สรุปลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละราย

ลักษณะต่าง ๆ	รายที่ 1 ¹	รายที่ 2	รายที่ 3 ²	รายที่ 4 ³	
พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต	- พกบัตรเครดิตทุกใบ - ใช้บัตรเครดิตที่ได้รับสิทธิพิเศษ - ใช้หมุนค่าใช้จ่าย	- ใช้บัตรเครดิตที่ได้รับสิทธิพิเศษ - ใช้หมุนค่าใช้จ่าย - กดเงินสด	- กดเงินสดเพื่อหมุนเงินในการเล่นเกมพนัน	- ใช้หมุนค่าใช้จ่าย - กดเงินสด	
รายจ่ายที่ใช้บัตรเครดิต	- ค่าอาหาร - ค่าท่องเที่ยว - ค่าน้ำมันรถ - ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	- ค่าอาหาร - ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค - ค่าน้ำมันรถยนต์	- กดเงินสด	- ค่าอาหาร - ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง - กดเงินสด - ค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือย(กดเงินสดให้เพื่อนยืม)	
พฤติกรรมในการจ่ายชำระ	- ชำระขั้นต่ำ	- ชำระเต็มจำนวน - ชำระขั้นต่ำ	- ชำระเต็มจำนวน - ชำระขั้นต่ำหรือบางส่วน	- ชำระขั้นต่ำหรือบางส่วน	
สาเหตุและความรุนแรงของปัญหา	ครั้งที่ 1 - มีปัญหาในการจัดสรรรายได้กับค่าใช้จ่าย - มีปัญหาในการเบิกค่าใช้จ่ายกับที่ทำงาน - ก่อหนี้เพิ่ม - ใช้บัตรเครดิตเกินกว่ารายได้	ครั้งที่ 2 - ภาระหนี้สินผูกพันต่อเนื่อง - ผ่อนชำระสินค้ามากจนไม่สามารถผ่อนชำระได้ - พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต - ตกงาน	- พฤติกรรมการหมุนเงินจากบัตรเครดิต - รายได้ลด (รายได้พิเศษ) - กดเงินสดจากบัตรเครดิตอีกใบมาจ่ายชำระอีกใบ	- กดเงินสดมาหมุนเงินเพื่อการพนันมากขึ้น (ฟุ่มเฟือย) - ใช้บัตรเครดิตสูงกว่ารายได้	- หมุนเงินจากบัตรเครดิต - ก่อหนี้เพิ่ม - ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยเกินตัว - กดเงินสดจากบัตรเครดิตเพื่อจ่ายชำระบัตรเครดิต
วิธีแก้ไขปัญหา	ครั้งที่ 1 - Re-finance รถยนต์	ครั้งที่ 2 - หยุดชำระ - เจรจา - ประนอมหนี้ - ได้รับความช่วยเหลือจากญาติสนิท	- หยุดชำระ - เจรจาประนอมหนี้ - ขอความช่วยเหลือจากที่บ้าน	- หยุดชำระเพื่อรอประนอมหนี้ - ศาลตัดสินพิจารณาคดี - จ่ายชำระเป็นงวดๆ ตามคำตัดสิน	- หยุดชำระ - รอเจรจaprะนอมหนี้ - ยังไม่สามารถแก้ไขปัญห ได้

ที่มา : จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ที่มีปัญหาหนี้บัตรเครดิต

หมายเหตุ : 1. ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 ประสบปัญหาหนี้บัตรเครดิตสองครั้ง

2. ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 3 อยู่ในระหว่างการแก้ไขปัญหา

5.4 ผลกระทบที่เกิดขึ้น

จากการศึกษาถึงปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ให้สัมภาษณ์ในระหว่างที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต พบว่าผู้ที่เคยประสบปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต ได้รับประสบการณ์จากการติดตามหนี้จากสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตที่ไม่ค่อยแตกต่างกัน คือ

1. มีภาระที่ต้องจ่ายชำระดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจากยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในระหว่างที่มีการจ่ายชำระขั้นต่ำหรือชำระบางส่วนเพื่อรักษาสภาพบัญชีบัตรเครดิต ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตแต่ละรายที่คิดแต่จะไม่เกินตามอัตราประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย
2. ค่าธรรมเนียมในการชำระล่าช้าเมื่อเริ่มจ่ายชำระไม่ไหวและจำเป็นต้องหยุดชำระในบางเดือน
3. การโทรศัพท์ติดตามหนี้ผ่านโทรศัพท์มือถือ ที่บ้านและที่ทำงานวันละหลาย ๆ ครั้ง และด้วยสาเหตุนี้เองทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายตัดสินใจหยุดจ่ายชำระเพราะรู้ว่าเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมและไม่มีความเห็นใจ
4. ได้รับจดหมาย ไปรษณียบัตรติดตามเพื่อให้จ่ายชำระหนี้แบบเปิดเผย
5. ได้รับหมายศาล ติดต่อดำเนินคดี
6. เสียประวัติทางการเงินในเครดิตบูโร และไม่ได้รับการอนุมัติจากทางสถาบันการเงิน อื่นในกรณีที่ต้องการจะกู้ยืมเงิน

5.5 แนวโน้มที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตกับผู้ให้สัมภาษณ์

จากการศึกษาบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดที่ประสบปัญหาหนี้บัตรเครดิต ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 4 รายให้คำตอบที่มีลักษณะคล้าย ๆ กันคือจะวางแผนการใช้จ่ายให้เป็นแบบแผนมากขึ้น แต่จากการแก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิตของแต่ละรายพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ 3 รายมีภาระหนี้สินผูกพันที่เกิดขึ้นเนื่องจากการแก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิต แต่เป็นหนี้สินที่มีต้นทุน (ดอกเบี้ย) ที่ถูกลง เช่นในรายที่ 1 ได้รับการช่วยเหลือจากแม่บุญธรรม รายที่ 2 กู้เงินสหกรณ์ รายที่ 3 ได้รับการลดภาระหนี้จากการตัดสินใจของศาลโดยแบ่งชำระเป็นรายเดือนที่ไม่ได้มีการคิดดอกเบี้ยเพิ่มเติมอีกต่อไป มีเพียงรายที่ 4 เท่านั้นที่ยังคงมีปัญหายังอยู่เพราะยังไม่ได้แก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิต ซึ่งมีแนวโน้มความเป็นไป

ได้ที่ผู้ให้สัมภาษณ์อาจจะเกิดปัญหาขึ้นได้อีกแต่จะเป็นปัญหาหนี้สินอื่นที่ไม่ใช่จากบัตรเครดิต เพราะถ้าหากมีเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้เกิดขึ้นกับผู้ให้สัมภาษณ์ เช่นตกงาน หรืออื่น ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถจ่ายชำระหนี้สินคืนได้ สำหรับแนวโน้มที่จะเกิดปัญหานี้บัตรเครดิตนั้นขึ้นอยู่กับวินัยทางการเงินของผู้ให้สัมภาษณ์ที่จะต้องระมัดระวังเพราะอาจจะเกิดความพลั้งเผลอในการใช้บัตรเครดิตได้ ทั้งนี้เพราะผู้ให้สัมภาษณ์ทุกรายยังคงมีพฤติกรรมการใช้จ่ายหรือรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ไม่แตกต่างจากช่วงก่อนหน้าจะมีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตมากนัก นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 และรายที่ 2 ยังคงถือบัตรเครดิตไว้เพื่อใช้จ่าย ส่วนรายที่ 3 และ รายที่ 4 นั้นปัจจุบันนี้ไม่ได้ใช้บัตรเครดิตเพราะว่าไม่สามารถสมัครได้

5.6 บทสรุป

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 4 รายที่มีปัญหาและเคยมีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตสรุปได้ว่า สาเหตุที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีและใช้บัตรเครดิตหลายใบนั้นมีหลายปัจจัยแต่ส่วนใหญ่เกิดจากการแนะนำของพนักงานขายและการแนะนำจากสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตเก่าด้วยโปรโมชั่นแจ่มของรางวัล ซึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการแข่งขันกันในธุรกิจบัตรเครดิตเพื่อขยายฐานบัตรเครดิตของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต อีกปัจจัยหนึ่งที่พบในการศึกษานี้คือความสนใจประโยชน์ของบัตรเครดิตและนิยมที่จะมีบัตรเครดิตของผู้ให้สัมภาษณ์เองโดยจะเป็นฝ่ายติดต่อไปยังสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตในการขอสมัครบัตรเครดิตเพื่อความต้องการนำบัตรเครดิตมาใช้จ่ายโดยมีได้สนใจของรางวัล

ในด้านพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกรายมีพฤติกรรมในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อหมุนเวียนค่าใช้จ่ายในรูปแบบการกู้ยืม ถึงแม้ว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและมีระดับรายได้ปัจจุบันอยู่ในระดับกลางค่อนข้างสูง โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทุกรายจะมีระดับค่าใช้จ่ายหลักที่ไม่ได้สูงเกินกว่าระดับรายได้ที่ได้รับ แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 4 รายก็ยังคงเลือกใช้บัตรเครดิตมาใช้จ่ายไม่ว่าจะเป็นการใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค การใช้จ่ายในลักษณะกู้ยืมหรือการใช้จ่ายเพื่อการอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 รายจากจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ใช้บัตรเครดิตกดเงินสดใช้จ่ายลักษณะกู้ยืมเพื่อนำเงินมาใช้เล่นการพนัน เป็นต้น ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วจะเห็นได้ว่ารูปแบบและพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นการใช้จ่ายเกิน

ตัวกว่ารายได้และมีการใช้ประโยชน์จากวงเงินบัตรเครดิตมาช่วยเพิ่มอำนาจในการใช้จ่าย เช่น การใช้บัตรเครดิตใช้จ่ายเพื่อสังสรรค์กับเพื่อน การกดเงินสด หรือแม้แต่การผ่อนชำระสินค้า เป็นต้น

ในด้านมูลค่าของจำนวนเงินที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีปัญหาจะมีมูลค่าสูงสอดคล้องกับจำนวนบัตรเครดิตที่ผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละราย ด้วยเหตุที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกรายจะใช้บัตรเครดิตทุกใบที่มีอยู่ในการหมุนค่าใช้จ่ายหรือบริหารสภาพคล่องทั้งที่รายได้ที่ได้มาไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายแล้ว แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ยังมีอำนาจในการใช้จ่ายเหลืออยู่จากวงเงินที่ได้รับอนุมัติจากบัตรเครดิต ถ้ามีบัตรเครดิตหลายใบอำนาจในการใช้จ่ายของผู้ให้สัมภาษณ์ก็จะมากขึ้นตามจำนวนบัตรเครดิตและวงเงินที่ได้รับอนุมัติในแต่ละใบ ซึ่งในรายที่มีปัญหานั้น พบว่ามีบัตรเครดิตที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตถึง 9 ใบและมูลค่าเงินที่มีปัญหามากกว่า 250,000 บาท

การที่สถาบันผู้ออกบัตรเครดิตยังอนุมัติบัตรเครดิตให้กับผู้ให้สัมภาษณ์ถือบัตรเครดิตเพิ่มทั้ง ๆ ที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีพฤติกรรมในการจ่ายชำระขั้นต่ำหรือบางส่วนนั้นก็เพราะ รายงานที่สถาบันการเงินแจ้งให้กับบริษัทเครดิตบูโร ในกรณีที่มีการจ่ายชำระขั้นต่ำหรือบางส่วน จะถือว่าสถานะบัญชีปกติเพราะสถาบันการเงินถือว่าผู้ออกบัตรเครดิตยังไม่ค้างชำระ เกิดเป็นความไม่สมมาตรของข้อมูล (Asymmetric Information) กันระหว่างผู้ออกบัตรเครดิตและผู้ถือบัตรเครดิต ด้วยเหตุนี้สถาบันผู้ออกบัตรเครดิตอื่นที่เห็นรายงานดังกล่าวบางรายก็ไม่ได้สนใจตรวจสอบข้อมูลอื่น ๆ เพิ่ม หากมีการแสดงหลักฐานทางการเงินเพิ่มเติมที่เข้าเกณฑ์ขั้นต่ำตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันผู้ออกบัตรเครดิตก็จะอนุมัติบัตรเครดิตใบใหม่ให้กับผู้ถือบัตรเครดิตเพิ่มเติม

สำหรับสาเหตุที่ทำให้เพิ่มความรุนแรงของปัญหาของผู้ให้สัมภาษณ์ นอกจากจะมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแบบเดิมแล้วนั้น กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์มีพฤติกรรมในการก่อหนี้เพิ่ม ดูได้จากมีการกู้เงินสินเชื่อส่วนบุคคล เพื่อมาจ่ายชำระหนี้บัตรเครดิต หรือการกดเงินสดจากบัตรเครดิตมาจ่ายชำระบัตรเครดิตอีกใบหรือใบเดิม พฤติกรรมเหล่านี้ ถือเป็นการเพิ่มภาระในการจ่ายชำระคืนมากขึ้น เพราะในการกู้เงินสินเชื่อส่วนบุคคลนั้นจะมีการคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอื่น ๆ รวมกันสูงถึงร้อยละ 28 และการกดเงินสดที่มีการคิดอัตราค่าธรรมเนียมอื่น ๆ เพิ่มเติมและคิดดอกเบี้ยทันทีที่มีรายการกดเงินสด ซึ่งรายการต่าง ๆ เหล่านี้ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกรายจะทำเพื่อที่จะนำเงินมาใช้จ่ายคืนบัตรเครดิต นอกจากนี้มีสาเหตุอื่น ๆ เช่น ตกงานทำให้ไม่มีรายได้มาจ่ายชำระคืนสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตได้

ในด้านของพฤติกรรมและระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิตนั้นพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์จะมีระยะเวลาตั้งแต่เริ่มใช้บัตรเครดิตจนมีปัญหาส่วนใหญ่จะอยู่ภายในเวลา 1 – 2 ปี ในช่วงระยะเวลาที่เริ่มมีปัญหาผู้ให้สัมภาษณ์ทุกรายจะมีพฤติกรรมในการหมุนค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิต เช่น การกดเงินสดจากบัตรเครดิตอีกใบเพื่อมาจ่ายชำระค่าบัตรเครดิตอีกใบ หรือการกู้ยืมเพิ่มเติม (สินเชื่อส่วนบุคคล) เป็นต้น จนกระทั่งผู้ให้สัมภาษณ์หยุดชำระในที่สุด ด้วยพฤติกรรมในลักษณะดังกล่าวเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ปัญหาเกิดเร็วขึ้นและเพิ่มระดับความรุนแรงสูงขึ้นเพราะมูลค่าหนี้คงค้างของผู้ให้สัมภาษณ์ก็จะมีมูลค่าสูงขึ้น และหากมีบัตรเครดิตที่สามารถใช้จ่ายได้หลายใบปริมาณบัตรเครดิตที่มีการสะสมหนี้คงค้างและเกิดปัญหาก็จะมีเพิ่มขึ้น ผลกระทบอีกประการที่เกิดขึ้นตามมาคือปัญหาในการติดตามหนี้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การส่งเอกสารทางบัญชี การติดตามหนี้ผ่านทางโทรศัพท์ การใช้หนังสือในการติดตามหนี้ หรือแม้กระทั่งการส่งเจ้าหน้าที่ไปพบกับลูกหนี้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้ผู้ให้สัมภาษณ์หลายรายเคยมีประสบการณ์ในการข่มขู่ให้ติดต่อชำระหนี้หรือการพูดจาไม่สุภาพสร้างความอับอายให้กับผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตัดสินใจหยุดชำระหนี้

เมื่อพิจารณาช่วงระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ที่แก้ไขปัญหาแล้วใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาไม่ต่ำกว่า 2 ปี สาเหตุที่ใช้เวลาในการแก้ปัญหานานเพราะส่วนใหญ่ผู้ให้สัมภาษณ์จะใช้วิธีการหยุดการชำระเพื่อต้องการจะลดภาระของดอกเบี้ยจากบัตรเครดิตจากการเจรจาประนอมหนี้ ซึ่งเป็นรูปแบบที่ผู้ให้สัมภาษณ์เลือกปฏิบัติเหมือนกันทุกราย จากการสอบถามพบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มผู้ที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตจะพบปะพูดคุยหรือปรึกษาถึงวิธีการในการจัดการกับปัญหาร่วมกัน และมีผู้มีปัญหาหลาย ๆ รายเลือกแก้ไขปัญหาด้วยวิธีดังกล่าว ด้วยเหตุผลเพราะ

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

ปัจจุบันนี้ผู้ให้สัมภาษณ์หลายรายต่างก็เรียนรู้กับปัญหาที่เกิดขึ้นและมีความตั้งใจไว้ในอนาคตว่าไม่ต้องการจะให้เกิดปัญหาขึ้นอีก แต่อย่างไรก็ดีผู้ให้สัมภาษณ์ก็ยังไม่ได้เลิกใช้บัตรเครดิตไปอย่างสิ้นเชิง โดยในรายที่แก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิตแล้วก็ยังคงถือบัตรเครดิตแต่มีจำนวนบัตรเครดิตน้อยลง ส่วนในรายที่ยังแก้ไขปัญหาไม่ได้หรืออยู่ในระหว่างแก้ไขปัญหานั้นไม่สามารถใช้บัตรเครดิตหรือทำธุรกรรมทางการเงิน(กู้ยืม) กับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตได้เลย