

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการเกิดหนี้ค้างชำระบัตรเครดิต
2. เพื่อศึกษาหาแนวทางเพื่อป้องกันการเกิดหนี้ค้างชำระบัตรเครดิต

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหนี้ค้างชำระบัตรเครดิต ทั้งหมดจำนวน 355 ราย

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ลูกหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31 - 40 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยทำงาน มีจำนวนบุตร 2 คน จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ต้องรับภาระ 4 คน ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ครัวเรือนต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทและข้าราชการเป็นส่วนใหญ่

ลูกหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตส่วนใหญ่นอกจากถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแล้วยังถือบัตรเครดิตของธนาคารและบัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคล (Non-Bank) โดยบัตรเครดิตที่ถือมากที่สุดรองลงมาจากธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง คือ บัตรเครดิตซีทีแบงก์ บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ ซึ่งมีวงเงินอยู่ในช่วง 30,000 - 50,000 บาทมากที่สุด ส่วนบัตรเครดิตอิออน และบัตรเครดิตอื่น ๆ มีวงเงินอยู่ในช่วง 10,000 - 30,000 บาท โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าและบริการในการอุปโภคบริโภค รองลงมาเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษา และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ตามลำดับ

จากการศึกษาในภาพรวมพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นหนี้ค้างชำระมากที่สุดคือ ผู้ถือบัตรเครดิตมี ค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ครัวเรือนมีความสำคัญเป็นอันดับ 1 รองลงมา มีรายได้คนเดียวในครอบครัว อันดับ 2 การกำหนดรายได้ขั้นต่ำให้น้อยลง เป็นอันดับ 3 ชอบเลียนแบบการบริโภค อันดับ 4 มีภาระหนี้อื่น ๆ นอกจากบัตรเครดิต เป็นอันดับ 5 ประสบปัญหาการว่างงาน เป็นอันดับ 6 ขาดการติดตามทวงถามเป็นอันดับ 7 ไม่มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้สิน เป็นอันดับ 8 และการใช้เงินผิดวัตถุประสงค์ เป็นอันดับสุดท้าย

ถ้าพิจารณาปัจจัยด้านผู้ถือบัตรเครดิต ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ค่าใช้จ่ายมากกว่า รายได้ครัวเรือน รองลงมาคือ รายได้คนเดียวในครอบครัวเป็นอันดับ 2 และชอบเลียนแบบการบริโภค เป็นอันดับ 3 สำหรับปัจจัยทางด้านธนาคาร การขาดการติดตามทวงถามมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาไม่มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้สิน ในขณะที่นโยบายของรัฐบาลในการกำหนดรายได้ขั้นต่ำให้น้อยลงมีความสำคัญมากที่สุด

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นหนี้ค้างชำระบัตรเครดิต จำแนกตามรายได้ต่อครัวเรือน และอาชีพ พบว่า ลูกหนี้ที่มีรายได้ครัวเรือนต่ำกว่า 100,000 บาทลงมา เห็นว่าปัจจัยทางด้านผู้ถือบัตรเครดิต ด้านค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ครัวเรือนมีความสำคัญมากที่สุด ส่วนรายได้ตั้งแต่ 100,001 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยทางด้านผู้ถือบัตรเครดิต ด้านมีภาระหนี้อื่น ๆ นอกจากบัตรเครดิต มีความสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยทางด้านธนาคาร ด้านขาดการติดตามทวงถาม ผู้ที่มีรายได้ครัวเรือนต่ำกว่า 15,000 บาท ช่วงระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท และ 100,001 บาทขึ้นไป เห็นว่า มีความสำคัญมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 100,000 บาท เห็นว่าไม่มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้สิน มีความสำคัญมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยทางด้านนโยบายของรัฐบาล ผู้ที่มีรายได้ครัวเรือนทุกระดับ มีความเห็นเดี๋ยวกกันว่า นโยบายของรัฐบาลในการกำหนดรายได้ขั้นต่ำให้น้อยลงในการสมัครเป็นผู้ถือบัตรเครดิต มีความสำคัญมากที่สุด

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท มีความเห็น ว่า ปัจจัยทางด้านผู้ถือบัตรเครดิต ด้านค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ครัวเรือนมีความสำคัญมากที่สุด ส่วนผู้ประกอบการส่วนตัว เห็นว่า การมีรายได้คนเดียวในครอบครัว มีความสำคัญมากที่สุด สำหรับปัจจัยทางด้านธนาคาร ทุกอาชีพ เห็นว่า การขาดการติดตามทวงถาม มีความสำคัญมากที่สุด เช่นเดียวกับ ปัจจัยทางด้านนโยบายรัฐบาล ทุกอาชีพเห็นว่าการกำหนดรายได้ขั้นต่ำให้น้อยลง มีความสำคัญมากที่สุด

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายแก้ไขหนี้ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ได้ให้แนวทางในการปฏิบัติเพื่อป้องกันการเกิดหนี้ค้างชำระบัตรเครดิต ดังนี้

1. รัฐบาลควรกำหนดรายได้ขั้นต่ำในการสมัครเป็นผู้ถือบัตรเครดิตสูงขึ้นจากเดิมที่กำหนดไว้ว่าต้องมีรายได้ประจำต่อเดือน 15,000 บาท เป็น 25,000 บาทขึ้นไป เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่มีรายได้น้อย สมัครเป็นผู้ถือบัตรเครดิต เนื่องจากหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตที่ผ่านมาส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 15,000 - 25,000 บาท
2. ผู้ถือบัตรเครดิตไม่ควรมียอดเงินบัตรเครดิตรวมกันทั้งหมดเกินกว่ารายได้สองเท่าของเงินเดือนและไม่ควรถือบัตรเครดิตเกิน 3 บัตรต่อราย เพราะหากผู้ถือบัตรเครดิตใช้จ่าย

ผ่านบัตรเครดิตสูงเกินกว่าเงินเดือนของตนเอง จะไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ เนื่องจากมีรายได้น้อยกว่าวงเงิน

3. ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ประจำควรมีอายุการทำงานในบริษัทเดิมอย่างน้อย 3 ปี เพราะผู้ที่เปลี่ยนงานบ่อย ๆ ทางธนาคารมักจะประสบปัญหาในการติดตามหนี้ การทวงถามเป็นไปด้วยความยากลำบาก เพราะบริษัทส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลของลูกค้าหนี้
4. ธนาคารแต่ละแห่งควรมีการร่วมมือกันตรวจสอบบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้สมัครบัตรเครดิต ว่ามีจำนวนเงินตามสมุดเงินฝาก โดยการตรวจสอบยอดจากธนาคารเจ้าของบัญชีเนื่องจากมีผู้ถือบัตรเครดิตบางรายปลอมแปลงจำนวนยอดเงินฝากในบัญชีเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบในการสมัครเป็นผู้ถือบัตรเครดิต
5. ธนาคารควรทำการตรวจสอบผู้สมัครถือบัตรเครดิตว่าเป็นพนักงานตามใบรับรองของนายจ้างหรือไม่ เพราะที่ผ่านมามีการออกหนังสือรับรองของนายจ้างไม่ตรงกับความเป็นจริง เช่น ออกหนังสือรับรองเงินเดือนสูงกว่าความเป็นจริง และไม่ได้เป็นพนักงานของบริษัทจริง

5.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษา

1. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตมากที่สุด คือ ค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ครัวเรือน ดังนั้นในการพิจารณาการเป็นผู้ถือบัตรเครดิต ควรให้ผู้สมัครมีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่อเดือน และธนาคารหาวิธีการตรวจสอบความเป็นจริงดังกล่าว
2. ควรเพิ่มความเข้มงวดคุณสมบัติของผู้มีบัตรเครดิต ในส่วนที่ไม่มีรายได้ประจำถึง 15,000 บาทต่อเดือน โดยให้ใช้เงินฝากในบัญชีธนาคารเป็นหลักประกันเพิ่มขึ้นจากเดิมที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ให้บริการเป็นตัวกำหนดว่าผู้ที่ได้รับอนุมัติจะต้องมีเงินฝากในบัญชีไม่น้อยกว่า 6 เดือน และเป็นเงินที่เพียงพอต่อการชำระหนี้ได้
3. ในการต่ออายุบัตรเก่าจะทำได้ก็ต่อเมื่อผู้ถือบัตรมีประวัติการชำระหนี้ที่ดี โดยในรอบ 1 ปีย้อนหลังไม่เคยผิดนัดเกินกว่า 3 ครั้ง
4. ให้ยกเลิกบัตรเครดิตในกรณีที่ผู้ถือบัตรผิดนัดชำระเกินกว่า 30 วัน

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งต่อไป

1. การศึกษารั้งนี้มีขอบเขตอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตในเขตอำเภอรอบนอก เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างอย่างไร
2. ควรมีการศึกษารั้งที่มีผลต่อการเป็นหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคล (Non-Bank) เนื่องจากเกณฑ์การกำหนดรายได้ขั้นต่ำในการเป็นผู้ถือบัตรต่ำกว่าของธนาคารพาณิชย์ เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษารั้งที่มีผลต่อการเป็นหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ เนื่องจาก เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ และมีฐานลูกค้าบัตรเครดิตมากที่สุด