

บทที่ 6 สรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษา : รูปแบบการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ก่อให้เกิดหนี้และวิธีการจัดการหนี้บัตรเครดิต” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ก่อให้เกิดโอกาสในการสร้างภาระหนี้บัตรเครดิต ศึกษาพฤติกรรมผู้ที่มีภาระจัดการภาระหนี้จากบัตรเครดิตอย่างไรและวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นหากผู้บริโภคไม่สามารถชำระภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดจากบัตรเครดิตได้ (ค้างชำระ) โดยศึกษาจากข้อมูลitudy ภูมิต่าง ๆ และการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากผู้ถือบัตรเครดิตจากกลุ่มพนักงานธนาคาร และกลุ่มข้าราชการ จำนวนรวม 225 ราย รวมถึงมีการศึกษาเชิงลึกด้วยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มคนที่เคยประสบปัญหาหนี้บัตรเครดิตจำนวน 4 ราย ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

1) **การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต** พบว่าทั้งพนักงานธนาคารและข้าราชการ มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยมากกว่า 1 ใบ ซึ่งกลุ่มข้าราชการจะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตสูงกว่ากลุ่มพนักงานธนาคาร ทั้งนี้เพราะอาชีพข้าราชการเป็นอาชีพที่มีรายได้น้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานธนาคาร จึงมีการนำบัตรเครดิตมาช่วยในการจับจ่ายใช้สอยสูง โดยรายจ่ายส่วนใหญ่ที่ทั้งสองกลุ่มที่ให้สัมภาษณ์ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตได้แก่ พวกสินค้าอุปโภคบริโภค รับประทานอาหารและค่าน้ำมันรถยนต์ โดยจะมีกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อการกู้ยืม

2) **พฤติกรรมการใช้ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในลักษณะการกู้ยืม** จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตในลักษณะการกู้ยืม จะมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตคือ

1. ใช้บัตรเครดิตผ่อนชำระสินค้าและบริการ
2. ใช้บัตรเครดิตกดเงินสด
3. นำยอดเรียกเก็บไปจ่ายชำระผ่านบัตรเครดิตใบอื่น
4. จ่ายชำระยอดเรียกเก็บจากบัตรเครดิตไม่เต็มจำนวน

จากพฤติกรรมในลักษณะข้างต้นจะทำให้ผู้ถือบัตรเครดิต มีภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากยอดใช้จ่ายปกติ นั่นคือ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และดอกเบี้ย จากการศึกษาจะพบพฤติกรรมเหล่านี้ได้ทั้งจากการศึกษาผ่านแบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึก โดยจากการศึกษาผ่านการ

สัมภาษณ์นั้นจะพบได้ว่า ผู้ที่เคยมีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตเริ่มต้นสะสมมูลค่าหนี้บัตรเครดิตจากพฤติกรรมการผ่อนชำระ การกดเงินสด และการจ่ายชำระไม่เต็มจำนวน

อย่างไรก็ดีพฤติกรรมการใช้จ่ายในลักษณะของการกู้ยืมนั้นพบว่าเป็นไปตามสมมุติฐานวิจัยชีวิต คือ กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุอยู่ในวัยเริ่มต้นทำงาน มีรายได้น้อย จะมีพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตในลักษณะกู้ยืมสูงและจะลดพฤติกรรมลงเมื่ออายุและระดับรายได้สูงขึ้น

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกันระหว่างพนักงานธนาคารและข้าราชการจะพบว่าพนักงานธนาคารจะมีพฤติกรรมในการใช้จ่ายในลักษณะของการกู้ยืมผ่านบัตรเครดิตสูงกว่าข้าราชการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานธนาคารจะมีแหล่งเงินกู้ให้เลือกน้อยกว่าซึ่งต่างจากข้าราชการที่อาจจะกู้ยืมผ่านสหกรณ์หรือทางเลือกอื่น ๆ แทนบัตรเครดิต เป็นต้น

3) **การจัดการกรณีที่มีปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย** ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า พนักงานธนาคารมีแนวโน้มที่จะนำบัตรเครดิตมาใช้แก้ไขปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายมากกว่าข้าราชการ ทั้งนี้เพราะลักษณะของกลุ่มข้าราชการนั้นจะขอความช่วยเหลือจากบุคคลใกล้ชิดตัวก่อนแล้วจึงค่อยติดต่อสถาบันการเงินเพื่อกู้ยืม ซึ่งจะพบพฤติกรรมลักษณะเดียวกันนี้ในการแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิตด้วยเช่นกัน

4) **ปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิต** กลุ่มพนักงานธนาคาร จะมีมูลค่าจำนวนเงินที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตสูงกว่าข้าราชการ สาเหตุเนื่องจากวงเงินที่ได้รับอนุมัติซึ่งพนักงานธนาคารจะมีรายได้สูงกว่าย่อมได้รับการอนุมัติวงเงินที่สูงกว่า อย่างไรก็ตามวงเงินบัตรเครดิตสูงเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาหนี้บัตรเครดิต แต่ความรุนแรงของปัญหานั้นมีสาเหตุอื่น ๆ เป็นส่วนประกอบที่สำคัญคือ จำนวนบัตรเครดิต พฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิต และความพยายามแก้ไขปัญหาหนี้บัตรเครดิตที่ผิดวิธี ซึ่งจะพบข้อพิสูจน์ได้จากการวิเคราะห์พฤติกรรมผ่านการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เคยมีปัญหาหนี้บัตรเครดิต

จากการศึกษาผ่านการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีมูลค่าจำนวนเงินที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตสอดคล้องกับจำนวนบัตรเครดิตที่ใช้ โดยรายได้ที่มีมูลค่าเงินที่มีปัญหาสูงสุดเกิดจากจำนวนบัตรเครดิต 9 ใบ จากการศึกษายังพบอีกว่าในช่วงเวลาที่เริ่มสะสมมูลค่าหนี้บัตรเครดิตนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เคยมีปัญหา ยังคงมีพฤติกรรมในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเหมือนเดิม และยังมีภาระหนี้เพิ่มเติม จนเป็นสาเหตุทำให้ไม่สามารถจัดการปัญหาหนี้บัตรเครดิตได้

สำหรับวิธีการแก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิตนั้น พบว่า ในช่วงระยะแรก ๆ ที่เริ่มต้นมี ปัญหาผู้ให้สัมภาษณ์จะพยายามแก้ไขปัญหาดังวิธีการเช่น กดเงินสดผ่านบัตรเครดิตไปอื่นมา จ่ายชำระบัตรเครดิตอีกใบ นำบัตรเครดิตมาหมุนเงินโดยการไปใช้จ่ายซื้อสินค้าให้บุคคลอื่นแล้วนำ เงินสดมาจ่ายชำระและการไปกู้ยืมสินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อนำมาแก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิต เป็นต้น ซึ่งเมื่อพิจารณาพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้จะพบว่าสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถาม คือกลุ่มพนักงานธนาคารจะพยายามกู้เงินจากแหล่งเงินกู้อื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิต ซึ่ง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยหลัก ๆ ที่สำคัญที่ช่วงเร่งให้เกิดปัญหาเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังมีสาเหตุ อื่น ๆ เช่น ตกงานทำให้ไม่มีรายได้มาจ่ายชำระคืนสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตได้

เมื่อพิจารณาช่วงระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาคือใช้เวลาในการแก้ไขปัญหามากกว่า 2 ปี สาเหตุที่ใช้เวลาในการแก้ไขปัญหานานเพราะส่วนใหญ่ผู้ให้สัมภาษณ์จะใช้วิธีการหยุด การชำระเพื่อต้องการจะลดภาระของดอกเบี้ยจากบัตรเครดิตจากการเจรจาประนอมหนี้ ซึ่งเป็น รูปแบบที่ผู้ให้สัมภาษณ์เลือกปฏิบัติเหมือนกันทุกราย จากการสอบถามพบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มผู้ ที่มีปัญหาในการจัดการหนี้บัตรเครดิตจะพบปะพูดคุยหรือปรึกษาถึงวิธีการในการจัดการกับ ปัญหาพร้อมกัน และมีผู้ที่มีปัญหาหลาย ๆ รายเลือกแก้ไขปัญหาดังวิธีดังกล่าว ด้วยเหตุผลเพราะ

1. เมื่อขึ้นศาลพิจารณาคดี พฤติกรรมการติดตามหนี้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ก็หยุดลง
2. ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จะหยุดคำนวณ
3. ศาลจะพิจารณาด้วยความเมตตากับผู้เป็นลูกหนี้ และมีทางเลือกในชำระหนี้มากขึ้น คือ 1.จ่ายชำระเต็มจำนวนตามมูลค่าเงินที่เจรจาต่อรองแล้วและ 2.แบ่งจ่าย ชำระเป็นงวด ๆ ตามความสามารถที่ผู้ที่มีปัญหาแต่ละรายจะสามารถจ่ายชำระ ได้

ปัจจุบันนี้ผู้ให้สัมภาษณ์หลายรายต่างก็เรียนรู้กับปัญหาที่เกิดขึ้นและมีความตั้งใจไว้ ในอนาคตว่าไม่ต้องการจะให้เกิดปัญหาขึ้นอีก แต่อย่างไรก็ดีผู้ให้สัมภาษณ์ก็ยังไม่ได้เลิกใช้บัตร เครดิตไปอย่างสิ้นเชิง โดยในรายที่แก้ไขปัญหานี้บัตรเครดิตแล้วก็ยังคงถือบัตรเครดิตแต่มีจำนวน บัตรเครดิตน้อยลง ส่วนในรายที่ยังแก้ไขปัญหไม่ได้หรืออยู่ในระหว่างแก้ไขปัญหานั้นไม่สามารถ ใช้บัตรเครดิตหรือทำธุรกรรมทางการเงิน(กู้ยืม) กับสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตได้เลย

6.2 ข้อเสนอแนะทางนโยบาย

ธนาคารแห่งประเทศไทยควรมีติดตามและควบคุมปริมาณสินเชื่อคงค้างและการอนุมัติบัตรเครดิตอย่างใกล้ชิด เพราะจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าจำนวนบัตรเครดิตเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้อัตราดอกเบี้ยมีมูลค่าหนี้บัตรเครดิตสูงซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ปริมาณสินเชื่อคงค้างในระบบเพิ่มสูงขึ้น

อย่างไรก็ดีการที่สถาบันผู้ออกบัตรเครดิตยังอนุมัติบัตรเครดิตให้กับผู้ถือบัตรเครดิตเพิ่มทั้ง ๆ ที่ผู้ถือบัตรเครดิตมีพฤติกรรมในการจ่ายชำระขั้นต่ำหรือบางส่วนนั้นก็เพราะ รายงานที่สถาบันการเงินแจ้งให้กับบริษัทเครดิตบูโร ในกรณีที่มีการจ่ายชำระขั้นต่ำหรือบางส่วน จะถือว่าสถานะบัญชีปกติเพราะสถาบันการเงินถือว่าผู้ถือบัตรเครดิตยังไม่ค้างชำระ ดังนั้นควรมีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมรายละเอียดอื่น ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเป็นความไม่สมมาตรของข้อมูล (Asymmetric Information) กันระหว่างผู้ออกบัตรเครดิตและผู้ถือบัตรเครดิต เพราะสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตอื่นที่เห็นรายงานดังกล่าวบางรายก็ไม่ได้สนใจตรวจสอบข้อมูลอื่น ๆ เพิ่ม หากผู้สมัครบัตรเครดิตมีการแสดงหลักฐานทางการเงินเพิ่มเติมที่เข้าเกณฑ์ขั้นต่ำตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันผู้ออกบัตรเครดิตก็จะอนุมัติบัตรเครดิตใบใหม่ทันที

6.3 ข้อจำกัดในทางการศึกษา

- 1) เนื่องจากการสำรวจเป็นการรวบรวมข้อมูลแบบสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพียง 225 รายในเขตบางรัก ทำให้จำนวนตัวอย่างบางประเภทมีไม่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่ชัดเจนได้
- 2) การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิเกี่ยวกับการพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามมีข้อจำกัดในด้านการให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่ครบตามที่กำหนดไว้ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่ชัดเจนตามที่ต้องการและทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้ต้องเสียเวลาในการรวบรวมข้อมูลใหม่
- 3) แบบสอบถามกับคำถามที่ใช้เป็นเรื่องที่สอบถามถึงสภาวะการเป็นหนี้บัตรเครดิตซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามบางคนคิดว่าเป็นข้อมูลที่น่าอายและไม่ควรเปิดเผยทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่ตรงกับความเป็นจริง ทำให้ไม่สามารถใช้คำถามที่ตรง ๆ ได้
- 4) ในการศึกษาเชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาหนี้บัตรเครดิตจากการสัมภาษณ์นั้นยากที่จะหาข้อมูล เพราะไม่ค่อยมีผู้ที่ยินดีจะให้ข้อมูลเพราะจะรู้สึกอับอายและผู้ใช้สัมภาษณ์บางรายไม่เพียงประสงค์จะเปิดเผยข้อมูลบางอย่างเช่นฐานะทางการเงิน หรือรายละเอียดการใช้จ่ายต่าง ๆ

6.4 ข้อเสนอแนะเพื่อศึกษาต่อ

- 1) ปัจจุบันยังไม่มีการศึกษาถึงผลกระทบต่อผู้ประกอบการจากการที่สินเชื่อกองค้างบัตรเครดิตสูงขึ้น เกิดผลทำให้ผู้ประกอบการมีต้นทุนที่สูงขึ้นเพื่อติดตามหนี้จากผู้ถือบัตรเครดิต
- 2) ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาถึงผลกระทบต่อผู้ถือบัตร ผู้ประกอบการและเศรษฐกิจโดยรวม หลังจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยยินยอมให้มีการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตจากร้อยละ 18 ต่อปี เป็นร้อยละ 20 ต่อปี
- 3) มีการจำกัดกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร (มหาชน) จำกัด และข้าราชการสังกัดสำนักเศรษฐกิจการคลังรวมเพียง 225 รายเท่านั้น ทำให้ข้อมูลอาจจะไม่ครอบคลุมไปถึงกลุ่มประชากรทั้งหมด ดังนั้นการศึกษาในอนาคตจึงควรกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้ใหญ่ขึ้นและครอบคลุมอาชีพอื่น ๆ