

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผัดขันธ์ชำระหนี้บัตรเครดิต ของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผัดขันธ์ชำระหนี้บัตรเครดิตในช่วงระยะเวลาสั้นๆ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา สำหรับปัจจัยที่นำมาใช้ศึกษามาจาก ทฤษฎีพื้นฐานว่าด้วยผู้บริโภค ได้แก่ ทฤษฎีการบริโภคที่สัมพันธ์กับรายได้ถาวร (Permanent Income Theory of Consumption) และสมมติฐานวัฏจักรชีวิต (The Life Cycle Hypothesis) และจากการประมวลผลงานวิจัย รวมถึงตัวแปรในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) โดยมีวัตถุประสงค์ย่อยตามขั้นตอนที่ศึกษาคือ 1) เพื่อศึกษาตัวแปรในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนร่วมกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Factors) และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ-สังคม (Socioeconomic Factors) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย 2) เพื่อหาตัวแปรสำคัญที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผัดขันธ์ชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยใช้ตัวแปรที่สำคัญในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนร่วมกับตัวแปรจากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Factors) และตัวแปรด้านเศรษฐกิจ-สังคม (Socioeconomic Factors) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บัตรเครดิตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 600 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) เก็บข้อมูลตัวอย่างจากย่านร้านค้า ย่านศูนย์การค้า ไฮเปอร์มาเก็ต และย่านชุมชน ที่อยู่อาศัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายใน (Intercorrelation Coefficient) และใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Method) ด้วยวิธีทางเศรษฐมิติโดยใช้แบบจำลองโพรบิตแบบเรียงลำดับ (Ordered Probit Model) สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุโดยเฉลี่ย 34 ปี โดยมากมีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาสูงสุดโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 33,148 บาท และมีบ้านพักอาศัยของตนเองหรือของบิดามารดาซึ่งไม่มีภาระผูกพัน ยอดหนี้คงค้างชำระจากบัตรเครดิตโดยเฉลี่ย 11,261.57 บาท และจำนวนครั้งที่ผัดนัดชำระหนี้ในรอบระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1.2 ครั้ง

ด้านความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน โดยสรุปพบว่า ตัวแปรการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลา มีคะแนนสูงสุด 4.381 รองลงมาคือ ความตั้งใจในการใช้บัตรเครดิต ในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย 4.017 คะแนน การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการชำระหนี้บัตรเครดิต คือ 3.816 คะแนน และทัศนคติต่อพฤติกรรมผัดนัดชำระหนี้บัตรเครดิต 1.845 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีทัศนคติในเชิงประเมินค่าทางลบต่อการผัดนัดชำระหนี้บัตรเครดิตอย่างมาก และมีการรับรู้ถึงแรงกดดันทางทางสังคมซึ่งก็คือ ความคาดหวังจากบุคคลรอบข้างและการปฏิบัติตามความคาดหวังของกลุ่มบุคคลรอบข้างที่ต้องการให้ชำระหนี้บัตรเครดิตให้ตรงตามเวลาอยู่ค่อนข้างมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามยังคงมีความตั้งใจในการใช้บัตรเครดิต ในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย เพราะรับรู้อย่างไรก็ตามการชำระหนี้บัตรเครดิตเป็นสิ่งที่พวกเขาสามารถทำได้ง่ายและการที่จะชำระหนี้บัตรเครดิตให้ตรงตามเวลาก็อยู่ในความควบคุมของพวกเขาเอง ดังนั้นจึงมียังคงความตั้งใจค่อนข้างมากที่จะใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเมื่อพบว่าตนเองมีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย

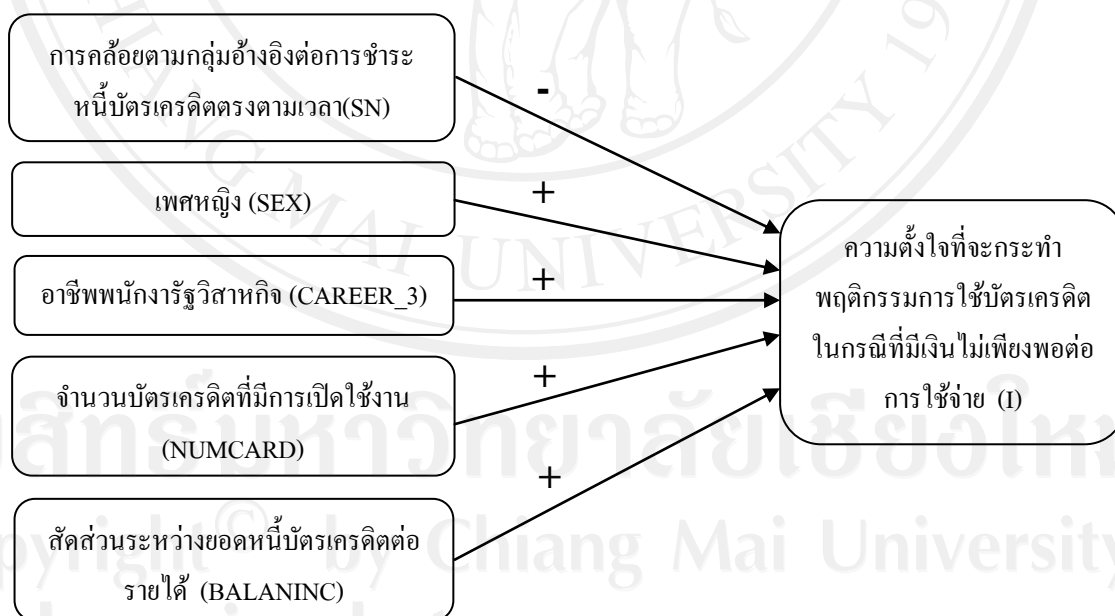
### ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผัดนัดชำระหนี้บัตรเครดิต

ในส่วนที่ 2 ผู้ศึกษาจะแยกอภิปรายตามวัตถุประสงค์ย่อยและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

2.1 จุดมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 1 เพื่อศึกษาตัวแปรในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ร่วมกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Factors) และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ-สังคม (Socioeconomic Factors) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ สมมติฐานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายนี้คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ-สังคม และตัวแปรใน

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน คือ ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการณ์คิดชำระหนี้บัตรเครดิต การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลา และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมการณ์ชำระหนี้บัตรเครดิต มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการณ์ชำระหนี้บัตรเครดิต ในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย

ผลการศึกษาที่ได้พบว่า ตัวแปรในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน คือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อการชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลา ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศหญิง อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ-สังคม คือ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองทั้งหมด สัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการณ์ชำระหนี้บัตรเครดิต ในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยสามารถอธิบายความตั้งใจในแต่ละระดับได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีเพียงทศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการณ์คิดชำระหนี้บัตรเครดิต และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมการณ์ชำระหนี้บัตรเครดิต เท่านั้นที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการชำระหนี้บัตรเครดิต ในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ซึ่งตรงข้ามกับที่คาดหมายทางทฤษฎี โดยสามารถสรุปความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการณ์ชำระหนี้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ดังแสดงในภาพ 10



ภาพ 10 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการณ์ชำระหนี้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย

หมายเหตุ: “-” หมายถึง มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจ

“+” หมายถึง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจ

จากภาพ 10 สามารถอภิปรายผลแยกตามแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

1) ตัวแปรในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน คือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อการชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลา มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยส่งผลให้ความน่าจะเป็นที่จะเลือกตอบว่า ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เพิ่มขึ้น แสดงว่า ถ้าบุคคลในครอบครัวหรือคนรอบข้างเห็นด้วย หรือสนับสนุน หรือมีการปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างในการชำระหนี้บัตรเครดิตให้ตรงตามเวลา และตัวผู้ตอบแบบสอบถามเองก็รับรู้ถึงความคาดหวังนั้นและปฏิบัติตาม ก็จะมี ความตั้งใจ หรือมีความพยายามที่จะใช้บัตรเครดิตน้อยลง นั่นคือ กลุ่มบุคคลอ้างอิงดังกล่าวมีความคาดหวังและต้องการให้ผู้ชำระหนี้บัตรเครดิตไม่มีหนี้ค้างชำระจากบัตรเครดิต เพราะการใช้บัตรเครดิตเมื่อมีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายนั้น หมายถึงว่า ผู้ชำระหนี้กำลังใช้เงินในอนาคต ซึ่งมีความเสี่ยงที่อาจเกิดเหตุให้ไม่สามารถชำระหนี้ที่เกิดขึ้นนั้นได้

ในมุมมองทางทฤษฎีผลการศึกษานี้สนับสนุนความสามารถของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ที่กล่าวว่า ถ้าบุคคลได้เห็น หรือรับรู้ว่าคุณค่าที่มีความสำคัญต่อตัวเขา (Subjective Norm) ได้กระทำพฤติกรรมใดๆ ก็มีแนวโน้มที่จะกระทำตามด้วย แต่การที่ ตัวแปรทัศนคติต่อพฤติกรรม การผัดชำระหนี้บัตร (ATB) และตัวแปรการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมชำระหนี้ (PBC) ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ นั้น ขัดแย้งกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ที่กล่าวว่า การที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดนั้นจะต้องมีสาเหตุหรือมีที่มา ซึ่งสาเหตุดังกล่าวคือ ทัศนคติต่อพฤติกรรม (ATB) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (SN) และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (PBC) โดยตัวแปรทั้งสามตัวแปรจะมีผลโดยตรงต่อความตั้งใจหรือเจตนาที่จะแสดงพฤติกรรม ซึ่งเป็นตัวผลักดันให้เกิดการแสดงพฤติกรรม ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในบทที่ 2 อีกทั้งผลการศึกษาดังกล่าวยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาของ Erdem (2008) เรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผัดชำระหนี้บัตรเครดิต และความตั้งใจในการใช้บัตรเครดิตในตุรกี โดยใช้แบบจำลองโพรบิตแบบเรียงลำดับ พบว่า ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมนั้น และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรม มีผลที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต สาเหตุที่ผลการศึกษามีความแตกต่างกัน อาจมาจากความแตกต่างในด้านสังคม วัฒนธรรม รูปแบบการดำเนินชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง และขั้นตอนอื่นๆ ในการศึกษา แต่หากนำไปเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในอีกส่วนหนึ่งของ Erdem (2008) พบว่า ผลการศึกษามีความคล้ายคลึงกันค่อนข้างมาก โดย Erdem ได้ใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) มาเปรียบเทียบกับ

แบบจำลองโพรบิตแบบเรียงลำดับเพื่อลดการ Bias ของผลการศึกษา พบว่าทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมนั้น และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นใดๆ เลย นอกจากนี้ การที่ตัวแปรทั้งสองไม่เป็นไปตามหลักการพื้นฐานของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนยังสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากผลที่ได้จากคะแนนค่าเฉลี่ยในเบื้องต้นพบว่าทัศนคติต่อการผิคนัดชำระหนี้ บัณฑิตเรดิตของประชาชนอยู่ในระดับที่ต่ำ (1.845) คือ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการผิคนัดชำระหนี้ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ที่ตนเองสามารถควบคุมพฤติกรรมชำระหนี้ บัณฑิตเรดิตได้ ส่งผลให้ยังคงมีความตั้งใจค่อนข้างมากที่จะใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต ในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าบุคคลจะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมในระดับสูงหรือต่ำ และมีการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองมากหรือน้อยก็ไม่สามารถบอกได้ว่าบุคคลนั้นจะมีความตั้งใจในพฤติกรรมนั้นสูงหรือต่ำไปด้วย ดังเช่นผลการศึกษาและวิจัยของงานวิจัยที่ผ่านมา ในหลากหลายสาขาที่มีการนำเอาทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนมาประยุกต์ใช้ เป็นต้นว่า งานศึกษาของ เบญจพร พงอำไพ และคณะ (2552) พบว่า ตัวแปร ทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของความตั้งใจในการใช้บริการตรวจคัดกรองเพื่อหาการติดเชื้อเอชไอวีได้ ร้อยละ 24 แต่ทัศนคติ และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม พบว่า ไม่สามารถทำนายความตั้งใจในการใช้บริการตรวจคัดกรองเพื่อหาการติดเชื้อเอชไอวีของกลุ่มสมรสบัญชีตั้งครรภ์ได้ ดังนั้นการใช้ตัวแปรทัศนคติต่อพฤติกรรม และตัวแปรการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมอาจไม่ครอบคลุมเพียงพอในการอธิบายว่าบุคคลนั้นจะมีความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย

2) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และอาชีพ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเพศที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย โดยส่งผลให้ความน่าจะเป็นที่จะเลือกตอบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง เพิ่มขึ้น คือ เพศหญิง ซึ่งตรงกับผลการวิเคราะห์ด้วยตาราง Crosstab ที่แสดงว่า เพศหญิงมีการผิคนัดชำระหนี้มากกว่าเพศชาย เพราะหากเพศหญิงมีความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย นั่นหมายถึง เพศหญิงมีโอกาสเสี่ยงที่จะเป็นหนี้ที่ไม่สามารถชำระได้และอาจนำมาซึ่งการผิคนัดชำระหนี้ เหตุที่เป็นเช่นนั้นสามารถอธิบายได้ว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และส่วนใหญ่ยังอยู่ในวัยทำงานและมีความต้องการในการใช้จ่ายสูง ประกอบกับในปัจจุบันลักษณะทางประชากรศาสตร์

และทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป คือ เพศหญิงมีจำนวนประชากรมากกว่าเพศชาย และเพศหญิงในยุคปัจจุบันโดยเฉพาะช่วงอายุ 30 – 49 ปี จัดเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาเพื่อสร้างฐานะ มีหน้าที่การงานดี มีความมั่นใจในตัวเองสูง และมีอำนาจในการตัดสินใจซื้อสินค้าที่คิดว่าเหมาะกับตัวเองได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นผลิตภัณฑ์ทางการเงินดังเช่น บัตรเครดิต จึงเน้นกลุ่มเพศหญิงมากขึ้น ส่งผลให้เพศหญิงมีการใช้จ่ายใช้สอยผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น (มาเก็ตเตอร์, 2549: ออนไลน์) และยังคงสอดคล้องกับสมมติฐานวัฏจักรชีวิตที่ว่า ในช่วงต้นของชีวิตผู้บริโภคมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการบริโภค จำเป็นต้องทำการกู้ยืมเพื่อมาใช้จ่ายในการบริโภค เนื่องจากรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในปัจจุบัน

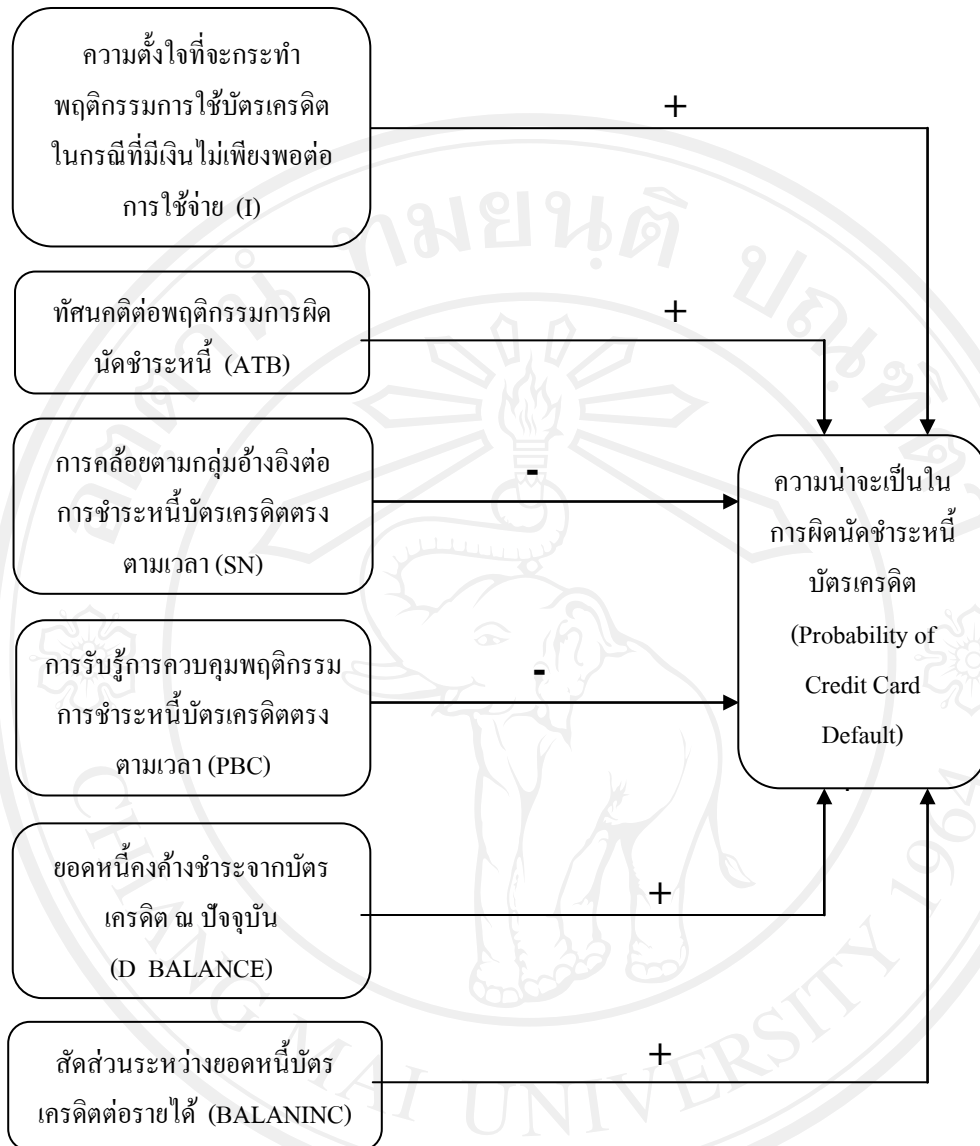
ในด้านอาชีพ ได้แบ่งอาชีพออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ อาชีพข้าราชการ หรือพนักงานของรัฐ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพเจ้าของกิจการ อาชีพอิสระ และกลุ่มผู้ที่เกษียณอายุ แม่บ้าน พบว่า อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เนื่องจากอธิบายความตั้งใจในแต่ละระดับได้ โดยส่งผลให้ความน่าจะเป็นที่จะเลือกตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง เพิ่มขึ้น หมายความว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจมากในการกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย แม้ว่าในด้านอาชีพผลที่ได้จะไม่ตรงกับผลการวิเคราะห์ด้วยตาราง Crosstab ที่แสดงว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีการผิมนัดชำระหนี้บัตรเครดิตมากกว่า แต่หากไม่พิจารณาถึงระดับนัยสำคัญร่วมด้วย พบว่า อาชีพข้าราชการ หรือพนักงานของรัฐ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และ อาชีพเจ้าของกิจการ ก็ส่งผลให้ความน่าจะเป็นที่จะเลือกตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง เพิ่มขึ้นเช่นกัน

3) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ-สังคม ได้แก่ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองทั้งหมดและสัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เนื่องจากอธิบายความตั้งใจในแต่ละระดับได้ โดยจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองทั้งหมดและสัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้ จะส่งผลให้ความน่าจะเป็นที่จะเลือกตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง เพิ่มขึ้น เป็นไปได้ว่าผู้ที่มีบัตรเครดิตจำนวนมากและต่างธนาคารกัน แม้บางบัตรอาจยังไม่ได้ทำการเปิดบัตรเพื่อใช้งาน แต่การที่มีบัตรเครดิตอยู่มากจะส่งผลให้มีความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เมื่อมีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายมากกว่าผู้ที่ถือบัตรเครดิตจำนวนน้อย เพราะการมีบัตรเครดิตจำนวนมากและต่างธนาคารกันนั้นหมายถึงผู้ถือบัตรเครดิตมีวงเงินที่สามารถใช้จ่ายได้ล่วงหน้าในปริมาณมาก เนื่องจากบัตรเครดิตแต่ละใบจะได้วงเงินเป็นหลายเท่าของรายได้ อีกทั้งสิทธิประโยชน์ของบัตรแต่ละใบยังช่วยเพิ่มทางเลือกในการใช้จ่ายใช้สอยให้ผู้มีบัตรมากตามไปด้วย ดังนั้นจึงเป็นเรื่องง่ายที่ผู้ถือบัตรเครดิตจะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเมื่อไม่มีเงินเพียงพอต่อการใช้จ่าย

จ่าย ในด้านสัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้ นั่น หากผู้ใช้บัตรเครดิตมีสัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้สูง หมายความว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตมีความสามารถในการผ่อนชำระหนี้บัตรเครดิตลดลง เพราะมีปริมาณหนี้บัตรเครดิตสูงเมื่อเทียบกับรายได้ที่ได้รับ ดังนั้นจึงมีความตั้งใจมากที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต เพื่อเพิ่มสภาพคล่องในการใช้จ่ายให้กับตนเอง นอกจากนี้ผลการศึกษาที่ได้ยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฌรากร แสงมณี (2551) พบว่า ผู้ที่เคยประสบปัญหาหนี้สินจะมีพฤติกรรมที่ระมัดระวังมากขึ้น เนื่องจากยังคงมีพฤติกรรมการใช้จ่ายที่เหมือนเดิม ประกอบกับมีการก่อหนี้ใหม่เพิ่มขึ้น จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถจัดการกับหนี้สินที่เกิดขึ้นได้ ฉะนั้นหากสัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้เพิ่มขึ้น ความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายก็จะเพิ่มขึ้นเช่นกัน

**2.2 จุดมุ่งหมายของการศึกษาข้อ 2** เพื่อหาตัวแปรสำคัญที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผัดผ่อนชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชน ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยใช้ตัวแปรที่สำคัญในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ร่วมกับตัวแปรจากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ-สังคม สมมติฐานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายนี้คือ ตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผัดผ่อนชำระหนี้บัตรเครดิต คือ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนบุตร ประเภทที่อยู่อาศัย จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง สัดส่วนการชำระเงินคืนขั้นต่ำต่อรายได้ สัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้ วงเงินบัตรเครดิตต่อรายได้ ความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม (I) ทักษะการรับมือต่อพฤติกรรม (ATB) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (SN) การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรม (PBC)

ผลการศึกษาที่ได้พบว่า ตัวแปรที่สำคัญในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ทักษะการรับมือต่อพฤติกรรมการผัดผ่อนชำระหนี้ คล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อการชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลา และตัวแปรการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลา ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ-สังคม ได้แก่ ยอดหนี้คงค้างชำระจากบัตรเครดิต ณ ปัจจุบัน และสัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้ มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผัดผ่อนชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยสามารถอธิบายการผัดผ่อนชำระหนี้บัตรเครดิตในแต่ละระดับได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีเพียงตัวแปรในปัจจัยด้านเศรษฐกิจ-สังคมบางตัวแปรและปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เท่านั้นที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยตัวแปรต่างๆที่มีความเกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นภาพความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผัดผ่อนชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ได้ ดังนี้



ภาพ 11 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการฝิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่

หมายเหตุ: “-” หมายถึง มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามการฝิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิต

“+” หมายถึง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันการฝิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิต



จากภาพ 11 สามารถอภิปรายผลแยกตามแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

1) ตัวแปรในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน คือ ความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ทักษะคิดต่อพฤติกรรมการณ์ชำระหนี้ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อการชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลา และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมการณ์ชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลา ส่งผลต่อความน่าจะเป็นในการชำระหนี้ของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่โดยตรงทั้งหมด โดยความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ทักษะคิดต่อพฤติกรรมการณ์ชำระหนี้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าจะเป็นในการชำระหนี้ของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งมีผลทำให้ความน่าจะเป็นการชำระหนี้เพิ่มสูงขึ้น ส่วนการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อการชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลา และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมการณ์ชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลามีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับความน่าจะเป็นในการชำระหนี้ของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยมีผลทำให้ความน่าจะเป็นการชำระหนี้ลดลง อย่างไรก็ตามผลการศึกษาที่ได้ไม่สอดคล้องกับหลักการพื้นฐานของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เนื่องจาก โดยหลักแล้วตัวแปรทักษะคิดต่อพฤติกรรม และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงจะไม่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรม แต่จะส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจ ซึ่งเป็นตัวแปรกลางที่จะผลักดันให้เกิดการแสดงพฤติกรรม ส่วนการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมได้สองทาง คือ ส่งผลโดยผ่านตัวแปรกลางซึ่งก็คือ ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม หรือส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรม เพราะในทางปฏิบัติแล้วการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมในสถานการณ์หนึ่งๆ อาจทำให้บุคคลตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นได้ในทันที โดยไม่ได้มีความตั้งใจมาก่อน (Ajzen, 1991) การที่ทักษะคิดต่อพฤติกรรมการณ์ชำระหนี้ และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อการชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลา ไม่เป็นไปตามทฤษฎีสามารถอธิบายได้ว่า แม้ว่าตามหลักของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนจะระบุว่าทักษะคิดต่อพฤติกรรมจะมีผลกระทบทางอ้อมต่อพฤติกรรม แต่ในหลายกรณีอาจไม่เป็นเช่นนั้นเสมอไป เพราะในความเป็นจริงแล้วในทางการเงินการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมมีความซับซ้อนมากกว่าในหลายๆ เรื่อง ดังที่ Chien and Devaney (2001) ได้กล่าวไว้ในงานศึกษาว่า เนื่องจากผู้บริโภคมีรายได้ต่ำหรือเคยมีประวัติสินเชื่อที่ไม่ค่อยดีนัก ทำให้ผู้บริโภคระงับความรู้สึกหรือที่มีทัศนคติที่ดีที่มีต่อการหยิบยืมไว้ นั่นหมายความว่ามีความเป็นไปได้ที่ผู้บริโภคอาจเลือกแสดงคำตอบด้านทัศนคติในทิศทางที่ตรงกันข้ามกับความเป็นจริง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลการศึกษาวัดอุปสงค์ย่อย 1 ที่ได้ไปแล้วเริ่มของเนื้อหาที่ว่า ทักษะคิดไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจ เนื่องจากไม่ว่าทัศนคติสูงหรือต่ำ ก็จะมี ความตั้งใจในการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายมากขึ้นอยู่นั่นเอง และจาก

ผลการศึกษาของ Chien and Devaney (2001) ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติเฉพาะที่ดีต่อการใช้บัตรเครดิตมากเท่าไร ก็จะมีผลทำให้ยอดหนี้จากบัตรเครดิตเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ส่วนการมีทัศนคติโดยทั่วไปที่ดีต่อการใช้บัตรเครดิตนั้นจะมีผลทำให้มียอดหนี้จากสินเชื่อเพื่อการบริโภคสูงตามไปด้วยเช่นกัน ซึ่งหมายความว่าทัศนคติเฉพาะมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ที่ทัศนคติต่อการผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตอาจส่งผลกระทบต่อความเป็นไปในการผิคนัดชำระหนี้ได้ ในด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อการชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลาสามารถอธิบายได้ว่า การที่ความน่าจะเป็นในการผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตลดลงจากผลกระทบโดยตรงของตัวแปรการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงนั้น อาจมาจากการที่กลุ่มบุคคลอ้างอิงเหล่านั้นเช่น ครอบครัว เพื่อนสนิท เจ้านาย เป็นต้น มีอิทธิพลต่อตัวผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างมาก อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามเกรงว่าผลกระทบจากการผิคนัดชำระหนี้นี้อาจจะส่งทำให้ความน่าเชื่อถือที่มีอยู่ลดลง ดังนั้นความคาดหวัง และแรงกดดันต่างๆของกลุ่มบุคคลอ้างอิง จึงทำให้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างแสดงพฤติกรรมออกไปโดยไม่ได้มีความตั้งใจมาก่อน

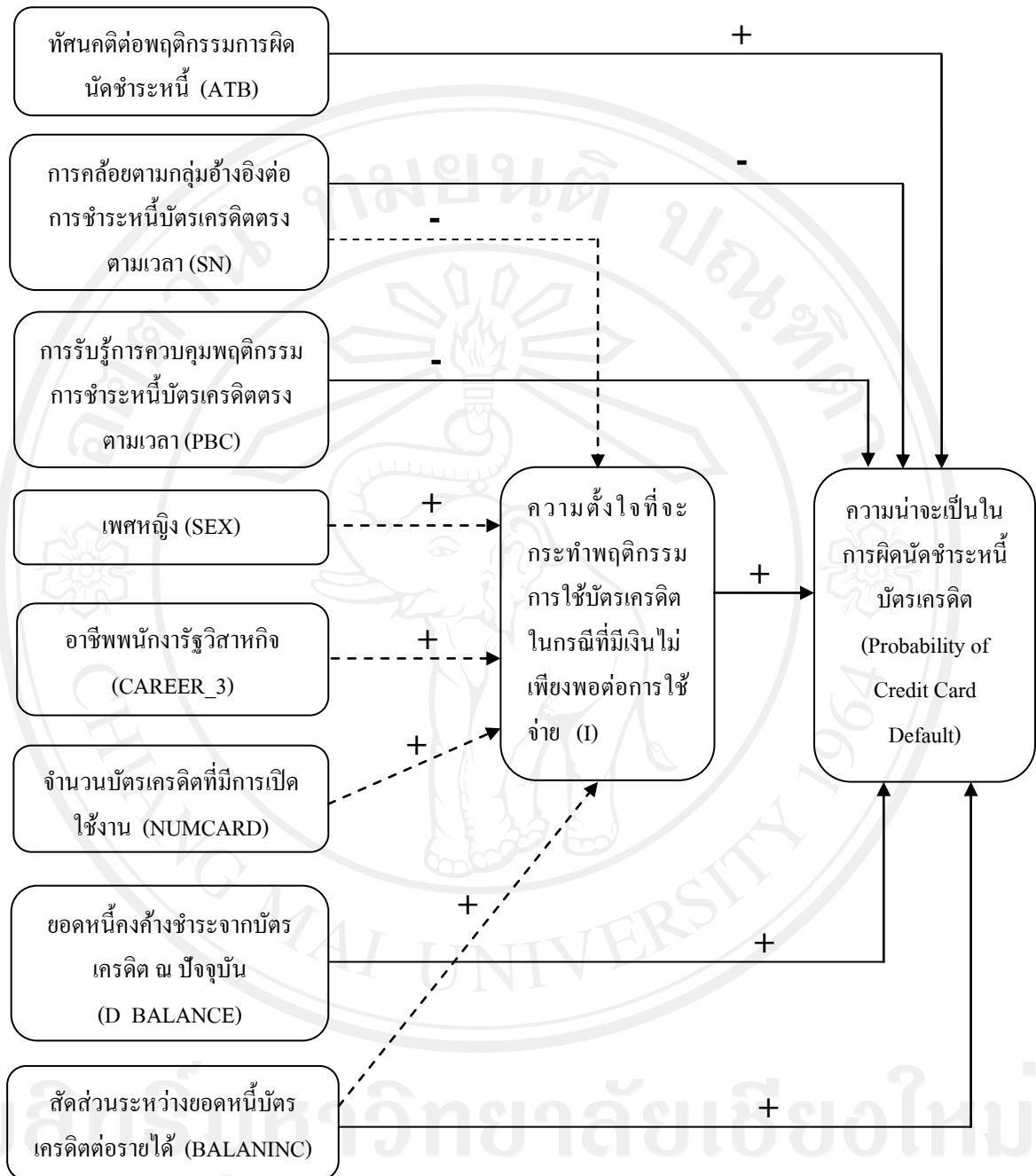
2) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ-สังคม ได้แก่ ยอดหนี้คงค้างชำระจากบัตรเครดิต ณ ปัจจุบันส่งผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการชำระหนี้ ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่โดยตรง และสัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้ ส่งผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการชำระหนี้ ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ทั้งโดยตรง และโดยอ้อมผ่านความตั้งใจในการใช้บัตรเครดิต ในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ทั้งสองตัวแปรมีผลทำให้ความน่าจะเป็นในการผิคนัดชำระหนี้เพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะยอดหนี้คงค้างชำระจากบัตรเครดิต ณ ปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อความน่าจะเป็นมากที่สุด หมายความว่า ผู้ที่มียอดหนี้คงค้างชำระจากบัตรเครดิตมีโอกาสที่จะผิคนัดชำระหนี้มากกว่าผู้ที่ไม่มียอดหนี้คงค้างชำระ และโอกาสในการผิคนัดชำระหนี้จะเพิ่มสูงขึ้นถ้ามียอดหนี้คงค้างชำระจากบัตรเครดิตในปริมาณที่สูง เพราะการที่ประชาชนผู้ใช้บัตรเครดิตมียอดคงค้างชำระหนี้บัตรเครดิตส่วนหนึ่งอาจเพราะมีปัญหาทางการเงินทำให้ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งเป็นกรนำเงินในอนาคตมาใช้มากยิ่งขึ้น ทำให้ความเสี่ยงในการผิคนัดชำระหนี้เพิ่มสูงขึ้น ผลการศึกษาที่ได้มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิชามณูชฺ์ เจียวทอง (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิต เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดหนี้เสียจากบัตรเครดิตของผู้บริโภค โดยใช้ลงโลจิตแบบเรียงลำดับ พบว่า ยอดหนี้ เป็นหนึ่งในตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการผิคนัดชำระหนี้และทำให้ความน่าจะเป็นในการผิคนัดชำระหนี้เพิ่มสูงขึ้น ด้านสัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้ มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิต เนื่องจาก หากมีสัดส่วนหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้สูงขึ้น นั้นหมายถึง ผู้ใช้บัตรเครดิตมีความสามารถในการชำระหนี้ลดลง ทำให้มี

โอกาสผิวน้ำชำระหนี้มากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาที่ได้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Erdem (2008) พบว่า สัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้ มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผิวน้ำชำระหนี้ โดยส่งผลให้ความน่าจะเป็นที่จะไม่ผิวน้ำชำระหนี้ลดลง และมีความน่าจะเป็นในการผิวน้ำชำระหนี้เพิ่มสูงขึ้น

จากผลการศึกษาทั้งหมดสามารถสรุปภาพรวมของปัจจัยมีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในผิวน้ำชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ดังแสดงในภาพที่ 12



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ภาพ 12 สรุปภาพรวมความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการฝักฝักชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่

หมายเหตุ: “-” หมายถึง มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจ

“+” หมายถึง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจ

“--▶” หมายถึง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในฝักฝักชำระหนี้บัตรเครดิต โดยอ้อม

“—▶” หมายถึง มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในฝักฝักชำระหนี้บัตรเครดิต โดยตรง

จากภาพที่ 12 สามารถแบ่งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ได้เป็น 3 แบบ คือ

1) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่โดยตรง ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ทักษะคิดต่อพฤติกรรมผิคนัดชำระหนี้ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อการชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลา และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลา ยอดหนี้คงค้างชำระจากบัตรเครดิต ณ ปัจจุบัน และสัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้

2) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยผ่านตัวแปรความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ได้แก่ เพศหญิง อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองทั้งหมด

3) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ทั้งโดยตรง และโดยอ้อมผ่านตัวแปรความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ได้แก่ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อการชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลา และสัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้

## 5.2 ข้อค้นพบ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ค้นพบในประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนยังไม่สามารถใช้ในการอธิบายความน่าจะเป็นในผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้อย่างครอบคลุมเพียงพอเนื่องจากตัวแปร ได้แก่ ทักษะคิดต่อพฤติกรรม และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ไม่เป็นไปตามหลักการของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน และยังมีปัจจัยจากภายนอกอื่นๆ ที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ นอกเหนือจากตัวแปรในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ซึ่งเป็นตัวแปรภายในตัวบุคคลเท่านั้น

2. ตัวแปรด้านปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศหญิง อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ-สังคม คือ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองทั้งหมด สัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

นอกเหนือจากตัวแปรหลักในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน คือ ทักษะคิดต่อพฤติกรรมการณ์คิดชำระหนี้บัตรเครดิต การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อการชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลา และตัวแปรการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมการณ์ชำระหนี้บัตรเครดิต

3. ตัวแปรการคล้อยตามที่มีผลกลุ่มอ้างอิงต่อการชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลา มีผลกระทบต่อการณ์ชำระหนี้บัตรเครดิตทั้งทางตรงและทางอ้อม

4. ยอดหนี้คงค้างชำระ ณ ปัจจุบัน สัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้ ความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการณ์ชำระหนี้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ทักษะคิดต่อพฤติกรรมการณ์คิดชำระหนี้ มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการการณ์ชำระหนี้ของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยส่งผลให้ความน่าจะเป็นในการการณ์ชำระหนี้เพิ่มสูงขึ้น

5. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และตัวแปรการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมการณ์ชำระหนี้บัตรเครดิตตรงตามเวลา มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการการณ์ชำระหนี้ของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยส่งผลให้ความน่าจะเป็นในการการณ์ชำระหนี้ลดลง

6. ผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาตัวแปรที่มีผลกระทบต่อการณ์ชำระหนี้บัตรเครดิตในรอบระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมาซึ่งเป็นช่วงระยะเวลาสั้นๆ พบว่ามีหลายตัวแปร เช่น อาชีพ เพศ จำนวนบัตรเครดิต เป็นต้น มีผลการศึกษาแตกต่างกับผลการศึกษาตัวแปรผลกระทบต่อการณ์ชำระหนี้บัตรเครดิตของ พิชามญช์ เขียวทอง (2551) ซึ่งเป็นการศึกษา ในช่วงระยะเวลาที่ยาวนานกว่า

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการการณ์ชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชน ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้เกี่ยวข้องการบัตรเครดิต ไม่ว่าจะเป็น ผู้ใช้บัตรเครดิต ผู้ให้บริการการบัตรเครดิต และภาครัฐ ในการจัดการดูแลปัญหาและแก้ไขหนี้บัตรเครดิตที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. จากการที่พบว่าการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อความน่าจะเป็นในการการณ์ชำระหนี้บัตรเครดิตทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น จึงควรมีการส่งเสริม สนับสนุนในการให้ความรู้อย่างจริงจังในการจัดการด้านการเงิน และสร้างวินัยในการใช้เงิน รวมถึงสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของ “เครดิต” ที่มีอยู่ของตนเอง ให้กับผู้ใช้บัตรเครดิต รวมทั้ง ประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งจะเป็นการช่วยสร้างความเข้าใจ และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ภาระหนี้สินและการวางแผนทางการเงินมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการช่วยสร้างบรรทัดฐานการใช้บัตรเครดิตอย่างถูกต้องให้กับสังคม อีกทั้งยังเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับเยาวชนใน

การปฏิบัติตาม เพราะพฤติกรรมของกลุ่มอ้างอิง จะมีส่วนในด้านของการเป็นเครื่องมือในการให้ความรู้ต่อการกระทำพฤติกรรมใดๆ และเป็นตัวกำหนดบรรทัดฐานของการกระทำ ซึ่งส่งผลต่อการสร้างพฤติกรรมใหม่ของบุคคลรอบข้างได้

2. ในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อบัตรเครดิต ผู้ออกบัตรควรพิจารณาตัวแปรที่มีผลกระทบในระยะสั้นด้วย ซึ่งได้แก่ ความตั้งใจในการใช้บัตรเครดิตในกรณีที่มีเงินไม่เพียงพอการใช้จ่าย ทักษะคิดต่อการผิन्छชำระหนี้บัตรเครดิต หนี้คงค้างชำระ และอัตราหนี้คงค้างชำระต่อรายได้ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ประสบอยู่ในปัจจุบันมีความผันผวนค่อนข้างมาก ทำให้ตัวแปรที่ใช้ในการพิจารณาผู้สมัครบัตรเครดิตมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังนั้นการพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผิन्छชำระหนี้ในช่วงระยะเวลาสั้นๆ จะทำดังที่ได้กล่าวไปแล้ว จะส่งให้ผู้ออกบัตรมองเห็นศักยภาพในการชำระหนี้ และความคิดของผู้สมัครบัตรเครดิตและผู้ใช้บัตรเครดิตได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงของผู้ออกบัตรลง

3. ผู้ออกบัตรเครดิตควรมีการติดตามลูกค้าที่มี ยอดหนี้คงค้างสูง เนื่องจากผลการศึกษาทั้งในช่วงระยะเวลาสั้นๆ และในช่วงระยะยาว พบว่าตัวแปร ยอดหนี้ มีผลกระทบต่อการผิन्छชำระหนี้บัตรเครดิต ดังนั้นลูกค้าในกลุ่มนี้จึงมีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดการผิन्छชำระหนี้ขึ้นได้

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของข้อมูล ได้แก่การตอบคำถามเชิงจิตวิทยาของผู้ตอบแบบสอบถามเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเสี่ยงที่จะตอบถึงความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่มีอยู่จริง ดังนั้นในการศึกษารั้งต่อไปหากสามารถสอบถามข้อมูลจากลูกค้าบัตรเครดิตได้รับความร่วมมือจากสถาบันการเงินต่างๆ ในการสอบถามลูกค้าผู้ใช้บัตรเครดิต ก็จะทำให้ความแม่นยำของผลการศึกษาในเชิงจิตวิทยามีความแม่นยำมากขึ้น

2. การศึกษารั้งนี้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 600 ตัวอย่าง แม้จะเพียงพอต่อข้อกำหนดในการนำเข้าสู่แบบจำลอง แต่ก็ยังได้ข้อมูลที่ไม่หลากหลายเพียงพอ ทำให้ข้อมูลบางกลุ่มมีสัดส่วนที่ค่อนข้างสูงจากปกติ เช่นข้อมูลส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ รายได้ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน วงเงินบัตรเครดิต การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต จำนวนเงินขั้นต่ำที่ชำระหนี้บัตรเครดิต และยอดหนี้คงค้างชำระเป็นต้น ดังนั้นในการศึกษารั้งต่อไปควรมีการเพิ่มขนาดตัวอย่างให้มากขึ้น เพื่อลดความสุดโängของข้อมูลเมื่อนำข้อมูลเข้าสู่แบบจำลอง

3. ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ทฤษฎีเชิงจิตสังคมเพียงทฤษฎีเดียว อาจทำให้ไม่ครอบคลุมเพียงพอในการอธิบายความน่าจะเป็นในการผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตที่เกิดขึ้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการนำทฤษฎีเชิงจิตสังคมหลายทฤษฎีเข้ามาร่วมในการศึกษาและวิเคราะห์ผลการศึกษาที่เกิดขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved