



ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล  
แบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บริษัทแคปปิตอล โอเค สาขา พิษณุโลก



โดย  
นางสาวต่องหล้า เดียงรักษา

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล  
แบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บริษัทแคปปิตอล โอเค สาขา พิษณุโลก



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการประกอบการ  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2553  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

FACTORS AFFECTING THE BEHAVIOR OF DELAYED PAYMENT OF SERVICE  
USERS PERSONAL LOANS WITH NO COLLATERAL. CAPITAL OK  
PHITSANULOK.



ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Program of Entrepreneurship

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บจก. แคปปีตอลโอเค สาขาพิษณุโลก" เสนอโดย นางสาวส่องหล้า เลี้ยงรักษา เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนกันต์ หอมสุด)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

...../...../.....

พลังนิรันดร์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

52602385 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : สินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน/ พฤติกรรม

สื่อหลัก เลี้ยงรักษา : ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บริษัทแคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ประสพชัย พสุนนท์. 130 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บจก.แคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 303 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าสถิติแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าไคสแควร์ ผลการวิจัยพบ ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(ร้อยละ53.47)อายุระหว่าง 26-35 ปี (ร้อยละ 43.90) มีสถานภาพสมรส(ร้อยละ 41.92) มีบุตรจำนวน 2 คน (ร้อยละ 39.27) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 50.17) มีอาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างเอกชน (ร้อยละ 56.44) รายได้เฉลี่ยระหว่าง 10,000-15,000 บาท (ร้อยละ 53.47)

2. สถานภาพทางการเงิน ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน ไม่เกินร้อยละ 50 ของรายได้ (ร้อยละ 49.83) มีรายได้พอดีกับค่าใช้จ่าย (ร้อยละ 31.68) มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการอุปโภคบริโภค (ร้อยละ 93.40) ผู้ใช้บริการสินเชื่อ คิดว่าแนวโน้มค่าใช้จ่ายในอนาคตอีก 2 ปีข้างหน้า (ไม่รวมค่าใช้จ่ายค่าหนี้สิน) จะเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 53.80) ด้านภาระหนี้ มีโครงการจะกู้เงินหรือผ่อนชำระสินค้าในอนาคตอันใกล้ (ร้อยละ 93.40) มีหนี้สินประเภทเช่าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ (ร้อยละ 65.02) ทำการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non Bank) (ร้อยละ 28.73)

3. ผู้ใช้บริการสินเชื่อ มีภาพรวมพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.78$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณารายด้านมีพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านการใช้จ่ายเงิน ( $\bar{X} = 2.82$  และ S.D. = 0.53) ด้านความเข้มแข็งทางการเงิน ( $\bar{X} = 2.80$  และ S.D. = 0.59) ด้านเงื่อนไขต่างๆ และปัจจัยทางเศรษฐกิจ ( $\bar{X} = 2.77$  และ S.D. = 0.41) และด้านความสามารถในการหารายได้ ( $\bar{X} = 2.71$  และ S.D. = 0.51) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา และรายจ่ายต่อเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้าน อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. การวิเคราะห์สัมพัทธ์ระหว่างรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายกับพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล พบว่า พฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้า ในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการใช้จ่ายเงิน ด้านความสามารถในการหารายได้ ด้านความเข้มแข็งทางการเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย มีเพียงด้านเงื่อนไขต่างๆ และปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์กับรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สาขาวิชาการประกอบการ                      บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร                      ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ.....

52602385 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORD : CREDIT PERSONAL LOANS WITHOUT COLLATERAL / BEHAVIOR

SONGLA LEANGRAKSA : FACTORS AFFECTING THE BEHAVIOR OF DELAYED PAYMENT OF SERVICE USERS PERSONAL LOANS WITH NO COLLATERAL, CAPITAL OK, PHITSANULOK. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST. PROF. PRASOPCHAI PASUNON. 130. pp.

This research is aimed to study the factors affecting the behavior of customers on delaying the payment of personal loans without collateral at Capital OK Co., Ltd., Phitsanulok. The research was used purposive sampling of 303 people. The collected data were analyzed by descriptive statistics method using the frequency statistic, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and Chi Square is used to analyze the relationship

From the result of research, it is found that

1. Majority of users are female are 53.47%, age between 26-35 years old are 43.90%, Marital status is married are 41.92%, married and has two children are 39.27%. Highest education is bachelor's degree are 50.17%. Occupation is employees in private company are 56.44%, average income between 10000-15000 baht are 53.47%.

2. In financial situation; the customers with monthly expense cost not exceed 50 percent of revenues are 49.83%. The customers with fit to charge are 31.68%. The customers with consumption are 93.40%. The customers who believe that cost in the future two years (not including the cost of debt) will increase are 53.80%. In liability, the customers with the plan to loan or hire purchase in the future are 93.40%. The customers with debt for vehicle are 65.02%. The customers with loans from non-bank financial institutions are 28.73%.

3. The overall behavior of late in payment of the customers at moderate level ( $\bar{x} = 2.78$ , S.D. = 0.39). when considered, are behaviors of payment delays were moderate and 4 in order following the behavior of late payments at moderate level, expenditure on cash ( $\bar{x} = 2.82$ , S.D. = 0.53), financial strength ( $\bar{x} = 2.80$ , S.D. = 0.59), other conditions and economic factors ( $\bar{x} = 2.77$ , S.D. = 0.41) and the ability to earn income ( $\bar{x} = 2.71$ , S.D. = 0.51).

4. The different demographic information, which are status, gender, education, and income per month, have different the behavior of delayed payment of service users personal loans with no collateral while age, number of family members occupation have not different the behavior of delayed payment of service users personal loans with no collateral

5. Analysis of the relation between income and expenses compared with the behavior of delayed payment of service users found that the behavior of individual loan repayment delayed. The overall relation between income compared with expenses and late debt repayment behavior are not correlated with late payment behavior. When considering the aspects of expenditure on cash, the ability to earn and the financial strength factors are not correlated with late payment behavior while other conditions and economic are correlated with late payment behavior at the 0.05 level of significance.

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ณนท หอมสุต ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และข้อแก้ไขต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ อันทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาแก่ผู้เขียน

ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่าง บจก.แคปปิตอลโอเค ผู้ช่วยวิจัย และเพื่อนๆ ที่มีส่วนช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล จนสามารถนำมาวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลได้เป็นผลสำเร็จ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาผู้เป็นที่เคารพรักอย่างยิ่ง และขอขอบคุณครอบครัวที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จครั้งนี้และเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอบคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากรายงานวิจัยครั้งนี้ ขอบอบเพื่อพัฒนาการศึกษา และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจนำไปศึกษาต่อไป



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
ความเป็นมาของสินค้าเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อบุคคลของผู้บริโภค.....	14
แนวทางและหลักในการอนุมัติสินเชื่อ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับข้อจำกัดดูแลสินเชื่อส่วนบุคคล .....	23
แนวคิดเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างหนี้ภาคครัวเรือนและสินเชื่อบุคคล .....	34
ปัจจัยทางเศรษฐกิจต่อภาวะการจ้างงาน .....	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	53
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
ระเบียบวิธีการวิจัย.....	61
ประชากร .....	62
ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง.....	62
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล.....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63

**ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี**



บทที่	หน้า
การทดสอบเครื่องมือการวิจัย.....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล.	68
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงิน (ค่าใช้จ่าย,ภาระหนี้สิน)ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล .....	71
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของ ผู้ให้บริการสินเชื่อบุคคล.....	75
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการชำระหนี้ ล่าช้าของผู้ให้บริการสินเชื่อบุคคลกับปัจจัยด้านส่วนบุคคล.....	83
ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) กับพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้า.....	101
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	103
สรุปผลการวิจัย.....	104
อภิปรายผลการวิจัย.....	106
ข้อเสนอแนะ.....	109
บรรณานุกรม.....	112
<b>ผลงานวิทยนักรศึกษา ระดับปริญญาตรี</b>	
ภาคผนวก .....	114
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	115
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย.....	123
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	127
ประวัติผู้วิจัย .....	130

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	พฤติกรรมการใช้จ่ายเปรียบเทียบกับรายได้.....	4
2	ส่วนแบ่งการตลาดของสินเชื่อส่วนบุคคลของ ธนาคารพาณิชย์ และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) แยกตามระดับรายได้ ของผู้บริโภค.....	5
3	พฤติกรรมการใช้จ่ายเปรียบเทียบกับรายได้.....	15
4	ลักษณะการใช้จ่าย.....	17
5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตของคนใกล้ตัว.....	18
6	โครงสร้างการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคล.....	27
7	ส่วนแบ่งการตลาดของสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) แยกตามระดับรายได้ ของผู้บริโภค.....	37
8	หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์และ ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) แยกตามระดับรายได้ ของผู้บริโภค.....	38
9	ตารางตัวอย่างของอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ประกัน ในต่างประเทศ.....	40
10	โครงสร้างการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคล.....	42
11	ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อบริษัทแคปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก ที่เคยผ่อนชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดเกิน 1 รอบบัญชี.....	63
12	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล.....	68
13	จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพการเงินด้านค่าใช้จ่าย.....	72
14	จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพการเงินด้านภาระหนี้สิน.....	73
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้า ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลในภาพรวม.....	75
16	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรม ชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ด้านการใช้จ่ายเงิน.....	76
17	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรม ชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ด้านความสามารถในการหารายได้.....	78

ตารางที่		หน้า
18	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมกร ชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลด้านความเข้มแข็งทางการเงิน....	80
19	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมกร ชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ด้านเงื่อนไขต่างๆและ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ.....	81
20	ความแตกต่างของพฤติกรรมกรชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล จำแนกตามเพศ.....	83
21	ความแตกต่างของพฤติกรรมกรชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล จำแนกตามอายุ.....	85
22	ความแตกต่างของพฤติกรรมกรชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	87
23	ความแตกต่างของพฤติกรรมกรชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	89
24	ความแตกต่างของพฤติกรรมกรชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา.....	91
25	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมกรชำระหนี้ล่าช้า จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	93
26	ความแตกต่างของพฤติกรรมกรชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล จำแนกตามอาชีพ.....	94
27	ความแตกต่างของพฤติกรรมกรชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	96
28	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมกรชำระหนี้ล่าช้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	98
29	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวม ค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน)กับพฤติกรรมกรชำระหนี้ล่าช้าของผู้บริการ สินเชื่อบุคคล.....	101

**ผลงานวิจัยนี้ศึกษา ระดับปริญญาตรี**

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างรายได้ของประชากรผู้มีรายได้ประจำในประเทศไทย.....	3
2	โครงสร้างผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลจากธนาคารพาณิชย์และธุรกิจที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank).....	3
3	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
4	แสดงการแบ่งประเภทของสินเชื่อส่วนบุคคล.....	13
5	ปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล.....	14
6	วัตถุประสงค์ในการใช้เครดิต.....	15
7	ลักษณะการชำระ.....	18
8	โครงสร้างรายได้ของประชากรผู้มีรายได้ประจำในประเทศไทย.....	24
9	โครงสร้างผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลจากธนาคารพาณิชย์และธุรกิจที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์.....	25
10	โครงสร้างการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคล.....	28
11	โครงสร้างการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคล.....	29
12	แสดงความสัมพันธ์ของสินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อ ระบบ เมื่อมีการออกกฎเกณฑ์ควบคุม.....	30
13	แสดงความสัมพันธ์ของสินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อ ระบบ เมื่อมีการออกกฎเกณฑ์ควบคุม.....	33
14	แสดงปริมาณสินเชื่อค้างในประเทศไทย.....	35
15	แสดงโครงสร้างของรายได้ของประชากรที่มีรายได้ประจำ.....	36
16	แสดงยอดคงค้างสินเชื่อส่วนบุคคล (ล้านบาท).....	37
17	จำนวนลูกค้าที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ส่วนบุคคล.....	38
18	ยอดคงค้างที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ส่วนบุคคลแยกตามรายได้ของลูกค้า.....	39
19	Criminal Cases on Black Market Loan Providers (Japan).....	41
20	ผู้ให้บริการในตลาด.....	42

ภาพที่		หน้า
21	แสดงโครงสร้างต้นทุนของผู้ประกอบการธุรกิจสินค้าส่วนบุคคลประเภท ไม่มีสินทรัพย์ค้ำประกัน.....	43
22	แสดงผู้ให้บริการในตลาดแยกตามกลุ่มรายได้ของลูกค้าที่มีความต้องการ แตกต่างกัน.....	47



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

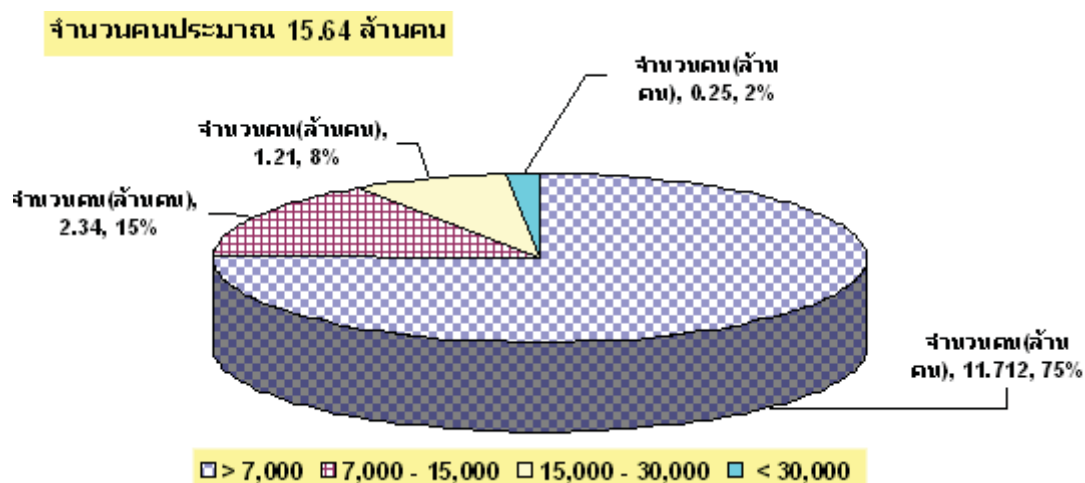
ประเทศไทยมีระบบเศรษฐกิจที่มีการพึ่งพาธนาคารพาณิชย์เป็นหลัก (Bank based economy) มาเป็นระยะเวลายาวนาน โดยภาคธุรกิจและประชาชนส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุน แหล่งเงินทุนจากธนาคารพาณิชย์ ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงิน (Financial intermediaries) ในการให้สินเชื่อเพื่อตอบสนองความต้องการเงินทุนสำหรับภาคธุรกิจเป็นหลัก ไม่ได้ให้ความสำคัญกับสินเชื่อบุคคล หรือสินเชื่อที่ไม่มีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน แต่หลังวิกฤติเศรษฐกิจเป็นต้นมา สินเชื่อบุคคลหรือสินเชื่อที่ไม่มีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน เป็นสินเชื่อประเภทหนึ่งเพื่อการอุปโภคบริโภค ได้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด 2547) จากการที่ระบบเศรษฐกิจอย่างเดิมถูกสั่นคลอน โดยปัญหาหนี้เสียจำนวนมาก กระแสเงินสดฝืดเคือง เกิดความไม่มั่นใจในภาวะเศรษฐกิจ การอุปโภคบริโภคลดต่ำลงทำให้ธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) แทรกตัวเข้ามา โดยระยะแรกร่วมมือกับร้านค้าในการให้บริการสินเชื่อเงินผ่อน จับกลุ่มลูกค้าระดับล่างที่มีกำลังซื้อไม่มากนัก และเพื่อกระตุ้นยอดขายของกลุ่มลูกค้าระดับล่างให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นการดำเนินธุรกิจได้ถูกทาง ไม่นานหลังวิกฤตทางการเงิน ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) ได้มีการขยายขอบข่ายเพิ่มจากการผ่อนชำระสินค้า เริ่มครอบคลุมไปถึงการให้สินเชื่อเงินสด ในขณะที่ระบบเครดิตเดิมประสบปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำอย่างรุนแรงทำให้เกิดการล่มสลายของสถาบันการเงินไทยหลายแห่ง ธนาคารพาณิชย์บางแห่งได้ให้ต่างชาติเข้ามาถือครองหุ้นใหญ่ มีการอาศัยความเชี่ยวชาญในการทำธุรกิจสินเชื่อรายย่อยจากธนาคารแม่จากต่างชาติ เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดกลับคืนมา

สินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภคเป็นสินเชื่อที่รองรับผู้ที่มีรายได้น้อยที่สุด แต่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เป็นตลาดใหญ่ที่สุดของประเภทสินเชื่อทั้งหมด อีกทั้งยังมีศักยภาพในการเติบโตที่สูงที่สุดในภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ สวนทางกับธุรกิจประเภทอื่นที่ต้องรอให้มีสัญญาณการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์ไทย กลุ่มสาขาธนาคารต่างประเทศ และกลุ่มธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) ต่างหันมาเน้นการขยายฐานกลุ่มลูกค้ารายย่อยมากขึ้น มีการแข่งขันที่เข้มข้นและดุเดือดมากยิ่งขึ้น สถาบันการเงินต่างๆ ทั้งที่เป็นสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์ และกลุ่มธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการอุปโภค

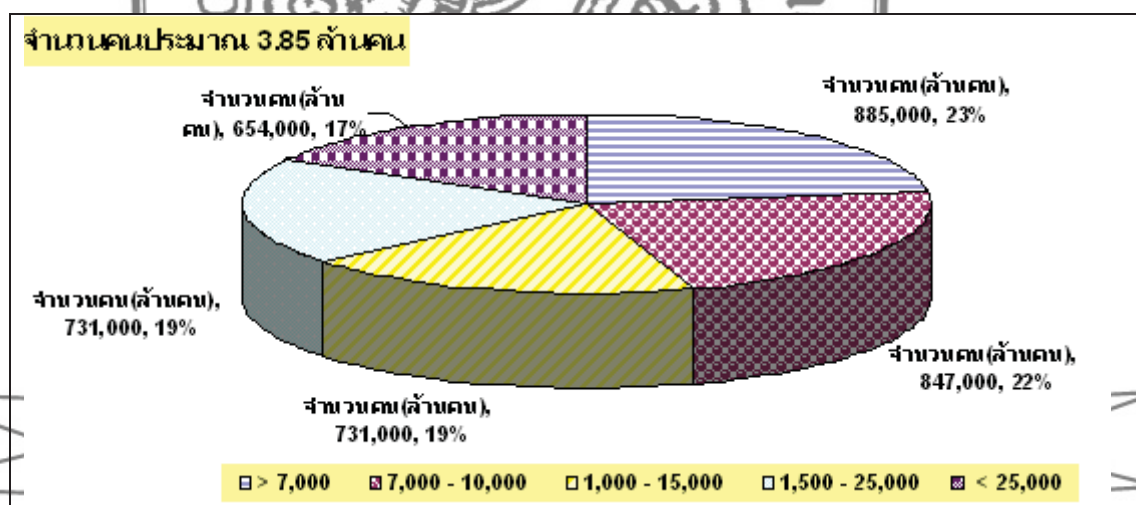
บริโภคประเภทต่างๆมากมาย อาทิ สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเงินสดหมุนเวียนและสินเชื่อเงินสด ที่มีการแตกรายผลิตภัณฑ์ออกไปตามจุดประสงค์ของผู้ใช้ อาทิ สินเชื่อเพื่อการศึกษาและสินเชื่อเพื่อการเดินทาง เป็นต้น และมีการทำแคมเปญการตลาดอย่างหนักโดยผ่านสื่อโฆษณาในรูปแบบต่างๆ เพื่อกระตุ้นตลาดสินเชื่อรายย่อย นอกจากนี้สถาบันการเงินยังมีการขยายเครือข่ายสาขา โดยเฉพาะตามห้างสรรพสินค้า เพื่อให้กลุ่มลูกค้ารายย่อยได้เข้าถึงบริการต่างๆของสถาบันการเงิน ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่ออุปโภคและบริโภคได้ง่ายขึ้น แต่ลูกค้ากลุ่มนี้มีความเสี่ยงที่ค่อนข้างสูง จากการที่กลุ่มลูกค้าเป็นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่าสินเชื่อประเภทอื่น และเป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักค้ำประกันหรือบุคคลค้ำประกัน (Unsecured Loan) (ฐานเศรษฐกิจ 2552)

การพิจารณาโครงสร้างทางรายได้ ของประชากรในประเทศไทยเฉพาะที่มีรายได้ประจำ ตามรายงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า มีผู้ที่มีงานทำทั่วประเทศประมาณ 35.00 ล้านคน และในจำนวนนี้เป็นผู้ที่มีรายได้ประจำอยู่ประมาณ 5.64 ล้านคนคิดเป็นประมาณร้อยละ 44.68 โดยในจำนวนของผู้ที่มีงานทำและเป็นรายได้ประจำนั้น เป็นผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือนอยู่ประมาณ 14 ล้านคน (ภาพที่ 1) และจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย(ธปท.) ถึงจำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลทั้งระบบนั้นพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันนั้นมีจำนวนทั้งหมดประมาณ 3.85 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 13 ของผู้มีงานทำในประเทศไทย โดยในจำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลนี้มีผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือนอยู่ 2.4 ล้านคน หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 62 ของจำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันทั้งหมด (ภาพที่ 2) หรือคิดเป็นร้อยละ 16 ของจำนวนผู้ที่มีรายได้ประจำในประเทศไทย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ภาพที่ 1 โครงสร้างรายได้ของประชากรผู้มีรายได้ประจำในประเทศไทย  
ที่มา : สำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, งานวิจัยธุรกิจสินเชื่อด่วนบุคคล [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.fpo.go.th>.



ภาพที่ 2 โครงสร้างผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลจากธนาคารพาณิชย์และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank)

ที่มา : สำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, งานวิจัยธุรกิจสินเชื่อด่วนบุคคล [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.fpo.go.th>.

ในด้านพฤติกรรมการใช้จ่ายนั้นผลการวิจัยตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทต่อเดือนนั้นจะใช้จ่ายมากกว่ารายได้ที่ได้รับ มีเพียงกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงกว่า 50,000 บาท มีการใช้



จ่ายน้อยกว่ารายได้ (ตามตารางที่ 1) (ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 2550)

ตารางที่ 1 พฤติกรรมการใช้จ่ายเปรียบเทียบกับรายได้

ระดับรายได้	การใช้จ่าย	สัดส่วนต่อรายได้
ต่ำกว่า 10,000 บาท	19,611.01	1.96
10,000-20,000 บาท	25,329.71	1.26
20,001-30,000 บาท	42,708.80	1.42
30,001-40,000 บาท	58,625.00	1.46
40,001-50,000 บาท	58,711.11	1.17
50,001-90,000 บาท	62,500.00	0.69
มากกว่า 90,000 บาท	80,000.00	0.53

ที่มา : ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, สรุปผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้จ่ายและความคิดเห็นเกี่ยวกับหนี้บัตรเครดิตของประชาชน (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2550).

จากการศึกษาวิจัยทั้งในและต่างประเทศพบว่า ปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดพฤติกรรมการชำระล่าช้ามาจากปัญหาทางด้านรายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่าย จากพฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้บริโภค การใช้จ่ายเงินผิดวัตถุประสงค์และพฤติกรรมการให้สินเชื่อที่ขัดแย้งตรงกันให้ลูกค้าเกิดความจำเป็นที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนก่อให้เกิดพฤติกรรมการชำระล่าช้า โดยเริ่มจาก 1 งวด และเมื่อถึง 3 งวดจะถูกจัดอยู่ในกลุ่มหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ในที่สุด ดังจะเห็นได้ว่ามูลค่ายอดคงค้างสินเชื่อเพื่อการบริโภคอุปโภคส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ในประเทศและสาขาต่างประเทศในไตรมาส 2 ปี 2550 มีมูลค่าประมาณ 313,453 ล้านบาท ขยายตัว 9.75% เทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน (ฐานเศรษฐกิจ 2552)

ปัจจุบันแม้สถาบันการเงินจะให้ระบบข้อมูลเครดิต (Credit Bureau) และ Credit Scoring ในการพิจารณาบนพื้นฐานข้อมูลสินเชื่อของลูกค้าและประสบการณ์ด้านสินเชื่อในอดีตตลอดจนนโยบายด้านเครดิตของสถาบันในการคัดกรองลูกค้าเป็นวิธีการที่ได้ผลที่ค่อนข้างดี แต่ก็ยังมีลูกค้าอีกจำนวนหนึ่งที่ได้ผ่านการคัดกรองจาก ระบบข้อมูลเครดิต (Credit Bureau) Credit Scoring และ

จากการพิจารณาของเจ้าหน้าที่สินเชื่อแล้ว ยังคงมีพฤติกรรมในการชำระสินเชื่อที่ล่าช้าเพราะบางปัจจัยก็ไม่สามารถทราบได้จากกรณีวิเคราะห์เอกสารเพียงอย่างเดียวและบางปัจจัยเกิดขึ้นหลังจากการให้สินเชื่อไปแล้ว (คำพล สุทธิพิเชษฐ์ 2549)

ตารางที่ 2 ส่วนแบ่งการตลาดของสินเชื่อส่วนบุคคลของ ธนาคารพาณิชย์ และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) แยกตามระดับรายได้ของผู้บริโภค

กลุ่มรายได้ต่อเดือน	ยอดคงค้างสินเชื่อส่วนบุคคล (ล้านบาท)			จำนวนลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคล (คน)		
	Bank	Non-Bank	รวม	Bank	Non-Bank	รวม
น้อยกว่า 7,000 บาท	6,191	4,172	10,363	424,329	415,390	839,719
7,000 - 10,000 บาท	6,866	5,814	12,680	345,416	491,302	836,718
10,000 - 15,000 บาท	9,941	7,383	17,302	360,205	359,890	720,095
15,000 - 25,000 บาท	18,077	8,746	26,823	386,464	319,231	705,695
มากกว่า 25,000 บาท	98,077	10,302	108,785	393,278	239,044	632,322
รวม	139,531	36,417	175,953	1,909,692	1,824,857	3,734,549

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, การสำรวจจากธนาคารพาณิชย์ 13 แห่ง ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) 9 แห่ง [ออนไลน์], สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2553. เข้าถึงได้จาก [www.bot.or.th](http://www.bot.or.th).

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ระบุว่าสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทเงินสดเอนกประสงค์ ในปัจจุบันประเทศไทยมียอดสินเชื่อคงค้างรวมทั้งหมดประมาณ 1.8 แสนล้านบาท หรือคิดเป็นประมาณ ร้อยละ 3 ของผลิตภัณฑ์ในประเทศ (GDP) และเป็นร้อยละ 3.5 ของสินเชื่อรวมทั้งระบบ โดยแบ่งเป็นสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์ 140,000 ล้านบาท ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) มีจำนวน 40,000 ล้านบาท โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมดอยู่ประมาณ 3.86 ล้านคน ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จำนวน 28 ราย และจากการเติบโตอย่างรวดเร็วไม่มีมาตรการควบคุมที่ดีพอ อันจะส่งผลเสียในระยะยาว ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงได้ออกกฎเกณฑ์เพื่อควบคุมสินเชื่อส่วนบุคคลขึ้น โดยให้มีผลบังคับใช้ใน วันที่ 1 กรกฎาคม 2548 โดยมีเนื้อหาหลัก คือ การกำหนดเพดานดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมไม่เกิน 28 % ต่อปี เพื่อไม่ให้ผู้ประกอบการมีอิสระในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่นแต่ก่อน

โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ ไม่ให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจากสถาบันการเงินและผลกระทบที่จะเกิดต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ คือ ปริมาณหนี้ภาคครัวเรือนที่อาจสูงขึ้นจากการแข่งขันในการทำธุรกิจเชิงรุกอย่างหนักของธุรกิจการเงินในช่วงที่ผ่านมา

แม้ในปัจจุบันร้อยละของหนี้ภาคครัวเรือนต่อผลิตภัณฑ์ในประเทศ (GDP) ของประเทศไทยอยู่ในระดับประมาณร้อยละ 33 ซึ่งถือว่าไม่สูง แต่ก็ไม่ใช่ว่าไม่น่าห่วงชะงักทีเดียว เนื่องจากประเทศที่มีการพัฒนาทางการเงินต่ำจะมีตัวเลขของหนี้ภาคครัวเรือนต่ำมาก เพราะจะมีปริมาณหนี้ในระบบในปริมาณที่สูง ดังเช่น อินเดียและอินโดนีเซีย ต่างจากประเทศที่มีการพัฒนาทางด้านการเงินที่สูงจะมีหนี้ในระดับภาคครัวเรือนที่สูงด้วย เนื่องจากสินเชื่อบนระบบสะท้อนความเป็นจริงมากกว่า แต่ผลจากการออกกฎหมายนี้ก็มีเสียงคัดค้านจากผู้ประกอบการแทบทุกแห่ง จากการที่มีผลบังคับใช้เร็วเกินไปทำให้ปรับตัวไม่ทันและกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมาก เนื่องจากลูกค้าในต่างจังหวัดมีต้นทุนที่สูงกว่าในกรุงเทพฯ ดังนั้นหากถูกกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอาจต้องยกเลิกการให้บริการลูกค้าต่างจังหวัด ทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้หันกลับไปใช้เงินกู้ในระบบมากยิ่งขึ้นอาจส่งผลร้ายแรงยิ่งกว่า แม้ปัจจุบันผู้ประกอบการสามารถปรับตัวได้แล้ว แต่ก็ยังมีการเรียกร้องให้ปรับเพดานดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมให้สูงขึ้นเนื่องจากต้นทุนที่สูงขึ้น ทำให้มีรายได้ที่ลดลงมาก (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2548)

จากการที่สินเชื่อเงินสดเป็นที่แพร่หลายมากยิ่งขึ้นนั้นพบว่ามีจำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) จากสินเชื่อประเภทนี้ประมาณ 192,000 คิดเป็น 5% ของจำนวนผู้บริโภคทั้งหมด เป็นมูลหนี้ประมาณ 15,000 ล้านบาทซึ่งเป็นตัวเลขที่สูงพอสมควร ทางกระทรวงการคลังได้ออกมาตรการควบคุมสินเชื่อประเภทนี้เพื่อป้องกันหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) มากยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมทั้งด้านของผู้บริโภคและด้านผู้ประกอบการจึงเป็นเรื่องที่สมควรอย่างยิ่งเพราะถ้าหากไม่มีมาตรการควบคุมที่ดีพอ ปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) อาจเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศแน่นอน เนื่องจากสินเชื่อประเภทนี้เป็นสินเชื่อที่ผู้บริโภคจะเลือกชำระเป็นที่สุดท้ายเพราะเป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักค้ำประกันหรือบุคคลค้ำประกัน (Unsecured Loan)

บจก.แคปปิตอล โคแค จัดเป็นธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) ที่ทำธุรกรรมเกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการบริโภคประเภทต่างๆ และได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมการชำระหนี้ที่ล่าช้าเช่นเดียวกับสถาบันการเงินอื่น เพราะบจก.แคปปิตอล โคเคเอง มีฐานลูกค้าเป็นจำนวนมาก โดยมีสาขาเปิดให้บริการ 10 สาขาทั่วประเทศ สาขาพิษณุโลกเป็นสาขาหนึ่งที่มีพื้นที่ในการควบคุมดูแล จังหวัดข้างเคียงอีก 5 จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก นครสวรรค์ กำแพงเพชร อุตรดิตถ์ สุโขทัย (บจก.แคปปิตอล โคเค 2553) กล่าวคือในส่วนพื้นที่ภาคเหนือตอนล่างทั้งหมด ซึ่งเป็นพื้นที่

ที่เป็นรอยต่อระหว่างภาคที่น่าสนใจในการทำงานวิจัยเป็นอย่างมากเนื่องจากเป็นพื้นที่มีข้อมูลทางประชากรที่ค่อนข้างเป็นกลางไม่ได้สูงหรือต่ำมาก อาจกล่าวได้ว่าเป็นค่าเฉลี่ยของประชากรระหว่างภาคเหนือและภาคกลางก็ไม่ผิดนัก การศึกษาวิจัยดังกล่าวจะได้ข้อมูลที่นำไปปรับใช้กับพื้นที่อื่นๆ ที่ใกล้เคียงได้เป็นอย่างดี การศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของสินเชื่อเพื่อการบริโภค ซึ่งยังไม่จัดเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) จึงเป็นการวิจัยเพื่อหาสาเหตุแห่งพฤติกรรมดังกล่าว ผลที่ได้จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการป้องกันการเกิดปัญหานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) และนำมาปรับปรุงวิธีการดำเนินงานในการให้สินเชื่อในอนาคต รวมถึงการใช้มาตรการการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ มาตรการการกำกับดูแลสินเชื่อให้ตรงจุด มาตรการในการติดตามเร่งรัดหนี้สิน เป็นการช่วยลดผลกระทบที่จะเกิดกับภาพรวมของเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บจก.แคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก

## 3. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บจก.แคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยทำการศึกษา ถึงปัจจัยต่างๆ ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยทางด้านสถานภาพทางการเงิน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บจก.แคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

ประชากร คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บจก.แคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก ที่มีประวัติการชำระหนี้ล่าช้าเกิน 1 รอบบัญชี

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 2 ตัวแปร โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งเป็น

2.1.1 ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตร ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 ด้านสถานภาพทางการเงิน ได้แก่ ค่าใช้จ่าย ภาระหนี้

2.2 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ได้แก่ การใช้จ่ายเงิน ความสามารถในการหารายได้ ความเข้มแข็งทางการเงิน เงื่อนไขต่างและปัจจัยทางเศรษฐกิจ

3. พื้นที่การศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะบจก. แคมป์ตอล โอเค สาขาพิษณุโลก ที่มีพื้นที่ในการควบคุมดูแล 6 จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก พิจิตร นครสวรรค์ กำแพงเพชร อุตรดิตถ์ และสุโขทัย

4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 2 เดือน

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ 1 พฤษภาคม - 31 พฤษภาคม 2553

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ตั้งแต่ 1 มิถุนายน - 30 มิถุนายน 2553

#### 4. กรอบแนวคิดการวิจัย

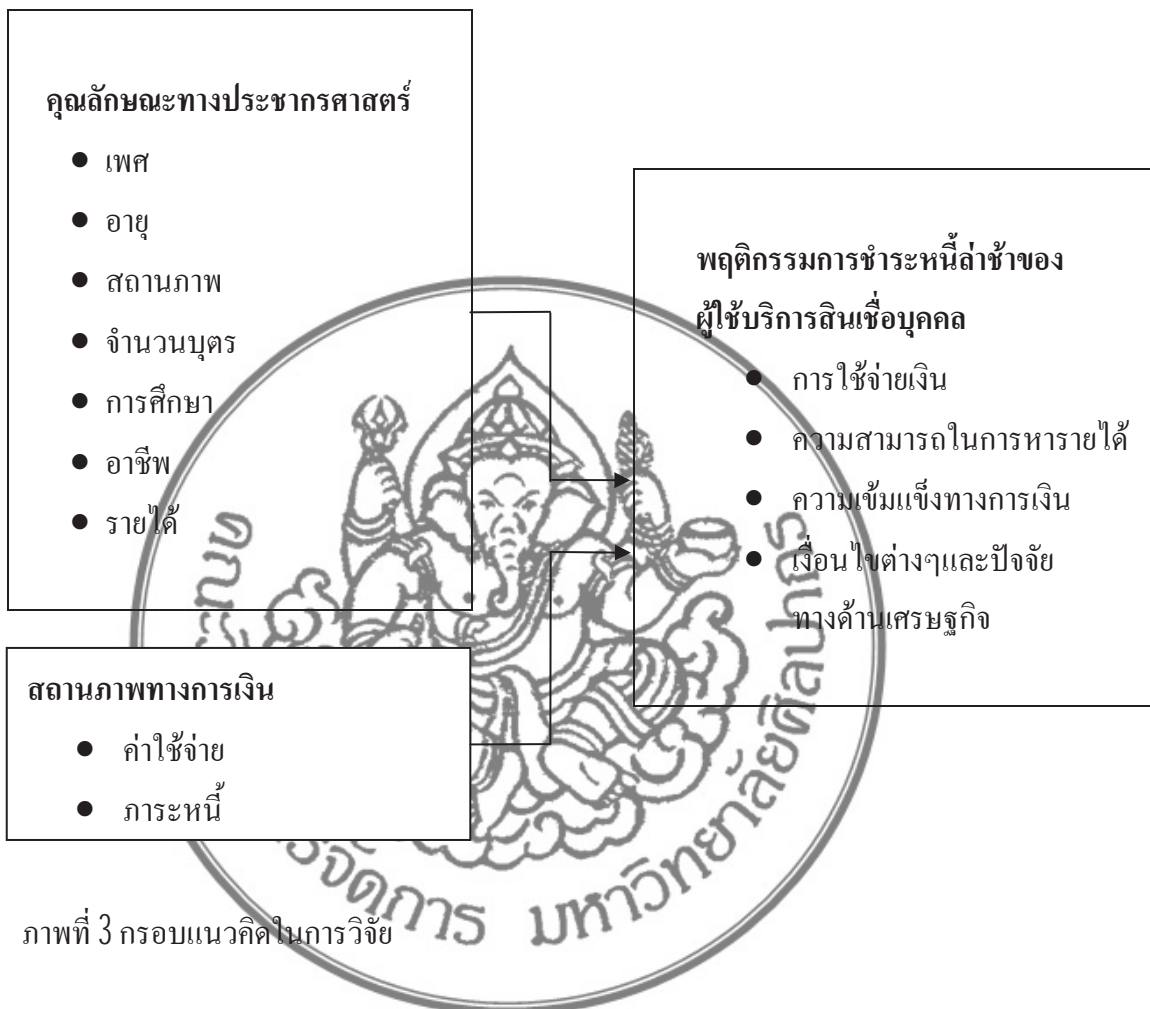
ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ทางด้านคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์และสถานภาพทางการเงินนั้นเป็นตัวแปรที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บจก.แคมป์ตอล โอเค สาขาพิษณุโลก

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ลูกค้ายาชำระล่าช้า หมายถึง ลูกค้ายาชำระล่าช้ากว่าที่เจ้าหน้าที่กำหนดให้ชำระเกิน 1 รอบบัญชี เช่น กำหนดชำระทุกวันที่ 1 ของทุกเดือน การตัดรอบบัญชีที่วันที่ 10 ของทุกเดือน เจ้าหน้าที่กำหนดให้ลูกค้ายาชำระวันที่ 1 มกราคม 2553 ลูกค้ายาไม่ชำระจนเลยวันตัดรอบบัญชีคือวันที่ 10 มกราคม 2553 ถือเป็นลูกค้ายาชำระล่าช้า ซึ่งรวมถึงลูกค้ายาค้างชำระมากกว่า 1 รอบบัญชีที่สถาบันการเงินยังไม่ตัดเป็นหนี้สูญด้วย

2. ชุกรกรม หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวกับการกระทำนิติกรรม สัญญา หรือดำเนินการใด ๆ กับผู้อื่นทางการเงิน ทางธุรกิจ หรือการดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สิน (สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด 2550)

3. Non-Bank หมายถึง ผู้ให้บริการด้านการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

4. NPL (สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้) หมายถึง เงินให้สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัยจะสูญ ตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่อง สินทรัพย์ที่ไม่มีราคาหรือเรียกคืนไม่ได้และสินทรัพย์ที่สงสัยว่าจะไม่มีราคาหรือเรียกคืนไม่ได้ของธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2545 หรือที่จะแก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญที่ธนาคารพาณิชย์กันสำรองครบร้อยละ 100 และตัดออกจากบัญชีแล้วแต่ยังไม่ได้บันทึกกลับเข้ามาในบัญชี (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2549)

5. Credit Scoring หมายถึง การวัดระดับของคณฯหนึ่งในการบริหารการเงินที่มีชื่อของตนเองเป็นเจ้าของหรือปกครองอยู่ ทั้งในรูปเงินฝากธนาคาร บัตรเครดิต การกู้ยืมเงิน เพื่อใช้จ่ายในด้านต่างๆ สรุปคือการใช้เงินที่มีหลักฐานระบุทั้งรับและจ่าย

#### 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบและเข้าใจปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บจก. แคมป์ปิตอล โอเค สาขาพิษณุโลก ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ รายได้ สถานภาพ อาชีพ จำนวนบุตร การศึกษา หรือ ปัจจัยทางการเงิน ค่าใช้จ่าย ภาระหนี้สิน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้า ผลที่ได้จะนำมาปรับปรุงวิธีการดำเนินงานในการให้สินเชื่อในอนาคต

2. ทราบถึงความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ รายได้ สถานภาพ อาชีพ จำนวนบุตร การศึกษา กับพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทางการเงิน ด้านค่าใช้จ่าย ภาระหนี้สิน กับพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้องกันการเกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) และรวมถึงการใช้มาตรการการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ มาตรการการกำกับดูแลสินเชื่อให้ตรงจุด มาตรการในการติดตามแจ้งหนี้สิน เป็นการช่วยลดผลกระทบที่จะเกิดกับภาพรวมของเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บจก. แคมป์โตล โอเค สาขาพิษณุโลกนั้น ได้มีการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม จากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องหลายแหล่งด้วยกัน ทั้งบทความ หนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย และการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยได้เรียงลำดับความเป็นมาและแนวทางในการศึกษาเป็นลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ความเป็นมาของสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อส่วนบุคคลของผู้บริโภค
3. แนวทางและหลักในการอนุมัติสินเชื่อ
4. แนวคิดเกี่ยวกับข้อจำกัดดูแลสินเชื่อส่วนบุคคล
5. แนวคิดเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างหนี้ภาคครัวเรือนและสินเชื่อส่วนบุคคล
6. ปัจจัยทางเศรษฐกิจกับภาวะการจ้างงาน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความเป็นมาของสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

สินเชื่อส่วนบุคคลได้เกิดขึ้นครั้งแรกเมื่อปี 2539 โดยธนาคารต่างชาติแต่จะอยู่ในรูปสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทวงเงินเบิกเกินบัญชีหรือ Overdrafts เท่านั้น ในช่วงวิกฤตการณ์ทางการเงินเมื่อปี 2540 สินเชื่อส่วนบุคคลได้มีวิวัฒนาการมาอย่างขึ้น โดยมีการเปิดโอกาสให้ธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) แทรกตัวเข้ามาให้บริการทางการเงิน โดยในระยะแรกมีลักษณะร่วมกับร้านค้าตัวแทนของสินค้าประเภทต่างๆ อาทิเช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า ในการให้บริการซื้อสินค้าเงินผ่อน โดยมีการแบ่งชำระเป็นรายเดือน มีเป้าหมายในการจับกลุ่มลูกค้าระดับล่าง เป็นการกระตุ้นยอดขาย ประกอบกับเป็นการเพิ่มกำลังซื้อของคนระดับล่าง และเติบโตขึ้นเป็นลำดับในช่วงต่อมา เพียงไม่กี่ปีหลังวิกฤตการณ์เงินต่อมา ธนาคารลูกครึ่งที่มีบริษัทแม่เป็นต่างชาติเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และได้อาศัยความเชี่ยวชาญทางการทำตลาดสินเชื่อรายย่อยของธนาคารแม่จากต่างชาติจนกระทั่งมีการขยายเครือข่ายบริการ ครอบคลุมไปถึงการให้สินเชื่อเงินสดประเภทกู้ตามระยะเวลา หรือ



Term Loans โดยไม่จำเป็นต้องผูกพันกับการผ่อนสินค้าบริการและรวมถึงสินเชื่อบุคคลเพื่อการรีไฟแนนซ์หนี้บัตรเครดิตในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำพิเศษ

ตลาดสินเชื่อบุคคลเริ่มฉายภาพการแข่งขันที่เข้มข้นขึ้นเป็นลำดับตั้งแต่ปี 2541-2542 หลังจากมีการปล่อยให้ตลาดอย่างต่อเนื่องหลังวิกฤตการเงิน เนื่องจากเล็งเห็นว่าเป็นสินเชื่อประเภทที่มีศักยภาพในการเติบโตสูง สวนทางกับสินเชื่อภาคธุรกิจและการดำเนินการอื่นๆ ที่ต้องรอสัญญาณการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ ต่อมาปี 2546 การแข่งขันยิ่งรุนแรงมากยิ่งขึ้นเนื่องจากการเข้ามาคุมเข้มบัตรเครดิตของผู้ประกอบการต่างๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทยตั้งแต่ปลายปี 2545 ที่ผ่าน มา และเป็นปีที่เห็นผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาบุกตลาดสินเชื่อบุคคลที่ชัดเจนมากขึ้นและ ผู้ประกอบการทุกแห่งมีการทำกิจกรรมทางการตลาดที่เข้มข้น เพื่อเร่งขยายฐานลูกค้าและต้องการ นำรายได้จากสินเชื่อส่วนบุคคลมาชดเชยรายได้จากบัตรเครดิต ที่มีมาตรการควบคุมอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมที่ทำให้รายได้ผู้ประกอบการลดลง ในปี 2547

ผู้ประกอบการที่โดดเด่นที่สุด คือ ธุรกิจไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) เป็นกลุ่มที่มีการเติบโตของสินเชื่อมากที่สุด จากการดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดที่เข้มข้นและในปี 2547 มีการเพิ่มของธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) ใหม่ๆ เข้ามาในตลาด โดยผู้ประกอบการกลุ่มนี้ประสบความสำเร็จในการเป็นที่รู้จักของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในวงกว้าง ผ่านการขยายสาขาเพิ่มทั้ง ในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดอย่างรวดเร็ว และจากการที่มุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็ว ถึงแม้ว่าผู้ประกอบการเหล่านี้จะคิดอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยที่สูงกว่า นอกจากการบุกตลาดที่ทำอย่างจริงจังแล้ว ผู้ประกอบการกลุ่มนี้ยังมีความโดดเด่นในเรื่องความชำนาญในการทำธุรกิจลูกค้ารายย่อยจาก โครงสร้างการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นเฉพาะสินเชื่อรายย่อยเท่านั้น การเติบโตของสินเชื่อส่วนบุคคล ในปี 2547 ยังมีการเติบโตในอัตราที่สูง เป็นผลทางอ้อมจากการที่ทางการได้ออกมาตรการควบคุม เรื่องการอนุญาตให้บัตรเครดิต ผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อยต่างปรับโครงสร้างทำธุรกิจเพื่อมุ่งเน้น สินเชื่อเงินสด เพื่อทดแทนธุรกิจบัตรเครดิต เนื่องจากสินเชื่อส่วนบุคคลยังคงเป็นสินเชื่อที่ไม่มี การกำหนดอัตราดอกเบี้ย และกฎเกณฑ์การกำหนดรายได้ขั้นต่ำ นอกจากนี้ผู้ประกอบการและผู้บริโภค ก็มีแรงจูงใจในการหันมาให้บริการและใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแทนสินเชื่อบัตรเครดิต (บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด 2547)

### ประเภทของสินเชื่อส่วนบุคคล

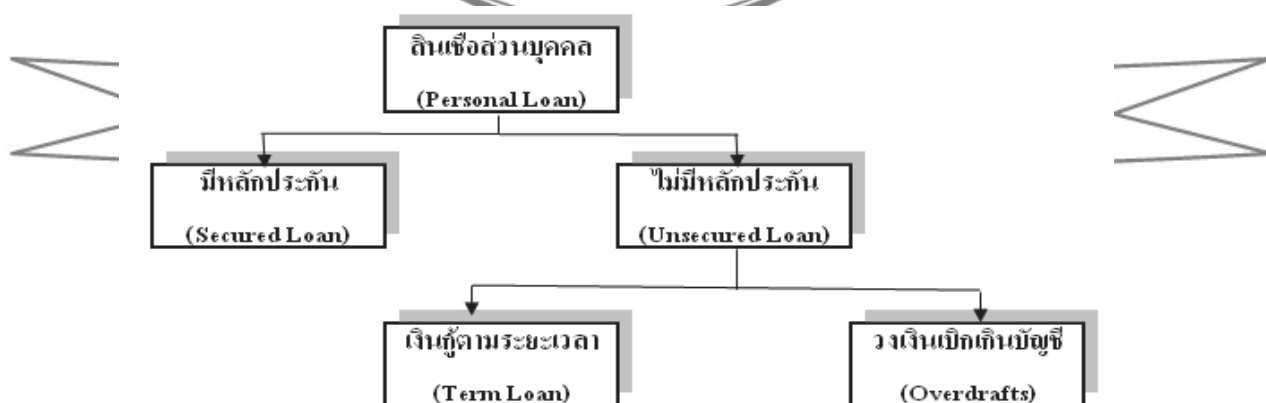
สินเชื่อส่วนบุคคลสามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สินเชื่อแบบมีหลักประกัน (Secured Loan) เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อ และสินเชื่อแบบไม่ต้องมีหลักประกัน (Unsecured Loan) โดยจะเห็นได้ว่าตั้งแต่ปลายปี 2545 ผู้ประกอบการหลายแห่งเริ่มให้ความสนใจ ต่อสินเชื่อประเภทหลังมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีการออกกฎหมายเพื่อควบคุมสินเชื่อของ

ธุรกิจบัตรเครดิต ทำให้ผู้ประกอบการต้องพยายามหาทางอื่นที่จะไม่ให้เกิดการกระทบกับฐานของลูกค้า และเป็นสินเชื่อที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน ซึ่งสามารถเพิ่มความคล่องตัวและอำนวยความสะดวกเมื่อยามจำเป็นหรือฉุกเฉินในชีวิตประจำวันให้แก่ลูกค้า

**สินเชื่อแบบไม่มีหลักประกันสามารถแบ่งออกได้เป็น**

1. เงินกู้ตามระยะเวลา หรือ Term Loans เป็นสินเชื่อเงินก้อนหรือสินเชื่อเงินสดที่ปล่อยให้ลูกค้าในคราวเดียว โดยมีการกำหนดระยะเวลาและจำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระที่แน่นอน ซึ่งผู้ประกอบการแต่ละแห่งจะกำหนดระยะเวลาสูงสุดในการผ่อนชำระสินเชื่อ เช่น 3 ปี 5 ปี และระยะเวลาขั้นต่ำในการปิดบัญชีการจ่ายชำระสินเชื่อดังกล่าวไว้ เช่น ห้ามปิดบัญชีก่อน 6 เดือน มิฉะนั้นอาจต้องเสียค่าปรับหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมให้ เป็นต้น ทั้งนี้เงินกู้ตามระยะเวลาส่วนใหญ่จะถูกกำหนดเพื่อจุดประสงค์ที่เฉพาะเจาะจงเพื่อความจำเป็นในชีวิตประจำวัน ได้แก่ การกู้เพื่อซ่อมแซมบ้าน การกู้เพื่อการศึกษา การกู้เพื่อท่องเที่ยว เป็นต้น

2. วงเงินเบิกเกินบัญชี หรือ Overdrafts เป็นวงเงินสินเชื่อหมุนเวียนที่ให้อ่างเงินแก่ลูกค้าในยามฉุกเฉินเหมาะสำหรับการดำเนินธุรกิจ หรือบุคคลที่ต้องการสำรองเงินสินเชื่อไว้ในยามจำเป็น โดยสามารถเบิกถอนเงินสดภายในวงเงินที่กำหนดทันทีที่ ATM หรือเช็คเงินสดซึ่งเงื่อนไขการจ่ายชำระคืนไม่ตายตัวเหมือนสินเชื่อประเภทแรก ทั้งนี้ดอกเบี้ยของสินเชื่อประเภทนี้ส่วนใหญ่จะสูงกว่าสินเชื่อประเภทแรก ในขณะที่วงเงินที่ได้จะน้อยกว่าสินเชื่อประเภทแรก จากลักษณะที่เหมือนเป็นวงเงินเพิ่มเติมในกรณีสภาพคล่องชั่วคราวอันเป็นการเพิ่มสิทธิ์ในการสามารถใช้วงเงินมากกว่าสินเชื่อประเภทแรกที่มีความจำเป็นมากกว่า และมีภาระผูกพันที่แน่นอนตั้งแต่เริ่มกู้



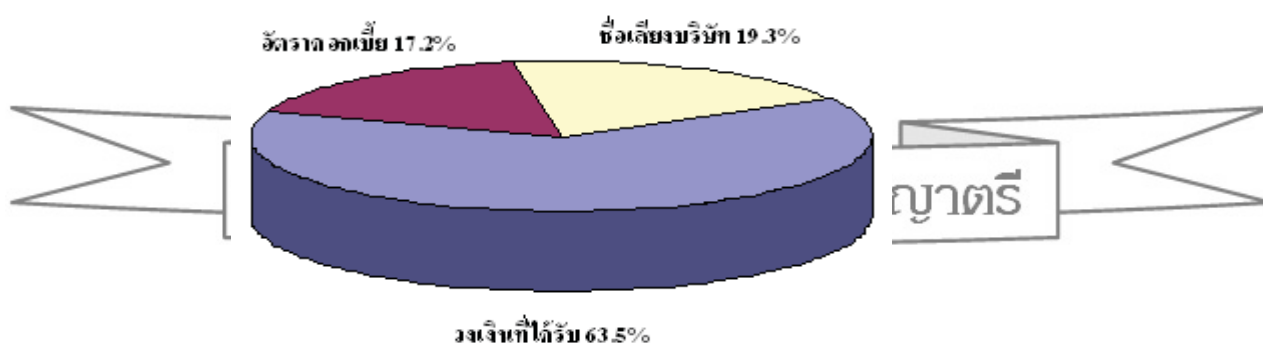
ภาพที่ 4 แสดงการแบ่งประเภทของสินเชื่อส่วนบุคคล

ที่มา : สำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, งานวิจัยธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.fpo.go.th>.

จากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความปั่นป่วน ทำให้ผู้วิจัยทราบว่าสินเชื่อที่ไม่มีหลักค้ำประกันหรือสินเชื่อเพื่อการบริโภคนั้น มีชื่อในการเรียกหลายประเภทตามแต่จุดประสงค์ในการขอใช้บริการสินเชื่อนั้นๆแต่ที่โดดเด่นและเห็นได้ชัดเจน คือ สินเชื่อเงินสดและสินเชื่อบัตรเครดิต ที่มีการควบคุมทางด้านกฎหมายที่ต่างกัน โดยสินเชื่อทางด้านบัตรเครดิตนั้นมีมาตรการคุมเข้มกว่า โดยเฉพาะในส่วนของรายได้ขั้นต่ำที่ผู้ใช้บัตรเครดิตต้องมีรายได้ขั้นต่ำที่ 15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งตัวแปรทางด้านรายได้ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาว่า อาจเป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการชำระหนี้ที่ล่าช้าของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการบริโภค (งานวิจัยสำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง 2548)

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อส่วนบุคคลของผู้บริโภค

จากการศึกษางานวิจัยพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับหนี้บัตรเครดิตซึ่งจัดเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการบริโภคประเภทหนึ่ง ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทเงินสด และมีกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกันพบว่าร้อยละ 51.9 ไม่เจาะจงเลือกการสมัครกับผู้ประกอบการรายใด แต่ในส่วนของเจาะจงร้อยละ 48.1 นั้นให้ความสนใจในวงเงินที่ได้รับจากผู้ประกอบการมากที่สุดถึงร้อยละ 63.5 กล่าวคือสถาบันการเงินใดให้วงเงินสูงก็นิยมใช้บริการของผู้ประกอบการนั้นๆ ส่วนข้อเสียและอัตราดอกเบี้ยนั้นกลับกลายเป็นปัจจัยรองลงมา แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคมีความต้องการอำนาจใช้สอยให้มากที่สุดไว้ก่อน (ตามภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 ปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล

ที่มา : ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, สรุปผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้จ่ายและความคิดเห็นเกี่ยวกับหนี้บัตรเครดิตของประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2550).

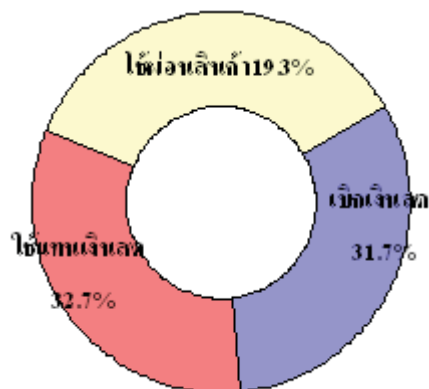
ในด้านพฤติกรรมการใช้จ่ายนั้นผลการวิจัยตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทต่อเดือนนั้นจะใช้จ่ายมากกว่ารายได้ที่ได้รับ มีเพียงกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงกว่า 50,000 บาท มีการใช้จ่ายน้อยกว่ารายได้ (ตามตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 พฤติกรรมการใช้จ่ายเปรียบเทียบกับรายได้

ระดับรายได้	การใช้จ่าย	สัดส่วนต่อรายได้
ต่ำกว่า 10,000 บาท	19,611.01	1.96
10,000-20,000 บาท	25,329.71	1.26
20,001-30,000 บาท	42,708.80	1.42
30,001-40,000 บาท	58,625.00	1.46
40,001-50,000 บาท	58,711.11	1.17
50,001-90,000 บาท	62,500.00	0.69
มากกว่า 90,000 บาท	80,000.00	0.53

ที่มา : ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, สรุปผลการสำรวจพฤติกรรม  
การใช้จ่ายและความคิดเห็นเกี่ยวกับหนี้นับัตรเครดิตของประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท.,  
2550).

จากตาราง 3 ซึ่งให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้ที่มีการใช้จ่ายสูงกว่ารายได้ประจำที่ได้รับนั้นถือเป็นการพอกหนี้ยและเมื่อสะสมมากก็มีโอกาสที่จะก่อหนี้ที่ไม่เกิดรายได้(NPL) อย่างมากในอนาคต  
ในส่วนพฤติกรรมอื่นๆนั้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อแทนเงินสดร้อยละ  
32.7 เบิกเงินสดร้อยละ 31.7 ใช้ผ่อนสินค้าร้อยละ 35.6 (ตามภาพที่ 6)



ภาพที่ 6 วัตถุประสงค์ในการใช้เครดิต

ที่มา : ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, สรุปผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้จ่ายและความคิดเห็นเกี่ยวกับหนี้บัตรเครดิตของประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2550).

จากภาพที่ 6 สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้วงเงินถูกประเภทตามวัตถุประสงค์ของบัตรเครดิตนั้นมีเพียงร้อยละ 31.7 เท่านั้น หลักการประเมินอัตราเสี่ยงได้กล่าวว่าการให้ผู้กู้ใช้วงเงินผิดประเภทหรือการใช้จ่ายเงินเกินตัวนั้นเป็นความเสี่ยงต่อผู้ประกอบการ (ผู้ให้สินเชื่อ)

จากการวิจัยดังกล่าวยังมีผลการวิจัยที่สนับสนุนถึงการนิยมการใช้วงเงินที่ผิดประเภทของผู้กู้ อีก คือการใช้วงเงินเครดิตในการผ่อนบ้าน ผ่อนรถยนต์ ซึ่งเป็นหนี้สินระยะยาวกว่าเป็นการสร้างหนี้ทั้ง 2 ทางและในส่วนการใช้เพื่อประดับ, รับประทานอาหาร, เครื่องนุ่งห่ม เชื่อได้ว่าจะต้องมีสัดส่วนในการใช้สินค้าที่ไม่จำเป็นด้วย ตามมาตรฐานการผ่อนชำระหนี้ไม่ควรเกินร้อยละ 35 ของรายได้ประจำ และถ้าผู้กู้ยังต้องมีภาระดอกเบี้ยที่มากขึ้นทำให้มูลหนี้ลดน้อยลงกว่าที่ควรจะเป็น และเมื่อวงเงินในบัตรเครดิตเต็มก็อาจมีการสร้างหนี้เพิ่มเพราะหมุนเวียนเงินไม่ทันและเกิดเป็นวัฏจักรการกู้ยืมเพิ่มต่อไปจนถึงจุดที่ไม่สามารถชำระคืนได้ทั้งหมด

## ตารางที่ 4 ลักษณะการใช้จ่าย

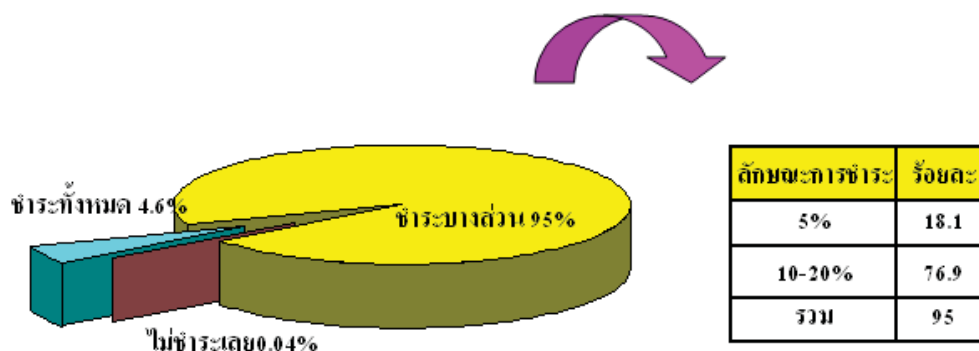
รายการ	มาก	ปานกลาง	น้อย
ซูเปอร์มาร์เก็ต	63.90	27.6	8.5
เครื่องใช้ไฟฟ้า	63.80	23.3	12.9
ผ่อนบ้าน,รถยนต์	56.40	6.1	37.5
ค่าน้ำ,ค่าไฟ,ค่าโทรศัพท์	53.60	16	30.4
เครื่องประดับ	51.60	17.4	30.9
เติมน้ำมัน	38.30	21.3	40.4
ร้านอาหาร	36.20	28.6	35.2
เครื่องนุ่งห่ม	24.80	30.9	44.3

ที่มา : ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, สรุปผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้จ่ายและความคิดเห็นเกี่ยวกับหนี้บัตรเครดิตของประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2550).

จากการสอบถามถึงเหตุผลการใช้บัตรเครดิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะทำการใช้บัตรเครดิตเพราะได้นำเงินสดที่มีอยู่ไปหมุนใช้ก่อน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมา คือ มีความสะดวกในการใช้ร้อยละ 28.4 ได้รับส่วนลดเมื่อใช้บัตร ร้อยละ 18.9 ใช้เพื่อสะสมคะแนนแลกของขวัญ ร้อยละ 17.6 และเพื่อให้คนอื่นมองว่าเราฐานะดี ร้อยละ 4.3 ถือเป็นการใช้สินเชื่อดีประเภทเป็นการใช้เงินในอนาคตด้วย

### ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ในส่วนพฤติกรรมการชำระหนี้ กลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 4.6 จะทำการชำระภาระหนี้ทั้งหมดภายในแต่ละงวด ส่วนร้อยละ 22.7 ชำระที่ 5% ร้อยละ 76.9 ชำระที่ 10-20% สำหรับพวกที่ไม่ชำระเลย นั้น มีเพียงเล็กน้อยคือประมาณร้อยละ 0.4 ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ร้อยละ 95 ของกลุ่มตัวอย่างมีโอกาสเป็น กลุ่มหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ในอนาคต ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆของผู้กู้ด้วย (ตามภาพที่ 7)



### ภาพที่ 7 ลักษณะการชำระ

ที่มา : ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, สรุปผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้จ่ายและความคิดเห็นเกี่ยวกับหนี้บัตรเครดิตของประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2550).

เมื่อสอบถามถึงว่าคนใกล้ชิดมีหนี้เพิ่มขึ้นเมื่อได้รับเงินเชื่อเพิ่มขึ้นเห็นด้วยหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างกว่าร้อยละ 80 ตอบว่าเห็นด้วยมาก และเมื่อสอบถามว่าคนใกล้ชิดมีการใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเมื่อได้รับเงินเชื่อเพิ่มกลุ่มตัวอย่างตอบว่าเห็นด้วยมากกว่าร้อยละ 70 และคนใกล้ชิดไม่ไปชำระหนี้ตามกำหนด กลุ่มตัวอย่างตอบว่าเห็นด้วยมากกว่าร้อยละ 50 ส่วนคำถามที่ว่า คนใกล้ชิดออกจากงานหรือมีปัญหาในงานเพราะหนี้สินนั้น เห็นด้วยร้อยละ 40.6 (ตามตารางที่ 5) ตารางที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตของคนใกล้ตัว

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
มีหนี้เพิ่มเมื่อได้รับเงินเพิ่ม	84.50	13.90	1.60
ใช้จ่ายเพิ่มเมื่อได้รับเงินเพิ่ม	75.60	21.70	2.70
ไม่ไปชำระหนี้ตามกำหนด	56.20	30.70	13.10
ต้องออกจากงานหรือมีปัญหาในงาน	40.60	25.30	34.10

ที่มา : ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, สรุปผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้จ่ายและความคิดเห็นเกี่ยวกับหนี้บัตรเครดิตของประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2550).

จากผลการวิจัยของศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย สอดคล้องกับรายงานของสำนักงานเศรษฐกิจการคลังว่า ผู้ประกอบการบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ส่วนใหญ่มีการยึดเหนี่ยวเงินเพิ่มกระตุ้นการใช้จ่ายและรักษาสถานลูกค้าด้วยการลดหรือไม่คิดอัตราดอกเบี้ย ในช่วงสั้น (1-3 เดือน) แม้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จะออกกฎเกณฑ์ควบคุมให้ ธนาคารพาณิชย์ (Bank) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) ให้ออกสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแก่ผู้บริโภคแต่ละรายไม่เกิน 5 เท่าของรายได้ของผู้บริโภคโดยเฉลี่ยต่อเดือน หรือกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากของผู้บริโภคซึ่งฝากไว้กับสถาบันการเงินเฉลี่ยเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน แต่ผู้ประกอบการต่างแข่งขันกันเพื่อขยายฐานลูกค้า เป็นผลให้ลูกค้าที่เป็นลูกค้าชั้นดีอาจกลายเป็นลูกค้าที่ไม่ดี เนื่องจากมีการใช้จ่ายเกินตัวมากไปนั่นเอง

อีกปัจจัยหนึ่งที่พบจากการศึกษาคือ ปัญหาลูกหนี้ใจเหี้ยวนั้น (Strategic NPL) แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ ใจเหี้ยเพราะจำเป็น ไม่มีความสามารถในการชำระคืนจริงๆ โดยปัญหาดังกล่าวนี้เป็นปัญหาที่เกิดในทุกยุคทุกสมัย แต่จะพบมากในช่วงที่เศรษฐกิจไม่ดี เงินเพื่อการปรับตัวขึ้นของอัตราดอกเบี้ยซึ่งผู้ประกอบการต้องพิจารณาและติดตามสถานการณ์ทางเศรษฐกิจอย่างใกล้ชิดอีกลักษณะหนึ่งคือ เจตนาไม่ชำระทั้งที่มีความสามารถในการชำระได้ เพราะเห็นว่าการใช้เงินจากเจ้าหนี้ได้รับประโยชน์มากกว่า ลูกหนี้กลุ่มนี้ก่อให้เกิดปัญหาอย่างมากผู้ประกอบการต้องดำเนินการขังเด็ดขาด ทั้งนี้ในปัจจุบันมีแนวทางแก้ไขที่ทางการได้ดำเนินการมาแล้วระดับหนึ่ง ในประเด็นของการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) หากมีการผสมในส่วนของตัวพรบ.ธุรกิจข้อมูลเครดิตให้ผ่านออกมาบังคับใช้ได้ ก็น่าจะเป็นปัจจัยในการควบคุม Strategic NPL อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากการศึกษาผลการวิจัยนี้และทฤษฎีอื่นๆ ประกอบกัน พบว่ามีปัจจัยที่ทำให้ผู้ที่ไม่สามารถผ่อนชำระสินเชื่อได้ตามกำหนดมีหลายปัจจัยที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ในขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ เนื่องจากเป็นลักษณะส่วนตัว ไม่สามารถตรวจสอบได้ หรือบางครั้งเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นหลังจากการปล่อยสินเชื่อไปแล้ว สรุปได้ ดังนี้

1. ขาดสภาพคล่อง
2. พุ่มเพื่อย
3. เสียการพนัน
4. ธุรกิจมีปัญหา
5. ออกจากงาน
6. รายได้ลดลง
7. รายจ่ายสูงขึ้น



8. ภาระหนี้สูง (เงินกู้ยืมในระบบ, หนี้สินอื่นๆ)
9. มีรายจ่ายฉุกเฉินสูง
10. ใช้เงินผิดวัตถุประสงค์
11. ได้รับวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่เหมาะสมกับรายได้

(ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 2550)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อส่วนบุคคลของผู้บริโภค สามารถสรุปโดยสังเขปได้ว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทต่างๆ ของสถาบันการเงินนั้นมักเลือกที่จะรับสินเชื่อที่ได้วงเงินสูงที่สุดไว้ก่อนโดยไม่คำนึงถึงว่ามาจากแหล่งไหน และมีพฤติกรรมการใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตัวไม่มีระเบียบในการบริหารเงิน มีการใช้สินเชื่อผิดวัตถุประสงค์เพราะมีการนำสินเชื่อต่างๆ มาหมุนเวียนเพื่อชำระสินเชื่อตัวอื่น เป็นตัวแปรที่สำคัญอีกตัวหนึ่งที่เป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยจะนำไปหาความสัมพันธ์ที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมการชำระหนี้ที่ล่าช้าของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการบริโภค อีกทั้งจากการแข่งขันกันของสถาบันการเงินที่ต่างพากันยืดเยื้อวงเงินและกระตุ้นให้เกิดความต้องการการใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดหนี้สินที่เพิ่มมากขึ้นจนอยู่ในระดับที่ไม่สามารถชำระคืนได้ทันก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาพฤติกรรมการชำระหนี้ที่ล่าช้าเช่นกัน

### 3. แนวทางและหลักในการอนุมัติสินเชื่อ

แนวคิดหรือหลักในการอนุมัติสินเชื่อนั้นมีหลายแนวทางด้วยกัน แต่ที่นิยมกันมาจะมีอยู่ 2 แนวทางด้วยกันได้แก่ หลัก 5C และ หลัก 3P หลักการอนุมัติสินเชื่อแบบ 5C

1. ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) ความสามารถในการชำระหนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพิจารณาให้สินเชื่อ ลูกหนี้ที่แม้ว่าจะชำระหนี้สักเพียงใดหากปราศจากซึ่งความสามารถในการชำระหนี้แล้ว ย่อมไม่เกิดการชำระหนี้ ดังนั้นการให้กู้ยืมและการให้เครดิตของธนาคารจะตนเองประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้เป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

1.1 ความสามารถในการชำระหนี้ของบุคคลธรรมดา การประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของบุคคลธรรมดา พิจารณาได้จากข้อมูลต่อไปนี้

1.1.1 รายได้ประจำ หมายถึง เงินเดือนและรายได้อื่น ความสามารถในการชำระหนี้ในระยะเวลาที่ต่อเนื่องขึ้นอยู่กับเงินเดือนและรายได้ที่ได้รับอย่างสม่ำเสมอและความสามารถนำรายได้นั้นมาใช้ส่วนหนึ่งเพื่อการชำระหนี้ความสามารถในการหารายได้จะชี้ให้เห็นความแน่นอนของรายได้อันนำมาสู่การชำระหนี้ในอนาคต พิจารณาได้จากลักษณะของงานที่ทำ พื้นความรู้ความสามารถในการทำงาน สุขภาพ ความมั่นคงในการทำงานและความก้าวหน้าในการทำงาน

1.1.2 หนี้สินที่มีอยู่ หมายถึง ภาระผูกพันที่มีอยู่เดิม

1.1.4 รูปแบบของการใช้จ่าย หมายถึง ภาวะที่ผู้มีรายได้จะต้องรับผิดชอบก่อนที่จะเหลือรายได้เพื่อการชำระหนี้ พิจารณาได้จากฐานะการสมรส ขนาดครอบครัว และระดับการครองชีพ เมื่อทราบรายได้ ความแน่นอนของรายได้ หนี้สินเดิม และรูปแบบของการใช้จ่ายแล้วส่วนที่เหลือจะเป็นเครื่องคุ้มครองรายจ่ายชำระหนี้แก่ธนาคาร

1.2 ความสามารถในการชำระหนี้ของธุรกิจ พิจารณาได้จาก อัตราส่วนทางการเงิน ดังนี้

1.2.1 อัตราสภาพคล่อง (Liquidity Ratio)

1.2.2 อัตราส่วนหนี้สินและความคุ้มครองรายจ่ายประจำ (Debt and Coverage Ratio)

1.2.3 อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไร (Profitability Ratio)

1.2.4 อัตราส่วนความเจริญเติบโตและอื่นๆ (Growth and Others)

2. ความเต็มใจชำระหนี้และอุปนิสัย (Character) ข้อนี้ถือว่าสำคัญเป็นอันดับแรก เพราะแม้ว่าปัจจัยที่เหลือจะดี แต่ถ้าลูกค้าหรือลูกหนี้ขาดความซื่อสัตย์ ความจริงใจแล้วก็ย่อมมีโอกาสเกิดหนี้สูญแก่ทางธนาคารมากปกติแล้วถ้าเป็นลูกค้ารายใหม่ธนาคารจะดูถึงชื่อเสียง ฐานะการศึกษา อุปนิสัยครอบครัว ความซื่อสัตย์ การที่จะทราบอุปนิสัยที่แท้จริงของผู้กู้ได้โดยความสำคัญอย่างใกล้ชิด ซึ่งความซื่อสัตย์เป็นหลักสำคัญของอุปนิสัยแต่ก็ไม่มียุติวิธีใดที่จะประกันได้ว่าความซื่อสัตย์จะคงอยู่ตลอดไป ดังนั้นธนาคารจึงต้องให้ความสำคัญทั้งในกรณีที่ธุรกิจที่ขอสินเชื่อเชื่อนั้นมีการบริหารงานแบบเจ้าของคนเดียวหรือในกรณีการขอสินเชื่อเพื่อการบริโภค

3. ทุนที่จะนำมาลง (Capital) ทุน หมายถึง สิ่งของทรัพย์สินเงินทองที่ผู้ประกอบการนำมาลงทุนไว้ในธุรกิจ ธุรกิจอาจดำเนินการได้โดยไม่มีการกู้ยืม ทำให้มีเงินทุนหมุนเวียนน้อยเป็นผลให้กำไรของกิจการน้อยตามไปด้วย ดังนั้นผู้ประกอบการจึงทำการกู้ยืมตามกำลังความสามารถของตน แต่ขณะเดียวกันถ้ามีการใช้เงินกู้ยืมสูง (Leverage) ธุรกิจอาจประสบปัญหา เนื่องจากกำไรที่ธุรกิจได้รับส่วนใหญ่จะต้องนำไปใช้ชำระคืนเงินกู้แก่ธนาคาร และถ้ากำไรของธุรกิจนั้นน้อยธุรกิจนั้นอาจขาดทุน ปกติแล้วเงินทุน เท่ากับ มูลค่าของทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการหักด้วยหนี้สินทั้งหมด ถ้ากิจการใดมีหนี้สินมากกว่าเงินทุนที่ลงไว้ หมายความว่า เจ้าหนี้มีอัตราเสี่ยงสูงเพราะเจ้าหนี้ได้ลงทุนมากกว่าเจ้าของกิจการ ดังนั้นเงินทุนของผู้ขอกู้จึงเปรียบเสมือนเกราะให้ความปลอดภัย (Margin of safety) กับธนาคารซึ่งโดยปกติแล้วธนาคารจะยอมให้กิจการกู้ที่อัตราส่วนของหนี้ต่อเงินทุนไม่เกิน 3 เท่า

4. หลักประกัน (Collateral) โดยปกติก่อนที่ธนาคารจะอนุมัติเงินให้กับลูกค้าธนาคารมักจะให้ลูกค้าผู้ขอกู้เงินวางหลักทรัพย์เป็นประกันไว้กับธนาคาร ทั้งนี้เพื่อชดเชยกับจุดอ่อนที่เห็นได้ชัดเจนในด้านความเสี่ยง เช่น ความสามารถของผู้กู้ที่ยังไม่ได้พิสูจน์ หรือเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อหนี้สูญที่อาจเกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตามหลักประกันไม่อาจที่จะมาชดเชยกับจุดอ่อนทางด้านความซื่อสัตย์ เพราะถ้าหากผู้กู้ขาดความซื่อสัตย์แล้ว ย่อมหมายถึงความเสี่ยงอยู่ในระดับสูงมาก โดยทั่วไปแล้วเรามักจะเข้าใจว่าการกู้เงินจากธนาคารต้องมีที่ดิน หรือสิ่งปลูกสร้างมาค้ำประกันแต่ความจริงแล้วยังมีสิ่งอื่นๆ ที่ใช้ค้ำประกันได้ ดังนี้

4.1 การใช้บุคคลค้ำประกัน (Personal Guarantee) บุคคลที่ค้ำประกัน ต้องเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง ฐานะดี หรือคนที่ธนาคารรู้จัก หรือคนที่ธนาคารยอมรับให้เครดิต

4.2 การใช้เงินฝากประจำค้ำประกัน (Fixed deposit) โดยการมอบอำนาจให้กับธนาคารมีสิทธิหักเงินฝากประจำชำระหนี้ การขอให้กู้ในลักษณะนี้มักเสียดอกเบี้ยในอัตราต่ำกว่าอัตราปกติ โดยธนาคารมักจะใช้วิธีบวกอัตราดอกเบี้ยเหนืออัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำในขณะนั้นขึ้นอีกร้อยละ 3-4 จุดประสงค์ในการขอู้โดยใช้เงินฝากค้ำประกันนี้ผู้ขอกู้มักจะมาขอู้เพื่อใช้ เป็นเงินทุนหมุนเวียนระยะสั้นในรูปของการเบิกเงินเกินบัญชี

4.3 การกู้โดยการโอนสิทธิการเช่า ในบางกรณีผู้กู้ไม่มีหลักทรัพย์ของตนเอง แต่ได้ทำสัญญาเช่าสถานที่เพื่อเป็นที่ประกอบการเป็นสัญญาระยะยาว ธนาคารก็อาจนับเป็นหลักทรัพย์ได้

4.4 การให้กู้โดยมีสินค้าเป็นหลักประกัน (Stock Financing) โดยธนาคารจะพิจารณาเลือกเอาสินค้าที่มีคุณภาพแบบเดียวกัน (Homogeneous) เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ และควบคุม ผู้ขอกู้จะต้องทำประกันภัยสินค้าที่นำมาไว้กับธนาคาร ตลอดจนสลักหลังกรมธรรม์มอบให้กับธนาคารเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์เมื่อเกิดความเสียหาย

5. ภาวะการันตี (Condition) เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอาจมีผลกระทบกระเทือน ต่อการบริหารกิจการจำหน่าย ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาลในการควบคุม ยกเลิก การส่งเสริม การเพิ่มภาษี เพิ่มกฎข้อบังคับ ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า

### หลักการอนุมัติสินเชื่อแบบ 3P

#### 1. Purpose หรือ วัตถุประสงค์

การปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์จะต้องรู้ก่อนว่าผู้กู้หรือลูกหนี้สินเชื่อต้องการเงินทุนเท่าใด ไปทำอะไร ต้องการเงินทุนระยะสั้นเพื่อใช้หมุนเวียนในกิจการ หรือต้องการเงินทุน

ระยะยาวเพื่อสร้างโรงงาน เครื่องจักร การทราบความต้องการหรือวัตถุประสงค์จะช่วยให้นาการพาณิชย์สามารถจัดวงเงินสินเชื่อให้เหมาะสมกับลูกค้าได้

## 2. Payment หรือ ความสามารถในการชำระหนี้

การปล่อยสินเชื่อยังต้องดูด้วยว่า เมื่อลูกค้าได้เงินทุนไปใช้ในกิจการแล้วจะมีความสามารถในการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยได้หรือไม่ การวัดความสามารถข้างต้นนี้เป็นการวิเคราะห์ดูว่า เงินทุนที่ลูกค้าได้ไปนั้น ลูกค้านำไปลงทุนสินทรัพย์อะไร ถูกต้องตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และสินทรัพย์เหล่านั้นทำให้เกิดรายได้และกำไรกับลูกค้าได้อย่างไร และลูกค้ามีกระแสเงินสดคงเหลือที่จะมาชำระหนี้คืนแก่ธนาคารได้หรือไม่ เท่าใด และในระยะเวลาเท่าใด

## 3. Protection หรือ การป้องกันความเสี่ยง

ในการปล่อยสินเชื่อของธนาคารให้ลูกค้านั้น ในบางครั้งลูกค้าแม้ว่าจะมีความสามารถในการชำระหนี้ได้แต่ก็ไม่ได้มีความเต็มใจที่จะชำระ หรือในบางกรณีเกิดภาวะของรายได้และกำไรของลูกค้าไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ ลูกค้าก็จะไม่สามารถชำระหนี้ได้ แม้ว่าจะเต็มใจชำระก็ตาม เหตุการณ์เหล่านี้อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทำให้ความเสียหายให้กับธนาคารพาณิชย์เนื่องจากเงินทุนส่วนใหญ่ที่นำมาปล่อยสินเชื่อนี้ก็จะมาจากเงินฝากจากประชาชนหรือเงินกู้จากเจ้าหนี้ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ต้องมีความรับผิดชอบในเงินทุนเหล่านั้น เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์จึงควรเรียกหลักประกันซึ่งอาจอยู่ในรูปสังหาริมทรัพย์ อสังหาริมทรัพย์ หรือบุคคลค้ำประกัน ให้มีมูลค่าเหมาะสมและเพียงพอต่อความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นได้

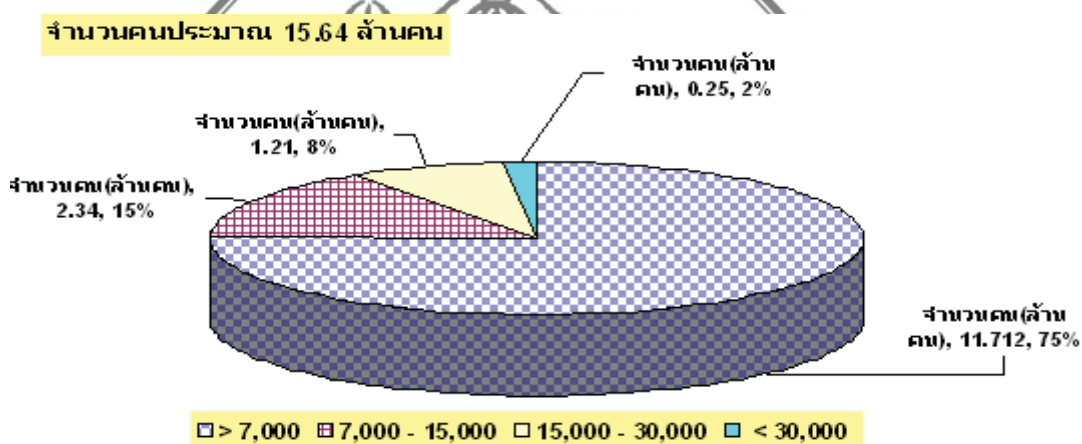
จากหลักการอนุมัติสินเชื่อแบบ 5C และ 3 ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบว่า ธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ ที่ได้มีการอนุมัติสินเชื่อนั้นมีหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อที่มีความรัดกุมอยู่ในระดับหนึ่ง โดยมีการพิจารณาปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดการค้างชำระหนี้ในอนาคต หลักๆ คือ การพิจารณาเรื่องรายได้ ค่าใช้จ่าย และภาระหนี้สิน รวมถึงพิจารณาในส่วนลักษณะเฉพาะของบุคคลด้านความซื่อสัตย์ ซึ่งผู้วิจัยจะนำปัจจัยเหล่านี้ไปทำแบบสอบถามเพื่อหาสาเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการชำระหนี้ที่ล่าช้า รวมถึงระดับความเสี่ยงของปัจจัยต่างๆ แต่ละปัจจัยนั้นมีความเสี่ยงมากน้อยเพียงใด (Miscellaneous 2551)

## 4. แนวคิดเกี่ยวกับข้อกำหนดดูแลสินเชื่อส่วนบุคคล

### 1. โครงสร้างทางรายได้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล

การพิจารณาโครงสร้างทางรายได้ ของประชากรในประเทศไทยเฉพาะที่มีรายได้ประจำตามรายงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่า มีผู้ที่มิงานทำทั้งประเทศประมาณ 35 ล้านคน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2547) และในจำนวนนี้เป็นผู้ที่มีรายได้ประจำอยู่ ประมาณ 5.64 ล้านคนคิด

เป็นร้อยละ 44.68 โดยในจำนวนของผู้ที่มีเป็นรายได้ประจํา นั้น เป็นผู้ที่มีรายได้ น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือนอยู่ประมาณ 14 ล้านคน (ภาพที่ 8) และจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย(ธปท.) ถึงจำนวนผู้ใช้ บริการสินเชื่อส่วนบุคคลทั้งระบบนั้น พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มี หลักทรัพย์ค้ำประกันนั้นมีจำนวนทั้งหมดประมาณ 3.85 ล้านคน (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2548) คิดเป็นร้อยละ 13 ของผู้มีงานทำ โดยในจำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลนี้มีผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือนอยู่ 2.4 ล้านคน หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 62 ของจำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันทั้งหมด (ภาพที่ 9) หรือร้อยละ 16 ของจำนวนผู้ที่มีรายได้ ประจําในประเทศไทย

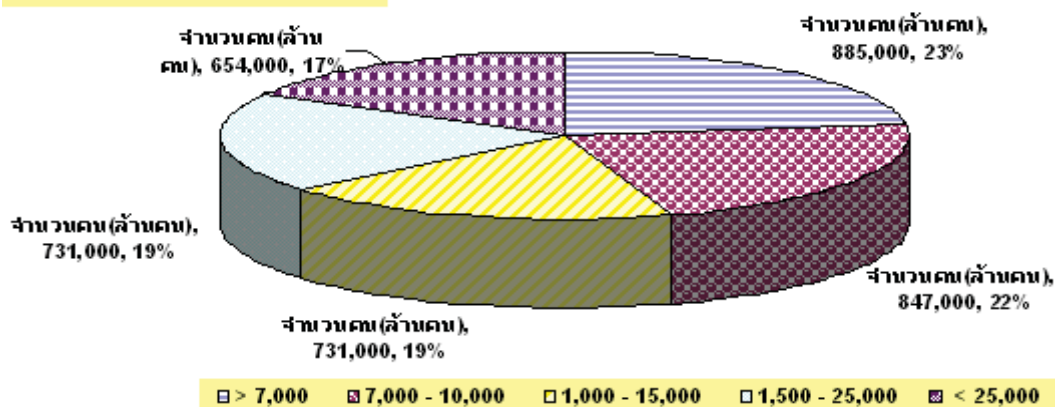


ภาพที่ 8 โครงสร้างรายได้ของประชากรผู้มีรายได้ประจําในประเทศไทย

ที่มา : สำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, งานวิจัยธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.fpo.go.th>.

ผลงานวิทยนักรศึกษา ระดับปริญญาตรี

### จำนวนคนประมาณ 3.85 ล้านคน



ที่มา : สำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, งานวิจัยธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.fpo.go.th>.

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาภาพรวมของการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลทั้งระบบ พบว่าลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่เป็นธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) คือ กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ที่ระบุว่าจำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) ที่มีอยู่ทั้งหมด 1.82 ล้านรายนั้นมีผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือนถึง 1.26 ล้านรายหรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 70 ผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของ ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) ทั้งหมดจากตัวเลขโครงสร้างรายได้ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ต่ำและผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีรายได้ต่ำนี้ ส่วนใหญ่ใช้บริการจากกลุ่มผู้ให้บริการที่เป็น ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) ดังนั้นการควบคุมรายได้ขั้นต่ำของผู้ให้กู้หรือกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยอาจทำให้ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะกลุ่ม ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) หยุคให้สินเชื่อแก่ผู้ที่มีรายได้น้อย ซึ่งจะ ทำให้ผู้ที่มีรายได้ต่ำเหล่านี้ได้รับผลกระทบ และอาจจำเป็นต้องไปใช้บริการเงินกู้ในระบบแทน โดยจากรายงานของ ธนาคารแห่งประเทศไทย(ธปท.) หลังจากที่มีการพัฒนาธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลทำให้ปริมาณหนี้ในระบบลดลง โดยในปัจจุบันร้อยละ 36 ของผู้ที่มีรายได้ต่ำเป็นลูกหนี้ของผู้ให้บริการนอกระบบ

## 2. ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากข้อเสนอของธนาคารแห่งประเทศไทย

### 2.1 การกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ย

การกำหนดเพดานดอกเบี้ยอาจจะทำให้ผู้ให้บริการที่เป็นธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) เปลี่ยนกลุ่มเป้าหมาย จากการให้สินเชื่อแก่ผู้ที่มีรายได้ต่ำเป็นผู้ที่มีรายได้สูงแทน ซึ่งมีสาเหตุสำคัญอยู่ 2 ประการ กล่าวคือ ประการแรก ในการประกอบธุรกิจประเภทนี้มีต้นทุนที่ไขในการคิดดอกเบี้ยที่สำคัญ คือ ต้นทุนการดำเนินการ (Operation Cost) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นต้นทุนคงที่ (Fix Cost) ดังนั้นหากขนาดของสินเชื่อที่ปล่อยออกไปมีขนาดเล็กจะทำให้เมื่อเทียบเป็นสัดส่วนต่อต้นทุนการดำเนินการแล้ว จะทำให้ค่าใช้จ่ายต่อสินเชื่อที่มีขนาดเล็กนั้นสูง เมื่อเทียบกับการให้สินเชื่อที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งให้บริการแก่ผู้ที่มีรายได้ต่ำส่วนใหญ่จะเป็นจะการให้สินเชื่อที่มีขนาดเล็กกว่าผู้ที่มีรายได้สูงเนื่องจากข้อจำกัดของรายได้ ประการที่สอง ผู้ที่มีรายได้ต่ำมีอัตราการผิดนัดชำระหนี้สูง ซึ่งจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) พบว่าจำนวนลูกหนี้ที่เป็นหนี้เสีย (NPL) และมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลทั้งระบบ มีจำนวนถึง 1.43 แสนคนหรือคิดเป็นร้อยละ 74 ของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ทั้งหมด จากเหตุผลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าต้นทุนในการให้สินเชื่อแก่ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำนั้นมีต้นทุนที่สูงผู้ที่มีรายได้สูง ทำให้ผู้ให้บริการต้องลดภาระต้นทุน โดยการไม่ปล่อยสินเชื่อให้แก่ผู้ที่มีรายได้ต่ำ หากมีการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยที่ไม่สะท้อนถึงต้นทุนที่ถูกต้อง จะทำให้ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยเสมือนถูกบังคับให้ไปใช้บริการสินเชื่อในระบบ และจะทำให้มีการแข่งขันอย่างรุนแรงในธุรกิจนี้เกิดขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนกลุ่มลูกค้าของธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) โดยจะเปลี่ยนจากกลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่ำ ไปยังกลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้สูงซึ่งปัจจุบันมีธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ให้บริการอยู่แล้ว ซึ่งผู้บริโภคกลุ่มนี้จะมีภาระหนี้มากเกินความจำเป็น ขณะที่กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ต่ำเมื่อถูกกลไกของตลาดบังคับให้ไปใช้สินเชื่อในระบบ (Black Market) ก็จะทำให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจและสังคมได้ อย่างไรก็ตามผู้บริโภคบางส่วนอาจหันไปใช้บริการจากธนาคารเฉพาะกิจแทนแต่ธนาคารเฉพาะกิจนั้นอาจไม่สามารถให้บริการลูกค้ากลุ่มนี้ได้อย่างทั่วถึงเนื่องจากได้ให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อยซึ่งไม่ใช่รายได้ประจำอยู่แล้วที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก

อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ได้จากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) แสดงให้เห็นถึงโครงสร้างของต้นทุนที่ใช้ในการกำหนดอัตราดอกเบี้ย ของผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่เป็นธนาคารและธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) (ตารางที่ 6) นั้น ข้อมูลที่ได้ค่อนข้างที่จะมีความแปรปรวนอยู่สูง ซึ่งควรพิจารณาถึงความถูกต้องของข้อมูลด้วยโดยสังเกตได้จากในส่วนของต้นทุนการดำเนินการนั้นมีความแตกต่างกันอยู่ถึงร้อยละ 17 ในผู้ที่มีต้นทุนการดำเนินการสูงที่สุดกับต่ำสุดของกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นธนาคารและแตกต่างกันอยู่ถึงร้อยละ 15 ในผู้ที่มีต้นทุนการ

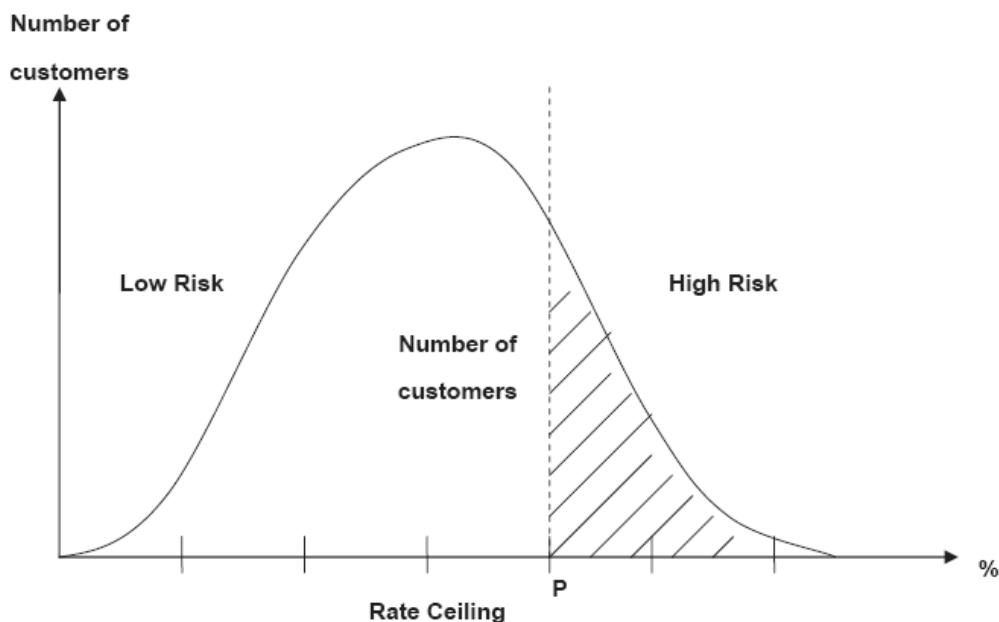
ดำเนินการสูงสุดกับต่ำสุดของกลุ่มผู้ประกอบการที่ไม่ใช่ธนาคาร ดังนั้นหากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) นำตัวเลขโครงสร้างต้นทุนเฉลี่ย ดังกล่าวมาพิจารณาในการกำหนดเพดานดอกเบี้ยอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดเกิดขึ้นได้ทั้งนี้หากจำเป็นที่ต้องมีการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยทางสถศ. เห็นควรที่ผู้กำกับดูแลจะต้องทำการศึกษาเพิ่มเติมว่าเพดานอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมควรอยู่ที่ระดับเท่าไร หรือควรกำหนดลักษณะของเพดานอัตราดอกเบี้ยเป็นอย่างไร เช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศอิตาลีนั้น มีการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยตามขนาดของยอดเงินที่กู้ เป็นต้น ซึ่งการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวต้องไม่ได้เกิดจากการหาค่าเฉลี่ยของต้นทุนในการคิดอัตราดอกเบี้ยจากผู้ประกอบการทุกราย เนื่องจากจะเกิดผลกระทบดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นแต่ควรที่จะกำหนดเพดานดอกเบี้ยเพื่อให้ผู้ประกอบการทุกรายสามารถที่จะดำเนินธุรกิจต่อไปได้ โดยสามารถที่จะให้บริการแก่ทุกกลุ่มของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งจะสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่พยายามจะให้ประชาชนใช้บริการสินเชื่อในระบบ โดยควรเริ่มศึกษาจากโครงสร้างของเงินทุนของผู้ประกอบการอย่างละเอียดรอบคอบก่อนในการนี้อาจเชิญผู้ประกอบการเข้ามาหารือถึงความเหมาะสมของเพดานดอกเบี้ยที่จะกำหนดต่อไป

ตารางที่ 6 โครงสร้างการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคล

โครงสร้างการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคล						
โครงสร้างอัตราดอกเบี้ย(%)	Bank			Non -Bank		
	AVG	Max	Min	AVG	Max	Min
Cost of Fund	2.5	3.8	1.7	3	4.0	2.5
Operation Cost	13.2	19.1	2	11.8	19.0	3.6
Default rate	5.9	9	3.2	9.1	19.5	3
Margin	1.4	12.5	-9.2	1.5	6.6	-7.5

ที่มา : สำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, งานวิจัยธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.fpo.go.th>.

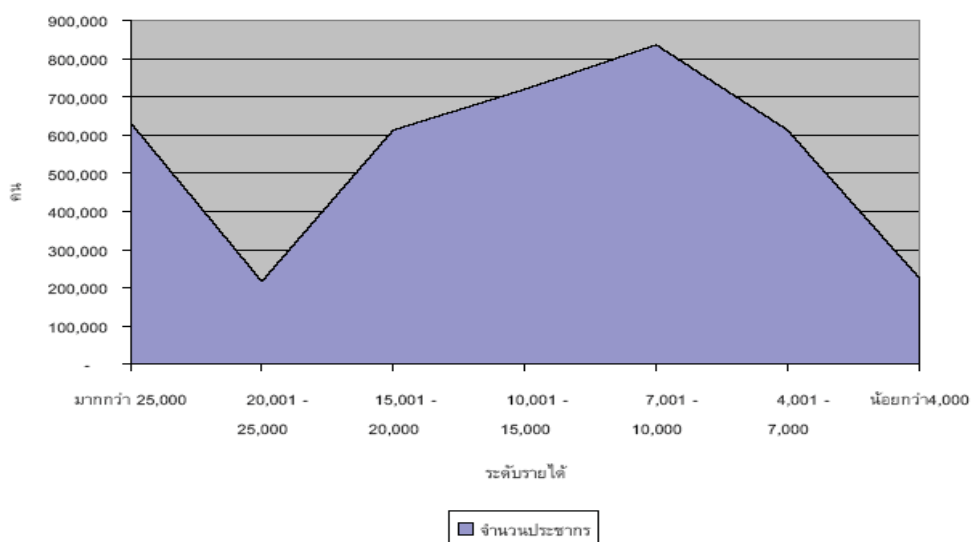




ภาพที่ 10 โครงสร้างการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคล  
ที่มา : สำนักงานนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, งานวิจัยธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล  
[ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.fpo.go.th>.

จากภาพที่ 10 เป็นตัวอย่าง โครงสร้างการกระจายตัวของประชาชนแบ่งตามรายได้ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงผลกระทบจากการกำหนดเพดานดอกเบี้ยต่อผู้บริโภคตามระดับรายได้ที่ต่างกัน โดยมีสมมติฐานที่ว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำจะมีความเสี่ยง (Default Risk) สูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้สูง เนื่องจากการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่จะคิดจากผู้ขอสินเชื่อ ผู้ให้บริการจะกำหนดจากความเสี่ยงของผู้บริโภคแต่ละราย (Risk Based Pricing) เพื่อให้ครอบคลุมต้นทุนที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงนั้น จากภาพที่ 10 ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่ำซึ่งมีความเสี่ยงสูงในการให้สินเชื่อจะอยู่ทางด้านขวาของรูป ในขณะที่ผู้บริโภคที่มีรายได้สูงหรือความเสี่ยงต่ำในการให้สินเชื่อจะอยู่ทางด้านซ้ายของรูป โดยพื้นที่ใต้กราฟแสดงจำนวนผู้บริโภค หากมีการกำหนดเพดานดอกเบี้ยที่ P จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภคที่มีต้นทุนจากความเสี่ยงที่ต่ำกว่าเพดานดอกเบี้ยที่ตั้งไว้ซึ่งเป็นจำนวนของผู้บริโภคที่อยู่ทางด้านซ้ายของจุด P และทำให้ผู้บริโภคที่ต้นทุนจากความเสี่ยงสูงซึ่งก็คือจำนวนของผู้บริโภคที่อยู่ทางด้านขวาของจุด P ผู้ประกอบการไม่สามารถให้สินเชื่อหรือหากให้ได้ก็จะต้องมีหลักทรัพย์พิเศษเช่น อาจต้องมีค้ำประกันเงินกู้ มีคนกู้ร่วม เป็นต้น ดังนั้นเมื่อภาครัฐกำหนดเพดานดอกเบี้ยผู้ให้บริการจะหลีกเลี่ยงการปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้าในกลุ่มนี้ หรือมีกฎเกณฑ์ที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้บริโภคกลุ่มนี้ทำให้โอกาสในการใช้สินเชื่อลดลงไป ดังนั้นการ

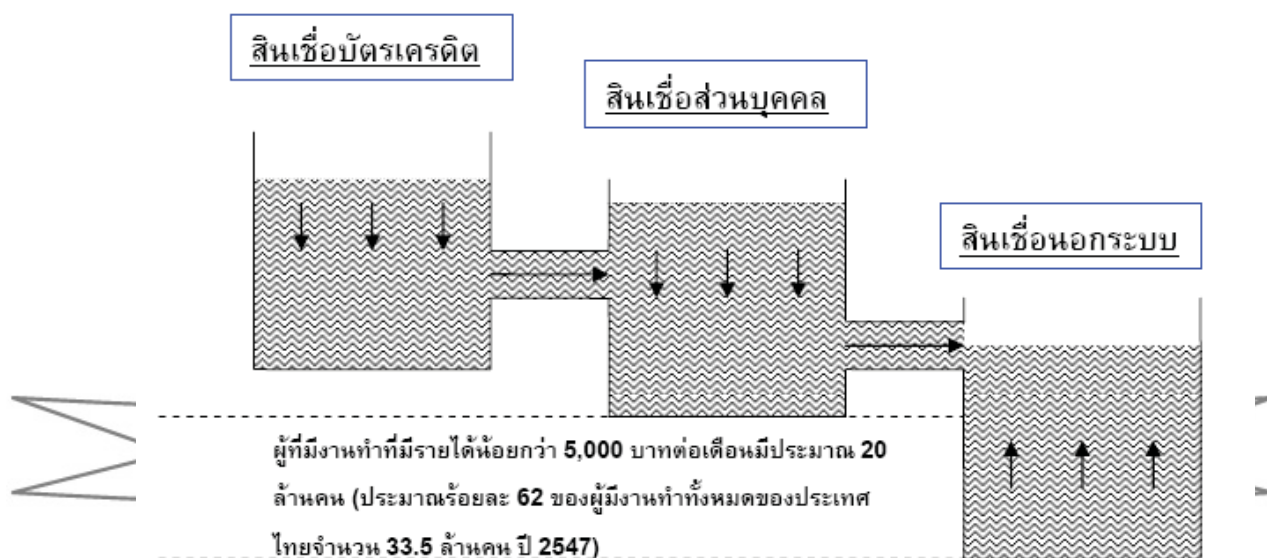
กำหนดเพดานดอกเบี้ยจะทำให้เกิดผลกระทบ 2 ทางแก่ผู้ที่มีรายได้น้อย ได้แก่ 1. มีความยุ่งยากมากขึ้นในการขอสินเชื่อและโอกาสในการขอสินเชื่อลดลง 2. ลูกค้าย่หาแหล่งสินเชื่ออื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เช่น แหล่งเงินกู้นอกระบบ เป็นต้น



ภาพที่ 11 โครงสร้างการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคล  
ที่มา : สำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, งานวิจัยธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล  
[ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.fpo.go.th>.

จากภาพที่ 11 แสดงให้เห็นถึงลักษณะการกระจายตัวของจำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบซึ่งมีการกระจายตัวแบบปกติ (Normal Distribution) ซึ่งการกระจายตัวของหนี้เสียที่เกิดจากการใช้สินเชื่อส่วนบุคคลที่แยกตามระดับรายได้นั้นก็มีลักษณะที่คล้ายกัน ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ผู้มีรายได้น้อยมีความเสี่ยงในการให้สินเชื่อมากกว่าผู้มีรายได้สูงของผู้ให้บริการ ดังนั้นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยที่อยู่ด้านขวาของรูปจะได้รับผลกระทบดังทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้น อย่างไรก็ตามลูกค้าย่ในส่วนที่เหลือที่มีความเสี่ยงต่ำเพียงพอที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการสินเชื่อได้อาจได้รับผลกระทบจากการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มรายได้จากจำนวนลูกค้าย่ที่เหลือ เช่น การพยายามขยายขนาดของสินเชื่อในการปล่อยแต่ละบัญชีเพิ่มขึ้นโดยพยายามให้วงเงินกู้ที่สูงกว่าความต้องการที่จะบริโภค หรือการเพิ่มระยะเวลาในการชำระคืนสินเชื่อให้มากขึ้น เป็นต้น ทำให้มีเกิดการให้สินเชื่อที่เกินความจำเป็นมากเกินไปแก่ผู้บริโภคเพียงกลุ่มเดียวและทำให้เกิดภาระในการผ่อนชำระของผู้บริโภคนานเกินไปการกำหนดเพดานดอกเบี้ยจะทำให้กลไกที่

สำคัญหนึ่งในการดำเนินธุรกิจการให้บริการสินเชื่อหยุดทำงานไปนั้นคือ Risk Based Pricing ซึ่งเป็นผลที่จะทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการคิดอัตราดอกเบี้ย กล่าวคือ คนที่มีเครดิตดี มีวินัยทางการเงินดี จะถูกคิดดอกเบี้ยเท่ากับคนที่เครดิตไม่ดีหรือไม่มีวินัยทางการเงิน เนื่องจากผู้ให้บริการจะคิดอัตราดอกเบี้ยเท่ากันทุกราย ยิ่งไปกว่านั้นจะมีการพยายามที่จะให้วงเงินกู้มากขึ้นเกินความจำเป็น ซึ่งจะทำให้เกิดกลุ่มผู้บริโภคเพียงกลุ่มเดียวมีอำนาจในการใช้จ่ายที่เกินความจำเป็น ดังนั้นการกำหนดเพดานดอกเบี้ยเป็นการแก้ปัญหาแค่จุดเดียวแต่ทำให้เกิดปัญหาตามมาอีกหลายจุดซึ่งจากการวิจัยถึงผลการกำหนดเพดานดอกเบี้ยของทั้งประเทศสหรัฐอเมริกาสหราชอาณาจักร และประเทศญี่ปุ่น แสดงให้เห็นถึงปัญหาต่างๆที่จะตามมาจากการกำหนดเพดานดอกเบี้ย เช่น ปัญหาทางสังคม ปัญหาอาชญากรรม เป็นต้น การทำให้เกิดการแข่งขันกันอย่างเสรีของธุรกิจประเภทนี้จะมีประสิทธิภาพมากกว่าการกำหนดอัตราเพดานดอกเบี้ย ในการคุ้มครองผู้บริโภคและการเพิ่มโอกาสให้ผู้บริการรายใหม่เข้ามาในตลาดมากขึ้น เป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้นของผู้ที่มีรายได้น้อย



ภาพที่ 12 แสดงความสัมพันธ์ของสินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อนอกระบบ เมื่อมีการออกกฎเกณฑ์ควบคุม

ที่มา : สำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, งานวิจัยธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.fpo.go.th>.

## 2.2 การกำหนดวงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของรายได้

การกำหนดวงเงินกู้สูงสุดนั้นควรกำหนดวงเงินกู้สูงสุดต่อคน (Borrower Based) โดยผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถขอรับสินเชื่อได้ไม่เกินวงเงินที่เป็นจำนวนเท่าของรายได้ (อาจสูงกว่า 5 เท่าของรายได้) ของผู้ให้บริการรวมกัน ไม่ใช่เป็นวงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของรายได้ของผู้กู้ที่มีกับผู้ให้บริการแต่ละราย ซึ่งจะทำให้เกิดการขอสินเชื่อจากหลายผู้ให้บริการในเวลาเดียวกันได้ ด้วยเหตุนี้จึงต้องกำหนดให้ศูนย์ข้อมูลเครดิตกลางแจ้งข้อมูลด้านภาระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อแต่ละรายแก่สมาชิก ผู้ให้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการอนุมัติสินเชื่อของลูกค้าแต่ละราย โดยต้องมีการปรับปรุงข้อมูลอยู่ตลอดเวลาและสมาชิกสามารถเข้าไปขอข้อมูลของลูกค้าแต่ละรายได้ทันที (งานวิจัยสำนักงานนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง 2547)

## 3. ข้อเสนอแนะในการกำกับดูแลและพัฒนา

### 3.1 การพัฒนาเครดิตบูโร

3.1.1 เพิ่มข้อมูลที่จะช่วยในการประเมินความเสี่ยง เช่น ข้อมูลการชำระเงินค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์และสาธารณูปโภคพื้นฐาน เป็นต้น

3.1.2 ให้มีการปรับค่าธรรมเนียมของเครดิตบูโรลงตามความเหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดภาระแก่สมาชิกและส่งเสริมให้มีการใช้ข้อมูลจากเครดิตบูโร

3.1.3 พัฒนาการเข้าถึงข้อมูลได้ทันที (Real time) จากสมาชิก โดยเครดิตบูโรต้องปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

3.1.4 แลกเปลี่ยนเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีการบริการสินเชื่อทุกรายเป็นสมาชิกบริษัทเครดิตบูโร โดยควรคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากผู้ประกอบการรายใหญ่ที่ไม่ต้องการแบ่งข้อมูล ทั้งนี้ควรมีแนวทางที่ชัดเจนเพื่อทำให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการทุกราย

3.1.5 ควรให้เครดิตบูโรมีการจัดทำ Credit Scoring กลางของลูกค้าทุกรายเพื่อใช้เป็น Benchmark ให้กับสมาชิกผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล เนื่องจากศูนย์ข้อมูลเครดิตมีข้อมูลมากที่สุดทำให้ Benchmark ที่ได้มีความถูกต้องมากที่สุดและน่าเชื่อถือ ซึ่งจะทำให้สมาชิกทุกรายได้ประโยชน์เพิ่มขึ้นจากการเป็นสมาชิกเครดิตบูโร

### 3.2 การพัฒนา Credit Scoring

เมื่อพัฒนาเครดิตบูโรแล้วจะทำให้ Credit scoring มีการพัฒนามากขึ้นเนื่องจากมีข้อมูลที่จะช่วยให้ การประเมินความเสี่ยงของผู้บริโภคแต่ละรายถูกต้องมากขึ้น และเป็นการลดต้นทุนผู้ประกอบการ ซึ่งจะ使得ดอกเบี้ยที่จะคิดกับผู้บริโภคก็จะลดลงไปเนื่องจากมีการแข่งขันอย่างเสรี

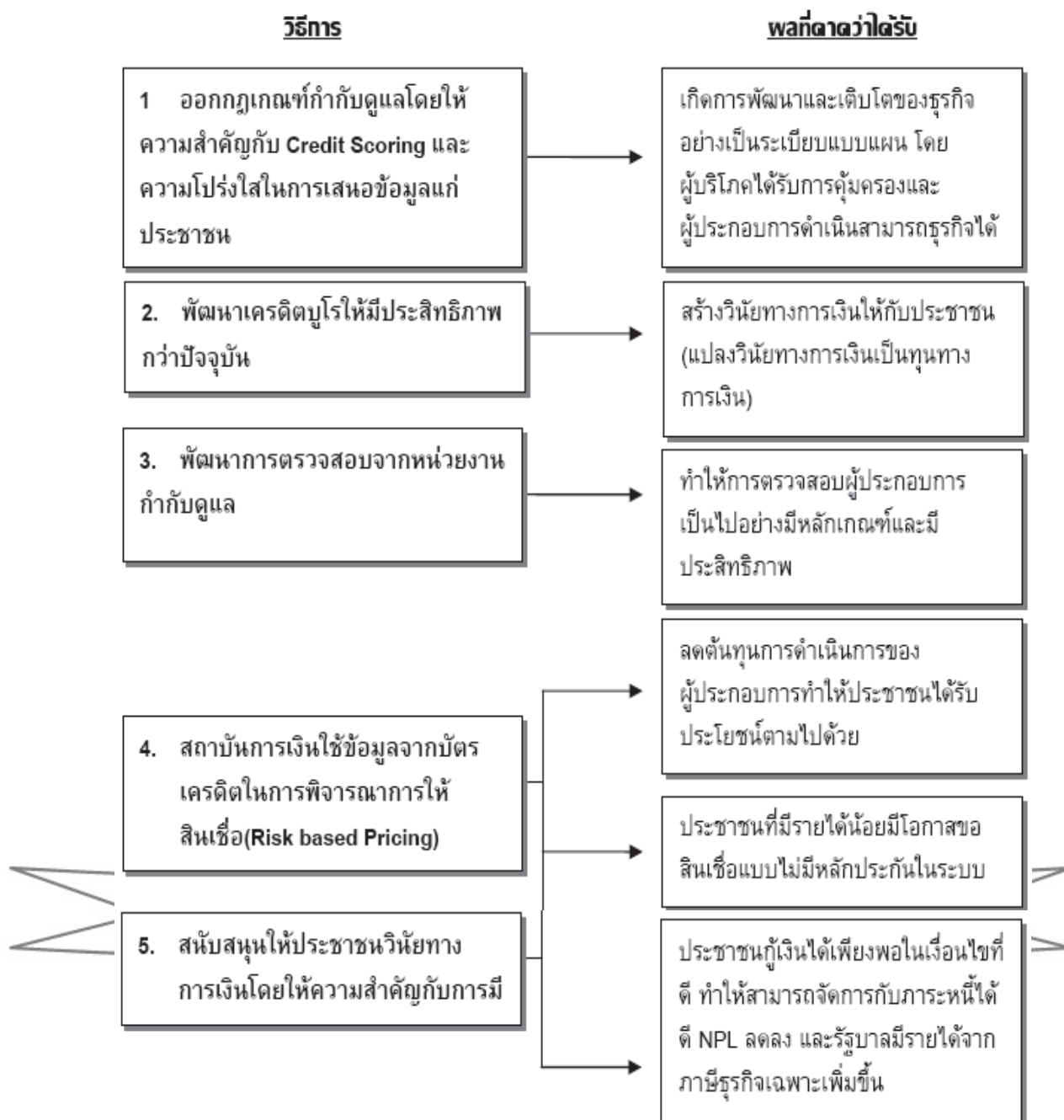
### 3.3 การกำหนดเพดานดอกเบี้ย

หากต้องมีการกำหนดเพดานดอกเบี้ยเห็นควรให้ต้องศึกษาเพิ่มเติมว่า เพดานดอกเบี้ยที่เหมาะสมควรกำหนดอย่างไรอยู่ในระดับที่เท่าไร โดยไม่ควรนำต้นทุนเฉลี่ยของผู้ให้บริการมาคำนวณ เพื่อป้องกันผลกระทบที่จะเกิดกับผู้ที่มีรายได้น้อยเนื่องจากผู้ประกอบการจะหลีกเลี่ยงการให้สินเชื่อ ดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งอาจจะกำหนดให้มีหลายเพดานดอกเบี้ยตามความเสี่ยงของผู้ขอสินเชื่อโดยใช้ข้อมูลจากเครดิตบูโร เช่น การผิคนัดชำระหนี้ จำนวนยอดสินเชื่อที่ได้รับ อัตราการผิคนัดชำระหนี้ จำนวนสถาบันการเงินที่ลูกหนี้ใช้บริการอยู่ เป็นต้น หรืออาจจะกำหนดเพดานดอกเบี้ยตามขนาดของเงินกู้แต่ละบัญชีแบบประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

3.4 ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีภายใต้ความโปร่งใสในการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค การออกกฎหมายให้ผู้ให้บริการเสนออัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงที่รวมค่าธรรมเนียมต่างๆแล้วในข้อมูลที่นำเสนอแก่ผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการตามความพอใจวิธีการนี้จะทำให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีภายใต้การคุ้มครองผู้บริโภค

3.5 ควรศึกษาถึงผลกระทบโดยละเอียดในการกำกับดูแลธุรกิจการให้สินเชื่อส่วนบุคคล ตลอดจนวิธีการพัฒนาธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับประเทศไทยโดยสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงานด้านการกำกับดูแลธุรกิจประเภทนี้ และการดำเนินงานของเครดิตบูโรในต่างประเทศที่มีการพัฒนาเครดิตบูโรแล้ว เช่น ประเทศญี่ปุ่นหรือประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

### แนวทางการกำกับดูแลและพัฒนาธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล



ภาพที่ 13 แสดงความสัมพันธ์ของสินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อ นอก ระบบ เมื่อมีการออกกฎเกณฑ์ควบคุม

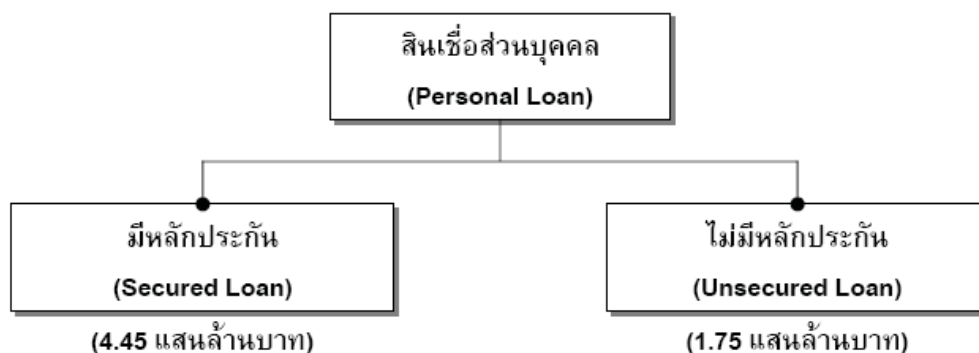
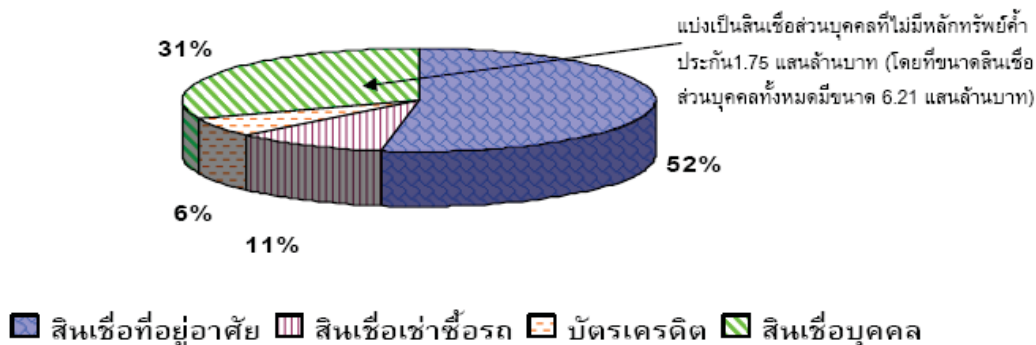
ที่มา : สำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, งานวิจัยธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.fpo.go.th>.

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกำกับดูแลสินเชื่อส่วนบุคคล สรุปได้ว่า การที่รัฐบาลจะมีมาตรการเกี่ยวกับการกำหนดเพดานดอกเบี้ยสินเชื่อส่วนบุคคลนั้น ทำให้มีลูกค้ายกกลุ่มหนึ่งที่มีรายได้ต่ำมีความเสี่ยงที่จะเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) สูง ไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อจากสถาบันการเงิน เนื่องจากไม่คุ้มกับการลงทุนกับลูกค้าในกลุ่มนี้ และจะมีผลกระทบในหลายๆด้านเพราะจะทำให้สถาบันการเงินต่างๆ พยายามช่วงชิงกลุ่มลูกค้าที่ยังสามารถให้สินเชื่อได้ โดยการให้วงเงินสินเชื่อมากเกินไปจนลูกค้าไม่สามารถผ่อนชำระได้ และในส่วนของลูกค้าที่ไม่สามารถใช้บริการสินเชื่อในระบบได้ก็หันไปพึ่งสินเชื่อในระบบที่มีดอกเบี้ยสูงกว่า เป็นปัจจัยอีกตัวหนึ่งที่ผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์ถึงระดับความเสี่ยงในการเกิดพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าด้วย (งานวิจัย สำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง 2547)

##### 5. แนวคิดเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างหนี้ภาคครัวเรือนและสินเชื่อบุคคล

ปริมาณหนี้ภาคครัวเรือนคงค้างในประเทศไทย คิดเป็นตัวเลขรวม 2 ล้านล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 33 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ โดยมีสินเชื่อส่วนบุคคลอยู่ 6.21 แสนล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 31 ของปริมาณสินเชื่อคงค้างในระบบ (รูปที่ 14) ซึ่งในจำนวนนี้แบ่งเป็นสินเชื่อที่มีหลักประกันประมาณร้อยละ 67 หรือคิดได้ประมาณ 4.45 แสนล้านบาท และแบ่งเป็นสินเชื่อแบบไม่มีหลักประกันประมาณ 1.75 แสนล้านบาท (ธุรกิจบัตรเครดิตมีขนาดตลาดที่ 1.18 แสนล้านบาท) ซึ่งในสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกันนี้ผู้ประกอบการที่เป็นสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารมีส่วนแบ่งตลาดเพียงร้อยละ 20 หรือคิดเป็น 36,422 ล้านบาท และผู้ประกอบการที่เป็นธนาคารมีส่วนแบ่งตลาดถึงร้อยละ 80 ซึ่งคิดเป็น 139,531 ล้านบาท ทั้งนี้จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันของธนาคารพาณิชย์และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) มีจำนวนทั้งสิ้น 3.85 ล้านคน ซึ่งในจำนวนนี้เป็นลูกค้าที่ใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ 2 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 52 และเป็นลูกค้าของผู้ประกอบการที่เป็นธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) จำนวน 1.85 ล้านคนคิดเป็นร้อยละ 48 ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการที่เป็นธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) มีลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือนเป็นจำนวนถึง 1.26 ล้านคนหรือคิดเป็นร้อยละ 70 ของลูกค้าทั้งหมด (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2548)

## ปริมาณสินเชื่อคงค้างในประเทศไทย (พันล้านบาท)

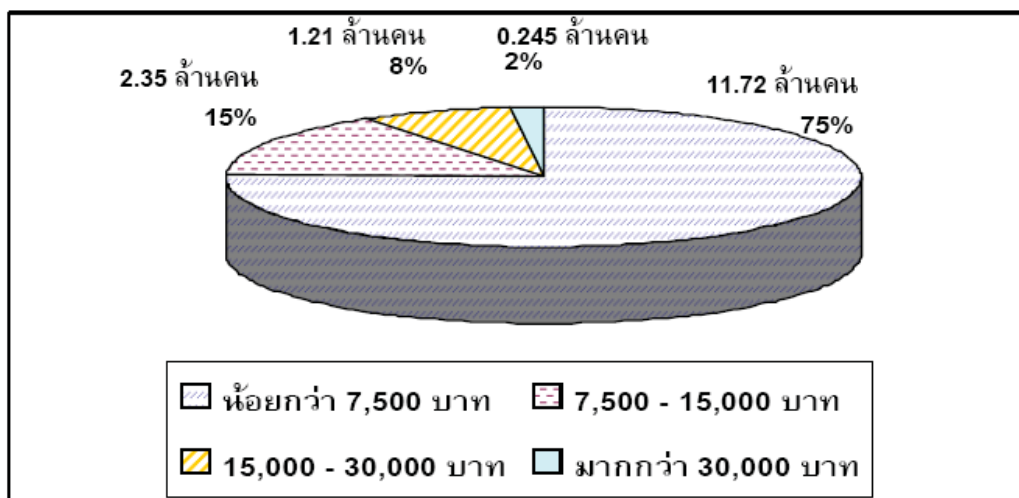


ภาพที่ 14 แสดงปริมาณสินเชื่อคงค้างในประเทศไทย

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, ยอดคงค้าง NPL ทั้งระบบจำแนกตามสถาบันการเงิน [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 3 มีนาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.bot.or.th>

หากพิจารณาถึงโครงสร้างรายได้ของประชาชนในประเทศ (จากภาพที่ 15) แสดงให้เห็นว่า ประชากรที่มีรายได้ต่ำกว่า 7,500 บาทต่อเดือน มีจำนวนถึง 11.7 ล้านคน (ไม่รวมผู้ทำธุรกิจส่วนตัวหากรวมมีจำนวนถึง 24 ล้านคน) ซึ่งประชากรจำนวนนี้เป็นประชาชนที่อาจได้รับผลกระทบหากมีการควบคุมธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (กำหนดเพดานดอกเบี้ยหรือกำหนดรายได้ขั้นต่ำ) ดังนั้นการออกนโยบายใดๆเพื่อการกำกับดูแลควรที่จะคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดกับประชาชนที่มีรายได้น้อยซึ่งเป็นคนกลุ่มใหญ่ของประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2549)





ภาพที่ 15 แสดงโครงสร้างของรายได้ของประชากรที่มีรายได้ประจำ  
ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ผลสำรวจประชากรที่มีงานทำ, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2548).

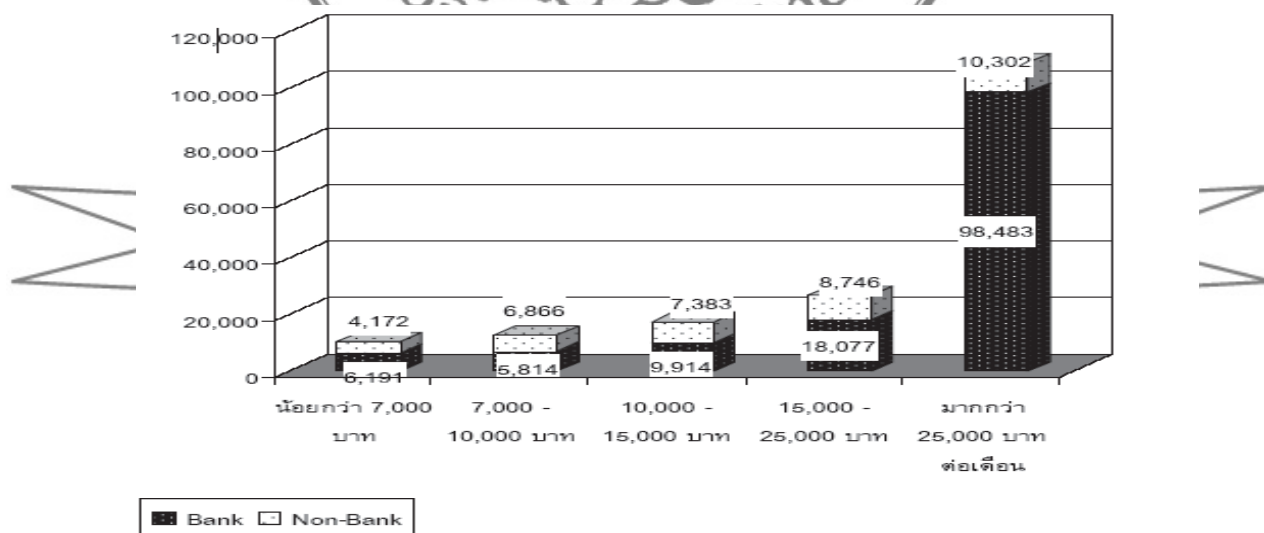
การพัฒนาธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลจะทำให้ธุรกิจเงินกู้ในระบบลดลง เนื่องจากประชาชนจะหันมากู้เงินในระบบแทน ทำให้ประชาชนลดภาระในการที่จะต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูงและได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นธรรม สดปัญหาการที่ประชาชนถูกเอาเปรียบ อย่างไรก็ตามธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลยังจะช่วยให้การบริโภคภายในประเทศเพิ่มขึ้น และอาจช่วยในการเป็นแหล่งเพื่อการลงทุนของประชาชนที่มีรายได้ไม่น้อยรวมถึงการซื้อหาที่อยู่อาศัยและการลงทุนเรื่องการศึกษา แต่ต้องมีการควบคุมให้ เกิดการบริโภคและการลงทุนอย่างเหมาะสม หากประชาชนบริโภคสินค้าที่ฟุ่มเฟือย เกิดความจำเป็นจากการใช้สินเชื่อส่วนบุคคลซึ่งเป็นการนำเอาในอนาคตมาให้มากขึ้น อาจทำให้เกิดผลเสียดต่เศรษฐกิจของประเทศ สัดส่วนหนี้เสียดต่อ GDP จะเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจตามม

พลัง นวัตกรรมที่ขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 7 ส่วนแบ่งการตลาดของสินเชื่อส่วนบุคคลของ ธนาคารพาณิชย์และธุรกิจที่ไม่ใช่  
ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) แยกตามระดับรายได้ของผู้บริโภค

กลุ่มรายได้ต่อเดือน	ยอดคงค้างสินเชื่อส่วนบุคคล (ล้านบาท)			จำนวนลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคล (คน)		
	Bank	Non-Bank	รวม	Bank	Non-Bank	รวม
น้อยกว่า 7,000 บาท	6,191	4,172	10,363	424,329	415,390	839,719
7,000 - 10,000 บาท	6,866	5,814	12,680	345,416	491,302	836,718
10,000 - 15,000 บาท	9,941	7,383	17,302	360,205	359,890	720,095
15,000 - 25,000 บาท	18,077	8,746	26,823	386,464	319,231	705,695
มากกว่า 25,000 บาท	98,077	10,302	108,785	393,278	239,044	632,322
รวม	139,531	36,417	175,953	1,909,692	1,824,857	3,734,549

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, การสำรวจจากธนาคารพาณิชย์ 13 แห่ง ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร  
พาณิชย์ (Non-Bank) 9 แห่ง [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 3 มีนาคม 2553. เข้าถึงได้จาก  
<http://www.bot.or.th>



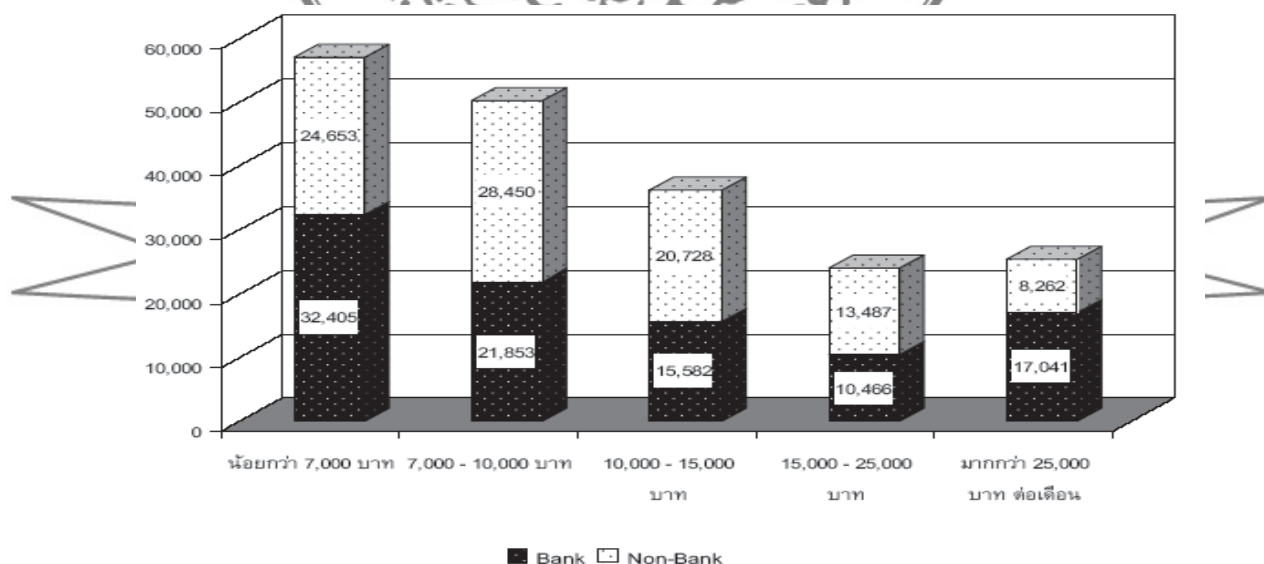
ภาพที่ 16 แสดงยอดคงค้างสินเชื่อส่วนบุคคล (ล้านบาท)

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, ยอดคงค้าง NPL ทั้งระบบจำแนกตามสถาบันการเงิน [ออนไลน์],  
เข้าถึงเมื่อ 3 มีนาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.bot.or.th>

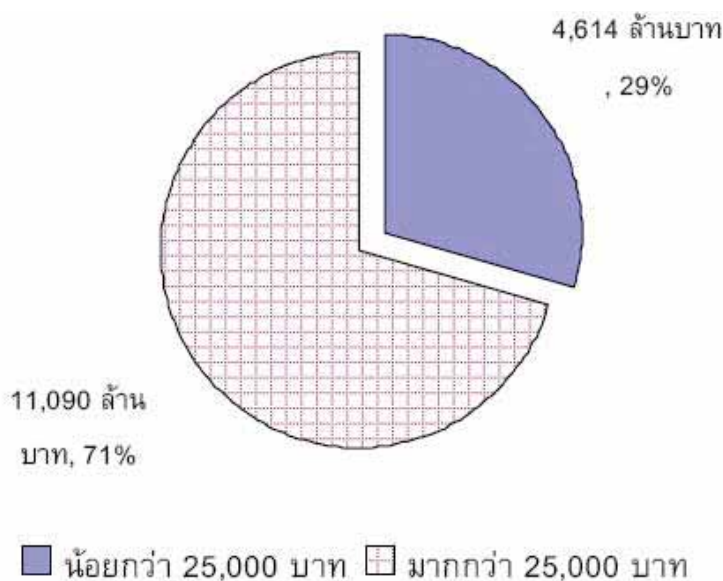
ตารางที่ 8 หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์และธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) แยกตามระดับรายได้ของผู้บริโภค

กลุ่มรายได้ ต่อเดือน	จำนวนลูกค้าที่เป็น NPL			ยอดคงค้าง NPL		
	Bank	Non-Bank	รวม	Bank	Non-Bank	รวม
น้อยกว่า 7,000 บาท	32,405	24,653	57,058	853	1,027	1,880
7,000 - 10,000 บาท	21,853	28,450	50,303	607	223	830
10,000 - 15,000 บาท	15,582	20,728	36,310	616	360	976
15,000 - 25,000 บาท	10,466	13,487	23,953	629	299	928
มากกว่า 25,000 บาท	17,041	8,262	25,303	10,830	260	11,090
รวม	97,347	95,580	192,927	13,535	2,169	15,704

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย , การสำรวจจากธนาคารพาณิชย์ 13 แห่ง ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) 9 แห่ง [ออนไลน์] , เข้าถึงเมื่อ 3 มีนาคม 2553, เข้าถึงได้จาก <http://www.bot.or.th>.



ภาพที่ 17 จำนวนลูกค้าที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล  
ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย , ยอดคงค้าง NPL ทั้งระบบจำแนกตามสถาบันการเงิน(2550) (ออนไลน์) , สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2553, เข้าถึงจาก [www.bot.or.th](http://www.bot.or.th)



ภาพที่ 18 ยอดคงค้างที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแยกตามรายได้ของลูกค้า

ที่มา : สำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, งานวิจัยธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.fpo.go.th>.

จากภาพที่ 18 แสดงให้เห็นว่ายอดคงค้างที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ส่วนใหญ่เกิดจากผู้ขอสินเชื่อที่มีรายได้สูงกว่า 25,000 บาทต่อเดือน ที่มีจำนวนเพียง 25,303 ราย หรือหากคิดเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ต่อรายได้จะคิดเป็น 4.7 แสนบาทต่อคน ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ต่ำ 25,000 บาทต่อเดือนที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) มีจำนวนถึง 148,908 คน หรือหากคิดเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ต่อรายได้จะคิดเป็น 0.31 แสนบาทต่อคน แต่หากดูสัดส่วนของจำนวนลูกค้าที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ต่อจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลทั้งหมดพบว่าสัดส่วนของลูกค้าที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) และมีรายได้ต่ำกว่า 25,000 บาทต่อเดือนเทียบลูกค้าทั้งหมด (ประมาณ 3.58 ล้านคน) คิดเป็นร้อยละ 3.86 ในขณะที่ลูกค้าที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) และมีรายได้มากกว่า 25,000 บาทต่อเดือนเทียบกับลูกค้าทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 0.65 ดังนั้นหากเทียบปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ต่อคนแล้วผู้มีรายได้สูงจะมีปริมาณหนี้เสียสูงกว่า แต่หากเปรียบเทียบปริมาณคนที่ทำให้เกิดหนี้เสียแล้วผู้มีรายได้น้อยจะสูงกว่า

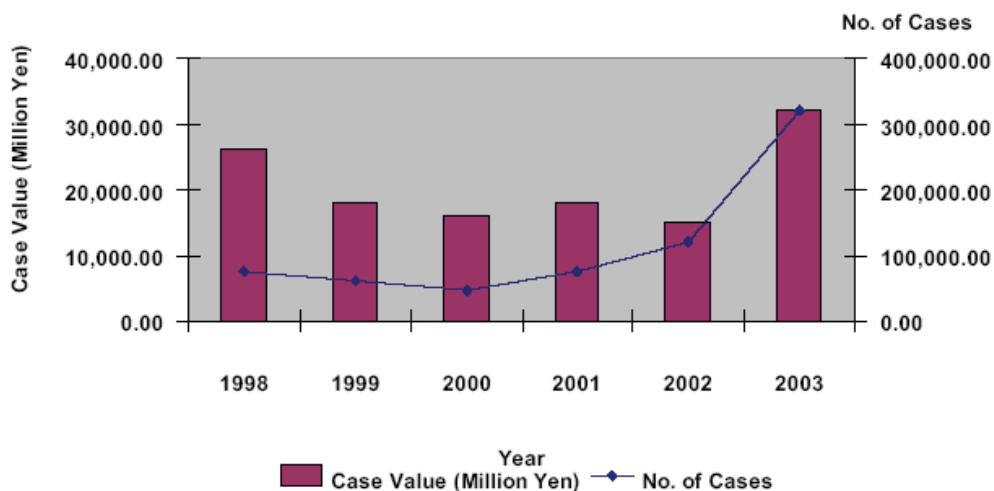
ตารางที่ 9 ตารางตัวอย่างของอัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ประกัน  
ในต่างประเทศ

ประเทศ	เพดานดอกเบี้ย	หมายเหตุ
ฮ่องกง	60.00%	
เกาหลี	66.00%	
ญี่ปุ่น	29.20%	มีต้นทุนการเงินต่ำกว่าผู้ให้บริการ เงินเชื่อในประเทศไทยอยู่ ร้อยละ 3.0-4.0
สหรัฐอเมริกา	Up 36.00%	มีเพดานดอกเบี้ยตามวงเงินเงินเชื่อ
อิตาลี	Up 37.00%	มีเพดานดอกเบี้ยตามวงเงินเงินเชื่อ
ไต้หวัน	20.00% (เฉพาะธนาคารพาณิชย์)	สำหรับผู้ประกอบการที่ไม่ใช่ ธนาคารเพดานอัตราดอกเบี้ยอยู่ที่ ร้อยละ 30.0

ที่มา : สำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, งานวิจัยธุรกิจเงินเชื่อส่วนบุคคล  
[ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.fpo.go.th>.

เมื่อเปรียบเทียบอัตราดอกเบี้ยของผู้ให้บริการเงินเชื่อส่วนบุคคลที่แต่ละประเทศดัง  
ตารางข้างบนจะเห็นได้ว่า มีอัตราการของดอกเบี้ย (รวมค่าธรรมเนียมต่างๆ) ใกล้เคียงกับประเทศ  
ไทยแต่ในขณะที่ตัวเลขสัดส่วนหนี้ภาคครัวเรือนต่อรายได้ก็นั้นโดยเฉลี่ยแต่ละประเทศสูงกว่า  
ประเทศไทย โดยประเทศไทยมีสัดส่วนหนี้ภาคครัวเรือนต่อรายได้ อยู่ที่ร้อยละ 60 ในขณะที่  
ประเทศญี่ปุ่นอยู่ที่ร้อยละ 138 ส่วนประเทศเกาหลีได้มีหนี้ภาคครัวเรือนต่อรายได้สูงกว่าไทยกว่า 2  
เท่า ประเทศสหรัฐอเมริกา มีสัดส่วนหนี้ภาคครัวเรือนต่อรายได้ที่ ร้อยละ 120 ประเทศออสเตรเลีย  
อยู่ที่ร้อยละ 135 ประเทศส่วนใหญ่ ไม่มีกฎระเบียบในการควบคุมเงินเชื่อส่วนบุคคล ในขณะที่  
ประเทศญี่ปุ่นมีการควบคุมเงินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ ค้ำประกันเมื่อปี 2000 โดยกำหนด  
อัตราดอกเบี้ยที่ร้อยละ 29.0 (จากเดิมร้อยละ 40) ทำให้ผู้ที่มีรายได้น้อยไม่สามารถขอเงินเชื่อจาก  
ผู้ให้บริการเงินเชื่อส่วนบุคคลได้ ซึ่งเกิดปัญหาสังคมเกิดขึ้น คือ มีรายงานถึงการเพิ่มขึ้นของ  
อาชญากรรมที่สูงขึ้นมาก (ดังภาพที่ 19) (งานวิจัยสำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจ  
การคลัง 2548)

### Criminal Cases on Black Market Loan Providers



Source: Consumer and Environmental Protection Division, Community Safety Bureau of Metropolitan Police, Japan

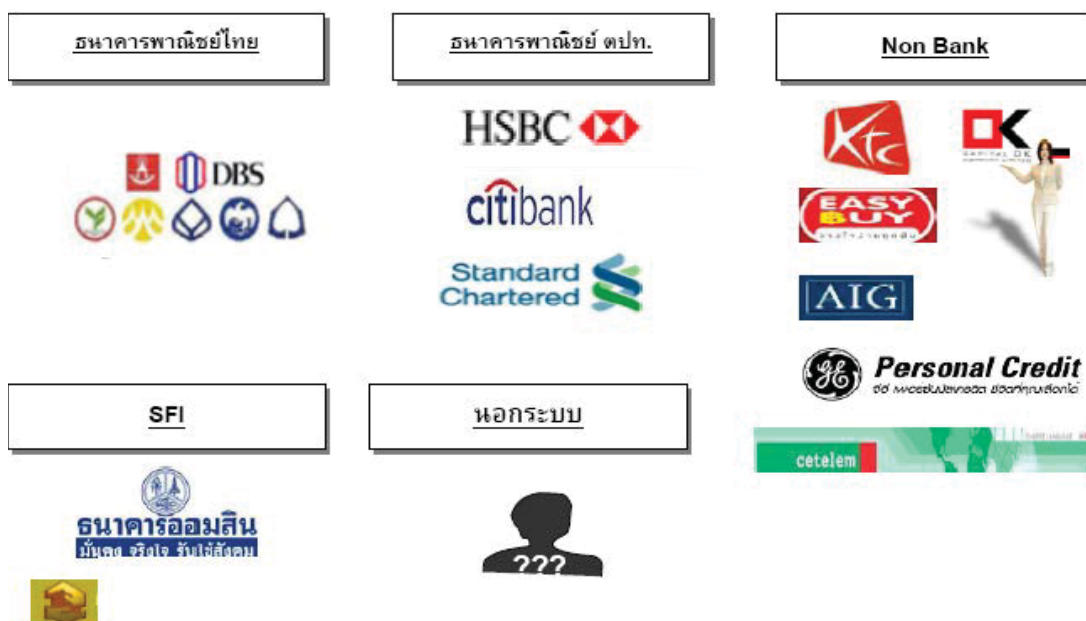
### ภาพที่ 19 Criminal Cases on Black Market Loan Providers (Japan)

ที่มา : สำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง; งานวิจัยธุรกิจสินเชื่อบุคคล [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.fpo.go.th>.

### ลักษณะโครงสร้างและผู้เล่นในตลาด จุดอ่อน จุดแข็ง

โครงสร้างตลาดของธุรกิจสินเชื่อบุคคลจะมีผู้เล่นในตลาดอยู่ 5 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ กลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) กลุ่มสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์ ซึ่งประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ธนาคารพาณิชย์ไทยและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFI) บางแห่งและสุดท้ายคือผู้ให้บริการเงินกู้นอกระบบในส่วนความสามารถในการดำเนินธุรกิจนั้น ผู้เล่นในตลาดแต่ละรายมีจุดอ่อนและจุดแข็งต่างๆกันไปทำให้มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของลูกค้าที่ต่างกันตามความสามารถของแต่ละสถาบันการเงินไปด้วย

## ผู้ให้บริการในตลาด



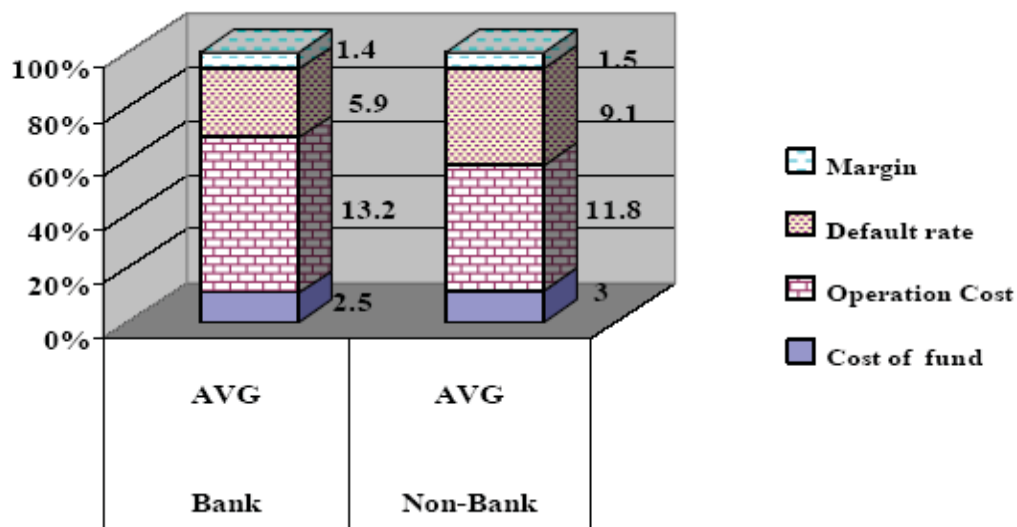
ภาพที่ 20 ผู้ให้บริการในตลาด

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, ยอดคงค้าง NPL ทั้งระบบจำแนกตามสถาบันการเงิน [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 3 มีนาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.bot.or.th>

ตารางที่ 10 โครงสร้างการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคล

โครงสร้างการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคล						
โครงสร้างอัตราดอกเบี้ย	Bank			Non-Bank		
	Avg.	Max	Min	Avg.	Max	Min
Cost of fund	2.5	3.8	1.7	3	4.0	2.5
Operation Cost	13.2	19.1	2	11.8	19.0	3.6
Default rate	5.9	9	3.2	9.1	19.5	3
Margin	1.4	12.5	-9.2	1.5	6.6	-7.5
อัตราดอกเบี้ยที่เห็นควรกำหนด	23.0	39.0	12.6	25.3	35.0	14.0

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, ยอดคงค้าง NPL ทั้งระบบจำแนกตามสถาบันการเงิน [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 3 มีนาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.bot.or.th>



ภาพที่ 21 แสดงโครงสร้างต้นทุนของผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทไม่มี  
สินทรัพย์ค้ำประกัน

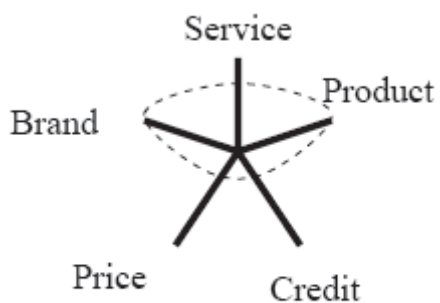
ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, ยอดคงค้าง NPL ทั้งระบบข้ามแนกตามสถาบันการเงิน [ออนไลน์],  
เข้าถึงเมื่อ 3 มีนาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.bot.or.th>

เนื่องจากผู้ประกอบการที่ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่อยู่ในธุรกิจนี้มีต้นทุนการ  
ดำเนินการต่างกัน โดยต้นทุนเงินทุน (Cost of fund) ของผู้ประกอบการที่เป็นธนาคารนั้นต่ำกว่า  
กลุ่มผู้ประกอบการที่ไม่ใช่ธนาคารเล็กน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ผู้ประกอบการที่เป็นธนาคาร  
สามารถรับเงินฝากได้ ซึ่งมีต้นทุนที่ต่ำกว่าธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) ทำให้มี  
ความสามารถในการแข่งขันสูงกว่าเล็กน้อย แต่ ในส่วนของต้นทุนการดำเนินการ (Operation Cost)  
ผู้ประกอบการที่เป็นธนาคารมีต้นทุนในการดำเนินการ (Operation Cost) สูงกว่าธุรกิจที่ไม่ใช่  
ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) แต่หากมองที่อัตราการผลิตชำระหนี้ (Default rate) ที่ผู้ประกอบการ  
ที่เป็นธนาคารต่ำกว่าธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) มากเกือบร้อยละ 3 ของต้นทุน  
ทั้งหมด ทำให้ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) มีต้นทุนรวมในการดำเนินธุรกิจเฉลี่ยสูง  
กว่า ผู้ประกอบการที่เป็นธนาคารอยู่ประมาณร้อยละ 2 (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2549)



ความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล

ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ



จุดแข็ง

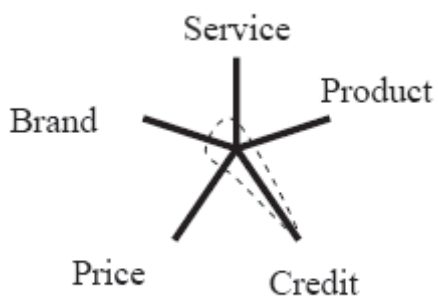
มีภาพลักษณ์ที่ดีในการเป็นผู้ให้บริการ  
 มีความชำนาญในการให้บริการเนื่องจากเป็นผู้เริ่มต้นในการรุกตลาด  
 มีนวัตกรรมใหม่ๆและหลากหลาย อีกทั้งมีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆเพื่อให้ตรงตาม  
 ความต้องการของลูกค้า

จุดอ่อน

มีอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสูงในตลาด  
 ช่องทางในการเข้าถึงลูกค้าจำกัด  
 สามารถรับความเสี่ยงได้ต่ำทำให้มีขนาดของตลาดแคบ

ธนาคารพาณิชย์ไทย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



**จุดแข็ง**

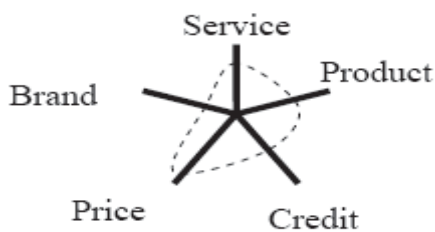
มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำเนื่องจากมีต้นทุนของเงินทุนต่ำ  
มีสาขามากทำให้มีช่องทางในการขยายธุรกิจมากขึ้น

**จุดอ่อน**

ขาดความชำนาญในการให้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันทำให้สามารถรับความเสี่ยงได้ต่ำ

ไม่มีนวัตกรรมใหม่ๆในการทำการตลาด

**เงินทุนในระบบ**



**จุดแข็ง**

รับความเสี่ยงได้ไม่จำกัด  
ง่าย สะดวก ไม่มีกฎเกณฑ์ควบคุม

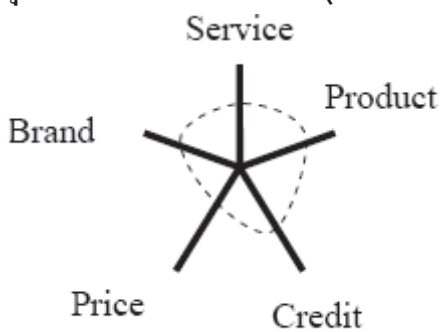
**จุดอ่อน**

มีอัตราดอกเบี้ยสูงมาก

ไม่มีการบริการ

ผลงานดีเด่นที่สุดแห่งปี ระดับปริญญาตรี

**ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์(Non-Bank)**



**จุดแข็ง**

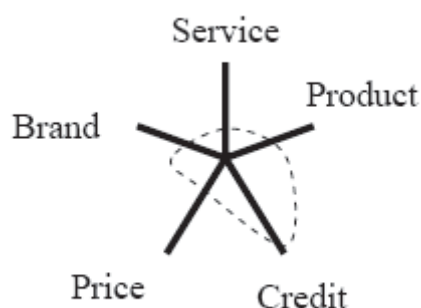
รับความเสี่ยงได้สูงเนื่องจากมีความชำนาญในการทำธุรกิจประเภทนี้  
สามารถเข้าไปในกลุ่มของลูกค้าที่มีรายได้น้อยได้และมีความหลากหลายในผลิตภัณฑ์

**จุดอ่อน**

อัตราต้นทุนทางการเงินสูงกว่าประเภทอื่นทำให้ขาดความสามารถในการแข่งขัน  
ทางด้านต้นทุน

มีข้อจำกัดในเรื่องช่องทางที่จะเข้าถึงผู้บริโภค

มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อผู้บริโภค ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่จำกัดทำให้อาจเกิด  
ผลกระทบหากมีการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ย

**สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFI)****จุดแข็ง**

รัฐบาลให้การสนับสนุนโดยตรงทำให้สามารถรับความเสี่ยงได้สูงและมีต้นทุนของ

**เงินทุนต่ำ**

มีสาขามากโดยเฉพาะในต่างจังหวัดทำให้เข้าถึงลูกค้าที่มีรายได้น้อยได้ดี

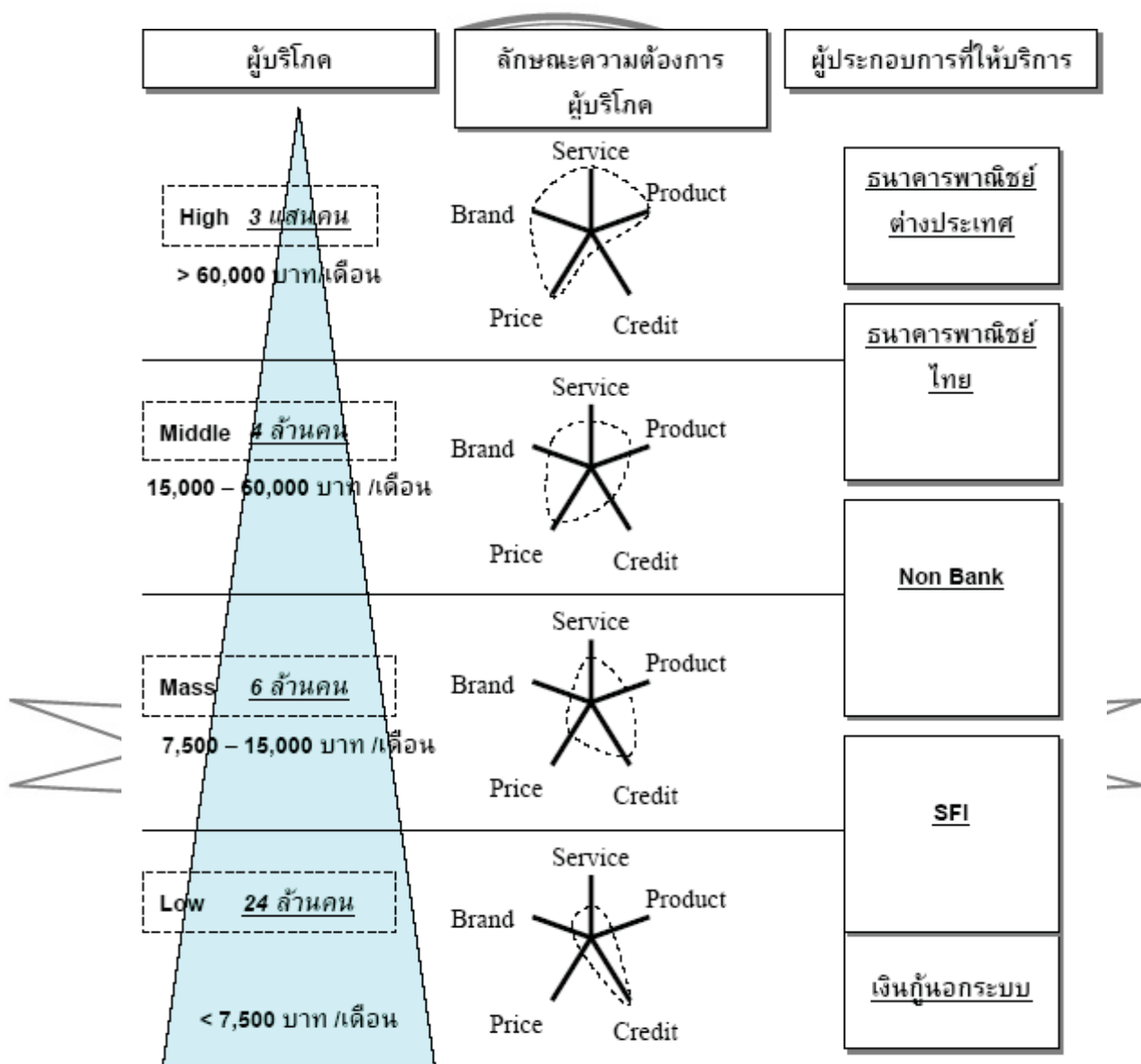
**จุดอ่อน**

มีความสามารถในการบริหารความเสี่ยงจำกัดทำให้อาจเกิดปัญหาในการประเมินความ  
เสี่ยงของผู้บริโภคที่มีรายได้น้อยและทำให้ มีโอกาสที่จะเกิดหนี้เสียจากการให้สินเชื่อสูง

ไม่มีภาพลักษณ์ในการเป็นมืออาชีพที่ดี ขาดการให้บริการ

ผู้บริโภคไม่ทราบในรายละเอียดในของผลิตภัณฑ์เนื่องจากขาดการทำการตลาดที่ดี  
(บริษัทกรุงไทยเครดิต 2549)

จากภาพที่ 22 แสดงความสามารถในการแข่งขันของผู้เล่นแต่ละรายในธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลเห็นได้ว่าผู้ให้บริการที่สามารถรับความเสี่ยงสูงได้มี 3 ราย ได้แก่ ธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFI) และ เงินกู้ยืมนอกระบบ ดังนั้น ผู้ให้บริการกลุ่มนี้จะมีกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ปานกลางลงไปจนถึงรายได้ต่ำ ส่วนผู้ที่มีรายได้น้อยกว่าเกณฑ์จะใช้เงินกู้ยืมนอกระบบแทนซึ่งนอกจากจะไม่มีการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ทำให้ประชาชนกลุ่มนี้ ต้องเสียดอกเบี้ยสูงมาก และขาดโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อใช้จ่ายในยามจำเป็น



ภาพที่ 22 แสดงผู้ให้บริการในตลาดแยกตามกลุ่มรายได้ของลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกัน ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ผลสำรวจประชากรที่มีงานทำ, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2548).

ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีสินทรัพย์ค้ำประกันนั้น จะให้ความสำคัญกับเรื่องการประเมินความเสี่ยงของผู้บริโภคที่จะขออนุมัติเงินกู้ โดยความเสี่ยงของผู้กู้แต่ละรายจะแตกต่างกันซึ่งสาเหตุที่ต้องมีความเข้มงวดในการให้สินเชื่อเนื่องจากผู้ประกอบการ ต้องลดโอกาสที่จะทำให้เกิดหนี้เสียจากการปล่อยสินเชื่อ โดยวิธีเรียกว่า Credit Scoring โดยผู้ให้บริการแต่ละรายจะตั้ง งบมีการประเมินความเสี่ยงของผู้กู้อยู่แล้ว ดังนั้นการออกกฎเกณฑ์ควบคุมควรเน้นการควบคุมให้อยู่ในมาตรฐานการประเมินการให้สินเชื่อของผู้ประกอบการ มากกว่าการควบคุมเพดานดอกเบี้ยของสินเชื่อ

จากแนวคิดเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างหนี้ภาคครัวเรือนและสินเชื่อบุคคล ทำให้ผู้วิจัยทราบได้ว่า จำนวนผู้ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 25,000 บาทต่อเดือน มีจำนวนมากกว่า จำนวนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาทต่อเดือน ในขณะที่จำนวนหนี้กลับตรงข้ามกันคือ จำนวนผู้ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 25,000 บาทต่อเดือนมีมูลหนี้ต่ำกว่า จำนวนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาทต่อเดือน นอกจากนี้ยังพบว่า ธนาคารพาณิชย์มีหนี้เสียน้อยกว่าธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) เนื่องจากมีฐานลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า แสดงให้เห็นว่าปัจจัยทางด้านรายได้มีผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการบริโภค ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์เพื่อหาความเกี่ยวพันที่สืบเนื่องจากการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยที่อาจเป็นผลให้เกิดหนี้ภาคครัวเรือนที่สูงขึ้น จากการที่ผู้บริโภคชำระหนี้ล่าช้าต่อไป (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2548)

## 6. ปัจจัยทางเศรษฐกิจต่อภาวะการจ้างงาน

จากสถานการณ์เศรษฐกิจโลกในปัจจุบันที่เผชิญกับวิกฤติครั้งร้ายแรงที่สุดครั้งหนึ่งในประวัติศาสตร์ เป็นผลให้อุปสงค์ต่อสินค้าและบริการต่างๆ ในตลาดทั่วโลกสูญหายไปอย่างรวดเร็วภายในระยะเวลาไม่กี่เดือน หลังจากปัญหาวิกฤตการณ์ทางการเงินของสหรัฐ อันเนื่องมาจากสินเชื่อซับไพรม์ได้ถูกถ่วงส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวาง สร้างความเสียหายในระบบการเงินโลกสูงขึ้นไปถึง 2.2 ล้านล้านดอลลาร์ฯ ตามการประเมินล่าสุดของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ หรือ IMF (International Monetary Fund) ซึ่งระบุไว้ในรายงานเมื่อวันที่ 28 มกราคม ที่ผ่านมา ผลกระทบจากวิกฤตการเงินที่แผ่ขยายกว้างออกไปสู่ภาคเศรษฐกิจที่แท้จริง ส่งผลให้ IMF ปรับลดประมาณการอัตราการเติบโตของเศรษฐกิจโลกในปี 2552 นี้ลงมาที่ร้อยละ 0.5 (จากประมาณการเดิมอยู่ที่ร้อยละ 2.2) ซึ่งเป็นอัตราต่ำสุดนับตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่สอง หรือกว่า 60 ปี สภาพเศรษฐกิจที่ย่ำแย่ทั่วทุกภูมิภาคของโลกส่งผลกระทบต่อภาวะการมีงานทำของแรงงานในหลายประเทศทั่วโลก และยังทำให้ตลาดสินค้าโดยเฉพาะกลุ่มสินค้าฟุ่มเฟือย หรือสินค้าที่มีความจำเป็นน้อย เช่น ที่อยู่อาศัย รถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มียอดขายลดลงเป็นประวัติการณ์ และภาวะดังกล่าวนี้

กระทบโดยตรงต่อภาคธุรกิจส่งออกของไทย การว่างงานในเดือนธันวาคม เพิ่มขึ้นกว่า 2 แสนคน จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ปัญหาเศรษฐกิจถดถอยในภูมิภาคหลักของโลก ส่งผลกระทบให้ธุรกิจส่งออกของไทยหลากหลายสาขากำลังประสบปัญหาอย่างหนัก หลังจากอุปสงค์ทั่วโลกที่หดหายไปอย่างรวดเร็ว โดยผลกระทบเริ่มเห็นชัดเจนตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2551 การส่งออกและการท่องเที่ยวหดตัวลงเป็นตัวเลข 2 หลักต่อเนื่องมาถึงเดือนธันวาคม เป็นสาเหตุให้ธุรกิจเริ่มลดกำลังการผลิต ลดเวลาทำงาน ตลอดจนลดจำนวนพนักงานลงให้สอดคล้องกับภาวะการผลิต หรือบางรายอาจถึงขั้นต้องปิดกิจการลง ส่งผลให้ปัญหาการจ้างงานเริ่มเป็นที่น่าวิตกมากขึ้น

จากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ตัวเลขการว่างงาน ณ เดือนธันวาคม 2551 มีจำนวนผู้ว่างงาน 538,500 คน คิดเป็นอัตราการว่างงานร้อยละ 1.4 เพิ่มขึ้น 220,000 คนจากเดือนเดียวกันของปีก่อน เป็นที่น่าสังเกตว่าอัตราการว่างงานเพิ่มสูงขึ้นในช่วงเดือนพฤศจิกายนและธันวาคม 2551 ซึ่งโดยปกติแล้วจะเป็นเดือนที่อัตราการว่างงานลดลง นอกจากนี้ผู้ว่างงานจะเพิ่มจำนวนขึ้นแล้ว ในกลุ่มผู้มีงานทำยังมีผู้ทำงานไม่เต็มเวลา (ทำงานน้อยกว่า 7 ชั่วโมงขึ้นไปต่อวัน) เพิ่มขึ้น 103,000 คน สำหรับอุตสาหกรรมการผลิตที่มีผู้มีงานทำลดลง ที่สำคัญ ได้แก่ การผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ลดลง การผลิตสิ่งทอ การผลิตขั้นมูลฐาน การฟอกหนังและตกแต่งหนัง การผลิตยานยนต์ การผลิตอุปกรณ์การขนส่งอื่นๆ การพิมพ์โฆษณา การผลิตกระดาษ และการผลิตผลิตภัณฑ์จากแร่โลหะ เป็นต้น ซึ่งอุตสาหกรรมที่มีการจ้างงานลดลงเหล่านี้ ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมส่งออกที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจถดถอยในภูมิภาคหลักๆ ของโลก แนวโน้มการว่างงานอาจเพิ่มขึ้นแตะ 1.5 ล้านคน ถ้าเศรษฐกิจไม่ขยายตัว

สิ่งที่น่ากังวลคือการว่างงานเพิ่มขึ้นในช่วง 2 เดือนสุดท้ายของปี 2551 เป็นเพียงจุดเริ่มต้นของกระแสการเลิกจ้างที่เกิดขึ้นกับเศรษฐกิจไทย โดยเป็นการเลิกจ้างในกิจการเพียงส่วนหนึ่งที่ไม่สามารถแบกรับภาระค่าใช้จ่ายเงินเดือนพนักงานในภาวะที่ยอดขายและคำสั่งซื้อหายไปถึงร้อยละ 20-30 ต่อไปได้ แต่ยังมีบริษัทอีกจำนวนมากที่ยังเลือกใช้แนวทางรักษาพนักงานไว้ แต่มีการปรับลดวันทำงาน ลดโอทีและโบนัส ซึ่งหากออเดอร์สินค้าในรอบต่อไปยังคงไม่ฟื้นตัวดีขึ้นจากที่เป็นอยู่ ธุรกิจคงจะมีการทยอยปลดพนักงานตามมามากอีกจำนวนมาก นอกจากนี้ เมื่อเข้าสู่ไตรมาสแรก ของปี 2552 เป็นช่วงที่การว่างงานตามฤดูกาลจะสูงขึ้น เนื่องจากเป็นช่วงนอกฤดูที่ทำการเกษตรกรรม ทำให้ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดว่า การว่างงานในเดือนไตรมาสแรกจะสูงขึ้นมาเกิน 1 ล้านคน

จากการวิเคราะห์ของศูนย์วิจัยกสิกรไทยพบว่า การว่างงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับปัจจัยทางเศรษฐกิจและอัตราการใช้จ่ายการผลิตในภาคอุตสาหกรรม โดยตามสมมติฐานประมาณการเศรษฐกิจของศูนย์วิจัยกสิกรไทย การส่งออกของไทยในปี 2552 อาจจะหด

ตัวลงร้อยละ 7.0-12.0 ขณะที่อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจอาจต่ำเพียงร้อยละ 0.0-1.2 ในกรณีดังกล่าว คาดว่าอัตราการใช้จ่ายการผลิตในภาคอุตสาหกรรมอาจมีระดับประมาณร้อยละ 55.0-56.8 จากร้อยละ 69.3 ในปีก่อนหน้า ซึ่งจะนับเป็นระดับการใช้จ่ายการผลิตที่ต่ำกว่าในช่วงหลังวิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 และคาดว่าจะส่งผลให้จำนวนผู้ว่างงานในปี 2552 อาจมีระดับขึ้นไปใกล้หรือเกินกว่า 1.5 ล้านคน หากพิจารณาเป็นรายประเภทธุรกิจ ธุรกิจที่มีตลาดส่งออกหดตัวลงอย่างรุนแรง รวมถึงธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการขนส่งเพื่อการส่งออก เป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มที่จะลดการจ้างงานลงมากที่สุดในระยะ 3-6 เดือนข้างหน้า ตามทิศทางภาวะยอดขายที่คาดว่าจะยังคงหดตัวในอัตราที่ค่อนข้างสูง โดยอุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยงการว่างงานเพิ่มขึ้นมากที่สุด ได้แก่ อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ คาดว่าจะมีการว่างงานเพิ่มขึ้นประมาณ 87,000-116,000 คน อุตสาหกรรมรถยนต์และชิ้นส่วน ประมาณ 49,000-70,000 คน อุตสาหกรรมสิ่งทอ เครื่องนุ่งห่ม รองเท้า ผลิตภัณฑ์เครื่องหนัง ประมาณ 115,200-153,600 คน เฟอร์นิเจอร์ ไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้ ประมาณ 56,400-94,000 คน ธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว ประมาณ 40,000-72,000 คน ธุรกิจขนส่ง โดยสารและคมนาคมอื่นๆ ประมาณ 65,000-100,000 คน

สำหรับธุรกิจอื่นๆ เมื่อคำนึงถึงแรงงานบางส่วนที่ไหลกลับเข้าไปทำงานในภาคเกษตรกรรมแล้ว จะมีจำนวนผู้ว่างงานรวมสุทธิประมาณ 103,750-106,200 คน โดยคาดว่า การดูดซับแรงงานโดยภาคเกษตรอาจน้อยกว่าระดับเฉลี่ยของปีก่อนๆ เนื่องจากราคาสินค้าเกษตรตกต่ำลง รวมทั้งความต้องการพืชผลการเกษตรเพื่อใช้เป็นวัตถุดิบในภาคอุตสาหกรรมลดน้อยลง ทำให้เกษตรกรลดพื้นที่เพาะปลูกในช่วงที่ผ่านมา อีกทั้งยังมีแนวโน้มที่สภาพอากาศจะแห้งแล้ง

นอกจากนี้ ผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ที่คาดว่าจะว่างงานมีจำนวนประมาณ 158,000-184,000 คน เมื่อรวมกับผู้ว่างงานที่มีอยู่แล้วในระบบประมาณ 540,000 คน คาดว่าจำนวนผู้ว่างงานสุทธิในช่วงครึ่งแรกปี 2552 อาจขึ้นไปที่ระดับ 1.28-1.52 ล้านคนในบางเดือน คิดเป็นอัตราการว่างงานประมาณร้อยละ 3.4-4.0 ของกำลังแรงงานทั้งหมด นับเป็นอัตราที่สูงที่สุดตั้งแต่ช่วงหลังวิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 โดยช่วงเวลาที่ปัญหาการว่างงานรุนแรงที่สุด อาจเป็นช่วงประมาณต้นไตรมาสที่ 2 ก่อนที่จำนวนผู้ว่างงานจะค่อยๆ ลดลงในช่วงครึ่งปีหลัง ส่วนหนึ่งเนื่องจากเหตุผลด้านฤดูกาลที่เข้าสู่ฤดูกาลเพาะปลูก ทำให้ภาคเกษตรกรรมสามารถดูดซับแรงงานว่างงานตามฤดูกาลกลับเข้าไปทำงานได้มากขึ้น และผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ทยอยได้งานทำ ขณะที่ภายใต้สมมติฐานประมาณการ

ในกรณีพื้นฐานที่เศรษฐกิจยังมีอัตราการขยายตัวที่เป็นบวกได้ อาจมีการจ้างงานกลับเข้ามาจากภาคธุรกิจและโครงการของภาครัฐ (ในกรณีนี้ คาดว่ามาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจและมาตรการรองรับปัญหาการว่างงานของรัฐบาลอาจช่วยรองรับแรงงานได้บางส่วน รวมทั้งภาวะการส่งออกอาจจะผ่านพ้นช่วงถดถอยต่ำสุดไปได้) อย่างไรก็ตาม ถ้าเศรษฐกิจไม่ขยายตัวและการฟื้นตัวล่าช้าออกไป

ปัญหาการว่างงานจะเป็นภาระหนักสำหรับรัฐบาลที่ต้องเพิ่มมาตรการเยียวยาแก้ไขผลกระทบในขอบเขตที่กว้างขวางและกินระยะเวลายาวนานขึ้น

โดยสรุป จากสัญญาณการว่างงานที่เริ่มปรากฏชัดเจนขึ้นในช่วง 2 เดือนสุดท้ายของปี 2551 ประกอบกับภาคธุรกิจส่งออกจะยังคงมีแนวโน้มถูกกระทบหนักจากความเสียหายเศรษฐกิจโลก ที่มีโอกาสถดถอยรุนแรงมากขึ้นกว่าที่มีการคาดการณ์กันไว้ก่อนหน้านี้ ทำให้มีความเป็นไปได้ที่จะเห็นการเลิกจ้างในภาคธุรกิจแผ่ขยายออกไปในวงกว้างมากขึ้น นอกจากนี้ เมื่อเข้าสู่ไตรมาสแรก ปี 2552 เป็นช่วงที่การว่างงานตามฤดูกาลจะสูงขึ้น เนื่องจากเป็นช่วงนอกฤดูที่ทำการเกษตรกรรม ทำให้ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดว่า การว่างงานในไตรมาสแรกจะสูงขึ้นมาเกิน 1 ล้านคน จาก 538,500 คน ในเดือนธันวาคม 2551 และเมื่อรวมกับการทยอยเลิกจ้างในภาคธุรกิจในเดือนต่อๆ มา ตลอดจนผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ที่คาดว่าจะว่างงานประมาณ 158,000-184,000 คน ก็คาดว่าในช่วงที่ปัญหาการว่างงานรุนแรงที่สุด จำนวนผู้ว่างงานทั้งหมดอาจเพิ่มขึ้นไปถึง 1.28-1.52 ล้านคน คิดเป็นอัตราการว่างงานประมาณร้อยละ 3.4-4.0 ของกำลังแรงงานทั้งหมด นับเป็นอัตราที่สูงสุดตั้งแต่ช่วงหลังวิกฤติเศรษฐกิจปี 2540

โดยการคาดการณ์ดังกล่าวอยู่ภายใต้สมมติฐานประมาณการเศรษฐกิจของศูนย์วิจัยกสิกรไทย ที่คาดว่า การส่งออกของไทยในปี 2552 อาจจะหดตัวลงร้อยละ 7.0-12.0 ขณะที่อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจอาจต่ำเพียงร้อยละ 0.0-1.2 อุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยงที่จะลดการจ้างงานในระยะเดือนถัดๆ ไป ได้แก่ อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมรถยนต์และชิ้นส่วน อุตสาหกรรมสิ่งทอ เครื่องนุ่งห่ม รองเท้า และผลิตภัณฑ์เครื่องหนัง อุตสาหกรรมโลหะและผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักร ธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การขนส่งและคมนาคม เป็นต้น ปัญหาการว่างงานอาจจะเข้าขั้นรุนแรงที่สุดประมาณช่วงต้นไตรมาสที่ 2 ก่อนที่จำนวนผู้ว่างงานจะค่อยๆ ลดลงในช่วงครึ่งปีหลัง ส่วนหนึ่งเนื่องจากเหตุผลด้านฤดูกาล ที่เข้าสู่ฤดูกาลเพาะปลูก ทำให้ภาคเกษตรกรรมสามารถดูดซับแรงงานว่างงานตามฤดูกาลกลับเข้าไปทำงานได้มากขึ้น และผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ทยอยได้งานทำ ขณะที่ในกรณีที่มาตรการเศรษฐกิจของรัฐบาลบังเกิดผล และการส่งออกผ่านพ้นช่วงถดถอยต่ำสุดไปได้ อาจมีการจ้างงานกลับเข้ามาจากภาคธุรกิจและโครงการของภาครัฐ อย่างไรก็ตาม ถ้าเศรษฐกิจไม่ขยายตัวและการฟื้นตัวล่าช้าออกไป ปัญหาการว่างงานจะเป็นภาระหนักสำหรับรัฐบาลที่ต้องเพิ่มมาตรการเยียวยาแก้ไขผลกระทบในขอบเขตที่กว้างขวางและกินระยะเวลายาวนานขึ้น

ปัญหาการว่างงานถือเป็นวาระสำคัญเร่งด่วนอันดับต้นๆ ของประเทศ ที่ภาครัฐต้องเร่งหาแนวทางป้องกัน รวมทั้งเตรียมมาตรการรองรับกับจำนวนผู้ถูกเลิกจ้างโดยธุรกิจภาคเอกชนที่มี



แนวโน้มเพิ่มขึ้น ที่ผ่านมารัฐบาลได้บรรจุมาตรการแก้ไขปัญหาผู้ว่างงานไว้ในมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจหลายแนวทาง อย่างไรก็ตาม มาตรการส่วนใหญ่มุ่งช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนในระยะสั้น เช่น การลดค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค การให้เงินช่วยเหลือค่าครองชีพซึ่งมุ่งไปที่ผู้รายได้น้อย การสนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ ขณะที่มาตรการช่วยเหลือไปที่หัวใจหลักของปัญหาคือการทำให้คนมีงานทำนั้น ส่วนหนึ่งรัฐบาลได้มีแผนดำเนินการไว้ เช่น โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน วงเงิน 6,900 ล้านบาท โครงการที่เกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและงานก่อสร้างในท้องถิ่น และการก่อสร้าง (เช่น การจัดทำและพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อเกษตรกร แหล่งน้ำขนาดเล็กเพื่อการจัดการน้ำ การก่อสร้างทางในหมู่บ้าน การก่อสร้างอาคารที่พักอาศัยข้าราชการตำรวจชั้นประทวน การปรับปรุงสถานีอนามัย) วงเงินรวมประมาณ 7,200 ล้านบาท รัฐบาลควรเร่งดำเนินการมาตรการที่มีแผนการอยู่แล้วให้เกิดผลโดยเร็ว แต่ต้องยอมรับว่ามาตรการที่ออกมาอาจยังไม่เพียงพอที่จะรับมือปัญหา โดยในกรณีเลวร้าย ถ้าการว่างงานสูงถึงไปถึง 1.5 ล้านคน หมายความว่าในระบบเศรษฐกิจจะมีผู้ว่างงานเพิ่มขึ้นเกือบ 1 ล้านคนจากปีก่อน

ในระยะจากนี้จนถึงสิ้นไตรมาสที่ 2 ปัญหาการว่างงานคงจะเป็นโจทย์ใหญ่ของรัฐบาล ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจต้องเตรียมแผนมาตรการเพิ่มเติมเพื่อพร้อมรับมือกับสถานการณ์ ที่อาจจะรุนแรงกว่าที่คาด ศูนย์วิจัยกสิกรไทย มองว่าหากรัฐบาลจะมีมาตรการชุดใหม่ออกมา ควรให้เป็นมาตรการมุ่งไปที่การสร้างงานโดยตรงเพื่อรองรับผู้ว่างงาน ซึ่งน่าจะเป็นการแก้ไขปัญหามีผลต่อเนื่องและยั่งยืนมากขึ้น ขณะเดียวกัน รัฐบาลอาจต้องมีการแผนการจัดหางบประมาณเพิ่มเติมสำหรับโครงการดังกล่าว เพื่อสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างผู้ว่างงาน (ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งรัฐบาลจ้างโดยตรง หรือการให้ความช่วยเหลือธุรกิจที่มีจ้างงานตามแนวนโยบายของรัฐบาล) ทั้งนี้ ในกรณีของผู้ว่างงานที่มีทักษะความรู้ อาจหาช่องทางให้มีการสร้างงานที่สามารถใช้ความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ ตัวอย่างเช่น การเชื่อมโยงแรงงานเหล่านั้นเข้ากับโครงการเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชนของรัฐบาล ให้เกิดการพัฒนาชุมชนหรือต่อยอดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์สำหรับชุมชนท้องถิ่น ขณะเดียวกัน ก็มีโครงการพัฒนาทักษะเสริมอาชีพเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้ว่างงานเพื่อออกไปประกอบอาชีพต่อไป ซึ่งถ้าโครงการภายใต้งบประมาณของรัฐบาลต่างๆ ได้ถูกออกแบบให้มีการสร้างตำแหน่งงาน การพัฒนาทักษะความรู้ในการทำงาน และการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันของประเทศควบคู่กันไปด้วย จะทำให้การจ้างงบประมาณที่มีอยู่จำกัดก่อเกิดผลทวีคูณทางเศรษฐกิจได้มาก ขณะเดียวกัน มาตรการต่างๆ เหล่านี้จะต้องมีการดำเนินการอย่างเร่งด่วนและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ก่อเกิดผลในการช่วยเหลือผู้ว่างงานที่กำลังเดือดร้อนอย่างแท้จริง

จากการวิจัยพบว่าผลกระทบจากวิกฤติการเงินที่แผ่ขยายกว้างออกไปสู่ภาคเศรษฐกิจทำให้อัตราการเติบโตของเศรษฐกิจโลกลดลง ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ก่อให้เกิดภาวะการว่างงานในทุกภาคส่วน ทั้งอุตสาหกรรมการผลิต การส่งออก การท่องเที่ยว รวมถึงในภาคเกษตรกรรม การจ้างงานที่ลดลงนอกจากมีผลต่อแรงงานเดิมแล้ว ยังส่งผลถึงผู้ที่จบการศึกษาใหม่ก็ประสบภาวะการว่างงาน เช่นเดียวกัน จะเห็นได้ว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจนั้นได้ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเป็นอย่างมาก เพราะ ไม่ว่าจะเป็นการโดนลดชั่วโมงการทำงาน การจ้างให้ออก หรือที่ร้ายแรงกว่านั้นคือการให้ออกโดยไม่ได้รับค่าชดเชย ล้วนแล้วแต่ทำให้รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น และเมื่อถึงจุดที่ไม่สามารถผ่อนชำระได้ตรงตามกำหนด ก็เริ่มจะเกิดพฤติกรรมชำระล่าช้า จนกระทั่งไม่สามารถหาเงินมาชำระได้ก่อให้เกิดเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ในที่สุด (บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด 2552)

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศัสตราวุธ วงศ์ราษฎร์ (2551) ศึกษาถึงมูลเหตุของการค้างชำระหนี้เงินกู้ของลูกค้าธนาคารในจังหวัดพะเยา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นลูกค้าของธนาคาร 8 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่กู้ยืมเงินจากธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทั้งหมดจำนวน 160 ราย กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากธนาคารละ 20 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการแบบเจาะจง

ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการสินเชื่อ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรี ภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถามมีการจดทะเบียนด้วยทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1,000,000 บาท ลักษณะของธุรกิจเป็นแบบซื้อขายไป การดำเนินงานทางธุรกิจอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี รายได้เฉลี่ยต่อปี 100,000 - 500,000 บาท มูลเหตุของการค้างชำระหนี้เงินกู้ของลูกค้าธนาคารในจังหวัดพะเยาที่เกิดจากปัจจัยภายนอก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ประชาชนจะเลือกใช้จ่ายซื้อของเฉพาะสิ่งที่จำเป็นใช้ในชีวิตประจำวัน มูลเหตุของการค้างชำระหนี้เงินกู้ของลูกค้าธนาคารในจังหวัดพะเยาที่เกิดจากปัจจัยภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่อยู่ในระดับมาก คือ ดอกเบี้ยปรับที่มีอัตราสูง เมื่อเกิดการชำระหนี้ล่าช้า การเปลี่ยนแปลงของดอกเบี้ยเงินกู้ ส่งผลกระทบต่อภาระหนี้ และอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารใช้ในปัจจุบัน มูลเหตุของการค้างชำระหนี้เงินกู้ที่เกิดจากตัวลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่อยู่ในระดับมาก คือ นำเงินหมุนเวียนไปลงทุนในส่วนของการลงทุนระยะยาว

ธรรมฤทธิ์ ศรี (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดของผู้ใช้บริการสินเชื่อเงินสดชนิดไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการชำระหนี้ไม่ตรงตามกำหนด โดยใช้หลักเกณฑ์ในการประเมินอัตราเสี่ยงเพื่อพิจารณาสินเชื่อ "5C" นำมาเปรียบเทียบกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่าย ภาระหนี้และภาระการผ่อนชำระหนี้ กับปัจจัยความเสี่ยงที่ทำให้เกิดการชำระหนี้ไม่ตรงตามกำหนด ตัวอย่างซึ่งใช้ในการศึกษารั้วนี้เป็นผู้ใช้บริการวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทเงินสดชนิดไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันที่ให้บริการในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่เคยผ่อนชำระล่าช้าเกิน 1 รอบบัญชี จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไค์สแควร์ F-test และ One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบรายคู่โดยใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference)

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด โดยส่วนมากมีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีบุตร 2 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีช่วงรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้ในระดับปานกลาง มีภาระหนี้สูงกว่ารายได้ในระดับมากที่สุด มีภาระในการผ่อนชำระหนี้สูงกว่ารายได้ในระดับมากที่สุด มีปัจจัยความเสี่ยงที่ทำให้ชำระหนี้ไม่ตรงตามกำหนดในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในระดับมาก ด้านความสามารถในการหารายได้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเข้มแข็งทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเงื่อนไขต่างๆอยู่ในระดับน้อย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยความเสี่ยงที่ทำให้ผู้ใช้บริการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดพบว่า เพศเป็นปัจจัยเดียวที่ไม่มีผลต่อความเสี่ยงที่ทำให้ผู้ใช้บริการชำระหนี้ไม่ตรงตามกำหนดอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงอายุ สถานภาพ จำนวนบุตร การศึกษา อาชีพข้าราชการ ช่วงรายได้ มีผลต่อความเสี่ยงที่ทำให้ผู้ใช้บริการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่าย เทียบกับรายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน(ทางบวก)กับปัจจัยความเสี่ยงที่ทำให้ผู้ใช้บริการชำระหนี้ไม่ตรงตามกำหนด ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระหนี้เทียบกับรายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน(ทางบวก)กับปัจจัยความเสี่ยงที่ทำให้ผู้ใช้บริการชำระหนี้ไม่ตรงตามกำหนด ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระการผ่อนชำระเทียบกับรายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน(ทางบวก)กับปัจจัยความเสี่ยงที่ทำให้ผู้ใช้บริการชำระหนี้ไม่ตรงตามกำหนด

นันทพร ทัดตะศิริ (2549) ผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการทางด้านคุณลักษณะอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากที่สุดสำหรับคุณลักษณะทางการเป็นเครื่องมือทำรายได้และการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนผู้ถือบัตรเครดิตมีความต้องการอยู่ในระดับต้องการมาก โดยผู้ถือบัตรเครดิตที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะโดยรวมของบัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีเพศ รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ย และจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะด้านการเป็นเครื่องมือทำรายได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับคุณลักษณะด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอาชีพและรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่างกันมี ทัศนคติต่อคุณลักษณะด้านการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาด้านคุณลักษณะอื่นๆ พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอาชีพและรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่างกันมี ทัศนคติต่อคุณลักษณะอื่นๆแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิต 2 ใบขึ้นไป และใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชนิดบัตรธรรมดาเพียงใบเดียว โดยมีระยะเวลาการถือครอง 1 - 12 เดือน มีความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตประมาณ 6 ครั้งต่อเดือนมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 8,000 บาทโดยใช้จ่ายเพื่อซื้ออาหารและของใช้ในชีวิตประจำวันมากที่สุดผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ ค้างชำระหนี้ บัตรเครดิตเนื่องมาจากการขัดข้องด้านการเงินสำหรับการชำระหนี้ผู้ถือบัตรเครดิตนิยมชำระหนี้เต็มจำนวนด้วยเงินที่มาจากรายได้ของตนเองโดยผ่านทางเกณฑ์เตอร์ของสถาบันการเงินมากที่สุด

วิกรานต์ พิษพันธ์ไพศาล (2548) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระเงินกู้เช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนแห่งหนึ่งในอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการเช่าซื้อรถยนต์ของผู้หนี้ ที่ค้างชำระหนี้เช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนแห่งหนึ่ง และเพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระเงินกู้เช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนแห่งหนึ่งในอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยลูกหนี้ที่มีการค้างชำระหนี้เงินกู้เช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนแห่งหนึ่ง ในอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 300 ราย และพนักงานของบริษัทเงินทุนแห่งหนึ่ง ในอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีหน้าที่ในการติดตามหนี้ค้างชำระ จำนวน 20 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และลำดับความสำคัญ ผลการศึกษาทางด้านลูกหนี้พบว่า ลูกหนี้ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตจังหวัดนครสวรรค์ จบการศึกษาระดับ

ปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็น พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 30,000 บาท ส่วนพฤติกรรมในการเข้าซื้อรถยนต์พบว่า ลูกหนี้ส่วนใหญ่ซื้อรถกระบะ ยี่ห้อ โตโยต้า สภาพใหม่ มีวัตถุประสงค์เข้าซื้อรถยนต์เพื่อใช้ส่วนตัว โดยวงเงินที่ขอกู้อยู่ระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระ 60 งวด

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระมากที่สุดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยที่เกิดจากสถานะเศรษฐกิจและสถานะการณืทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งราคาน้ำมันที่สูงขึ้น รองลงมาเป็นปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้ ได้แก่ ลูกหนี้ประสบปัญหาในการประกอบอาชีพ ลูกหนี้มีค่าใช้จ่ายในครอบครัวเพิ่มสูงขึ้นและลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากการผ่อนสินค้าอื่น ๆ และสุดท้ายคือปัจจัยที่เกิดจากบริษัทเงินทุนที่ให้กู้ ได้แก่ บริษัทเงินทุนส่งใบเสร็จรับเงินไม่ถึงมือลูกหนี้ จึงไม่มั่นใจในการผ่อนชำระ ผลการศึกษาทางด้านพนักงานบริษัทเงินทุนพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 30 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตจังหวัดนครสวรรค์ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระมากที่สุดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ปัจจัยที่เกิดจากบริษัทเงินทุนให้กู้ เนื่องจากตลาดมีการแข่งขันสูงทำให้บริษัทเงินทุนต้องเร่งปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อเช่าซื้อง่ายและรวดเร็วมากขึ้น รองลงมาคือปัจจัยที่เกิดจากสถานะเศรษฐกิจและสถานะการณืทั่วไป โดยเฉพาะปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ และสุดท้ายคือปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้ ได้แก่ ลูกหนี้ประสบปัญหาในการประกอบธุรกิจ

นิรันดร์ ภิระบรรณ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องสาเหตุของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาแบ่งได้เป็น 2 หัวข้อหลักคือ 1.ศึกษาเงินกู้เบิกเกินบัญชี (overdraft) 2.ศึกษาเงินกู้ประจำ (fix loans) โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม Stratified random sampling จำนวน 330 ราย ซึ่งเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารในสาขาเขตจังหวัดเชียงราย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละและอัตราส่วนในการวิเคราะห์ซึ่งตัวแปรที่เกี่ยวข้องได้แก่ รายได้ อายุของผู้ขอสินเชื่อ สถานภาพการสมรส วงเงินกู้อาชีพของผู้กู้ ผลการวิจัยพบว่าปัญหาเศรษฐกิจที่ตกต่ำของประเทศส่งผลทำให้ผู้กู้ขาดสภาพคล่องทางการเงินที่จะชำระเงินคืนซึ่งเป็นปัญหามากที่สุด รองลงมาคือปัญหาการใช้เงินผิดวัตถุประสงค์คือ การนำเงินไปใช้ในการลงทุนเพื่อใช้ในการเก็งกำไร ส่วนด้านการอนุมัติสินเชื่อยังเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาการค้างชำระเงินของสินเชื่อ ได้แก่ การตรวจสอบประวัติทางการเงินของการพิจารณาเอกสารประกอบของลูกค้ำ อย่างไรก็ตามลูกค้ำที่ประสบปัญหาเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีความ

ต้องการเจรจากับทางธนาคาร เพื่อการประนอมหนี้ที่ค้างชำระหรือมีความต้องการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อให้มีการลดดอกเบี้ยที่มีอยู่ให้น้อยลง

สมพงษ์ ศรียุคต์ (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการ ปฏิบัติผิดเงื่อนไขเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ กรณีศึกษา ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติผิดเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อเป็นแนวทางการรองรับ และแก้ไขการปฏิบัติผิดเงื่อนไขของลูกหนี้ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ปฏิบัติผิดเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ จำนวน 222 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยใช้วิธีอธิบายโดยใช้กราฟวงกลม ส่วนการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ใช้วิธีการวิเคราะห์ไคสแควร์ และสมการถดถอยเชิงซ้อน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ ความสามารถในการผ่อนชำระ และหลักประกัน ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติผิดเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ข้อเสนอแนะสำหรับธนาคารต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าว และต้องนำไปประกอบการพิจารณาแก้ปัญหา ลูกหนี้แต่ละราย โดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการคัดเลือกลูกหนี้ ขั้นตอนการแบ่งกลุ่มลูกหนี้ และขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้กับลูกหนี้แต่ละกลุ่ม ซึ่งลูกหนี้ต้องมีความรู้ความเข้าใจแนวทางที่ธนาคาร ได้กำหนดขึ้น เพื่อให้การแก้ไขดำเนินการด้วยความถูกต้อง

จรรยารัตน์ ตระการศิรินนท์(2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า เนื่องจากการอำนวยการเงินสินเชื่อโดยธนาคารพาณิชย์มีบทบาทสำคัญต่อความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจการเงินของประเทศไทยเป็นอย่างมาก และเป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่สำคัญสำหรับธนาคารพาณิชย์ในรูปแบบของดอกเบี้ย จึงเป็นที่น่าสนใจว่าในภาวะการณ์ปัจจุบัน ผลจากการอำนวยการเงินสินเชื่อโดยธนาคารพาณิชย์ มีปัญหาจากการมีหนี้ค้างชำระที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามลำดับ ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้คืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยได้ตามกำหนด ก่อให้เกิดการค้างชำระหนี้ เป็นผลให้ธนาคารพาณิชย์สูญเสียโอกาสในการหากำไรจากดอกเบี้ยที่ควรจะได้รับและค่าใช้จ่ายในการเร่งรัดติดตามหนี้คืนจากลูกหนี้ต้องประสบกับภาวะเสี่ยงต่อการเกิดหนี้สูญตามมา การศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์หลักที่ต้องการศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิด การค้างชำระหนี้ของลูกค้ายืมสินเชื่อธนาคารพาณิชย์โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกหนี้ สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่จากจำนวนประชากรตัวอย่าง 110 ราย ที่ค้างชำระหนี้ไม่สามารถคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยแก่ธนาคารได้ตามกำหนด

จากผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลทำให้เกิดปัญหาการค้างชำระหนี้พบว่า ปัจจัยภายนอกที่เป็นผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจซบเซาเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐบาล สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการผลิตออกสู่ตลาด การเกิดภัยธรรมชาติ มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระมาก สำหรับปัจจัยภายในที่เกิดจากธนาคารพาณิชย์และที่เป็นปัญหาทำให้เกิดหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่มาจากอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้น มีการจำกัดการให้สินเชื่อบางประเภทและเงื่อนไขการชำระหนี้สูงไป ส่วนปัจจัยด้านตัวลูกค้า กลุ่มลูกหนี้ส่วนมากมีการลงทุนเกินตัวทำให้ต้นทุนสูง ธุรกิจขาดสภาพคล่อง ใช้เงินผิดวัตถุประสงค์ ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยและทำการค้าเกินตัว เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าเพื่อที่จะเป็นแนวทางสำหรับผู้รับผิดชอบด้านอำนวยการสินเชื่อ จึงควรให้ความละเอียดรอบคอบและระมัดระวังในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้าให้มาก โดยเฉพาะในเรื่องของพฤติกรรมผู้กู้ (Character), ความสามารถในการส่งผลตอบแทน (Returns) ค้ำต่อเงินที่ลงทุนหรือไม่ ความสามารถส่งเงินกู้คืน (Repayment) และความสามารถในการเสี่ยงภัย (Risk) เมื่อต้องประสบกับภาวะรายได้ต่ำหรือสูญเสียในสิ่งที่คาดไม่ถึงก็สามารถที่จะยับยั้งในธุรกิจได้ที่สำคัญคือ ธนาคารพาณิชย์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอำนวยการอำนวยการสินเชื่อ ควรมีการทำงานที่ประสานกัน จริงใจต่อกันในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับลูกค้า ทั้งนี้เพื่อป้องกันหนี้เสียที่จะเกิดขึ้นซ้ำซ้อน ตลอดจนความร่วมมือของผู้บริหาร ประเทศที่ต้องดำเนินนโยบายการเงินและการคลังให้สอดคล้องกับนโยบายการอำนวยการอำนวยการสินเชื่อเพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวม

Frank (2001) ได้ทำการวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต การเปลี่ยนไปถือบัตรเครดิตใบใหม่หรือการถือบัตรเครดิตใบเดิม ผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคถือบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยคนละ 2 ใบ โดยอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นเป็นสาเหตุสำคัญของการเปลี่ยนไปถือบัตรเครดิตอื่น โดยมีผลถึงร้อยละ 5.7 และความถี่ในการได้รับเงินเพิ่มจากเดิมเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนไปถือบัตรเครดิตอื่น ร้อยละ 3.4 ซึ่งตัวแปรทั้งสองสามารถอธิบายการเปลี่ยนพฤติกรรมไปถือบัตรเครดิตอื่นได้ถูกต้องร้อยละ 81 และหากผู้บริโภคมีพฤติกรรมชำระหนี้ตามกำหนดโดยไม่ติดค้าง อัตราดอกเบี้ยจะไม่ส่งผลต่อการเปลี่ยนไปถือบัตรเครดิตใหม่กับผู้บริโภคกลุ่มนี้

Pippow and Schoder (2002) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการสำรองเงินไว้ใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตมีความประสงค์ถือบัตรเครดิตไว้ เพื่อใช้แทนการชำระเงินสด ส่วนเงินสดจะนำไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ และถือเป็นการสำรองเงินไว้ใช้ในยามฉุกเฉินด้วย ในขณะที่ธนาคารให้บริการบัตรเครดิตเพื่อเป็นสื่อกลางในการรับชำระด้วยบัตร

เครดิตเพื่อเพิ่มโอกาสขายสินค้าและบริการ โดยหักค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายบางส่วนให้กับธนาคาร เพื่อแลกกับหลักประกันที่ได้รับการชำระ ทั้งนี้พบว่าสิ่งที่เป็นตัวกำหนดการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตคือต้นทุนค่านาราคาที่แต่ละฝ่ายต้องรับผิดชอบ โดยสิ่งที่มีผู้ถือบัตรเครดิตต้องรับผิดชอบ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมการให้บริการบัตรเครดิตรายปี ในขณะที่ร้านค้ารับภาระค่าธรรมเนียมการโอนเงินและการรับชำระในส่วนที่ต้องจ่ายคืนให้แก่ธนาคาร ในขณะที่ธนาคารผู้ออกบัตรรับผิดชอบความเสี่ยงหนี้สูญและค่าใช้จ่ายในการวางระบบการรับชำระ

จากการทบทวนวรรณกรรม ทำให้ผู้วิจัยทราบว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้เกิดพฤติกรรมชำระหนี้ที่ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน อาจจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก กล่าวคือ ปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับทางลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเอง ทั้งทางด้าน เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ อาชีพ ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล จากแนวคิดเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างหนี้ภาคครัวเรือนและสินเชื่อบุคคล ทำให้ผู้วิจัยทราบว่า จำนวนผู้ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 25,000 บาทต่อเดือน มีจำนวนมากกว่าจำนวนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาทต่อเดือน ในขณะที่จำนวนหนี้กลับตรงข้ามกันคือ จำนวนผู้ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 25,000 บาทต่อเดือนมีมูลหนี้ต่ำกว่าจำนวนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาทต่อเดือน นอกจากนี้ยังพบว่า ธนาคารพาณิชย์มีหนี้เสียน้อยกว่าธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) เนื่องจากมีฐานลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า แสดงให้เห็นว่าปัจจัยทางด้านรายได้มีผลต่อพฤติกรรมชำระหนี้ที่ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อส่วนบุคคลของผู้บริโภค สามารถสรุปโดยสังเขปว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทต่างๆของสถาบันการเงินนั้นมักเลือกที่จะรับสินเชื่อที่ได้วงเงินสูงที่สุดไว้ก่อนโดยไม่คำนึงถึงว่ามาจากแหล่งไหน และมีพฤติกรรมใช้จ่ายที่เกินตัวไม่มีระเบียบในการบริหารเงิน มีการใช้สินเชื่อผิดวัตถุประสงค์เพระมีการนำสินเชื่อต่าง ๆ มาหมุนเวียนเพื่อชำระสินเชื่อตัวอื่น จากหลักการอนุมัติสินเชื่อแบบ 5C และ 3P ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบว่า ธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆที่ได้มีการอนุมัติสินเชื่อที่มีหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อที่มีความรัดกุมอยู่ในระดับหนึ่ง โดยมีการพิจารณาปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดการค้างชำระหนี้ในอนาคต หลักการที่สำคัญประการหนึ่ง คือ พิจารณาในส่วนลักษณะเฉพาะของบุคคลด้านความซื่อสัตย์

จากการทบทวนงานวิจัยพบว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์นั้นมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมชำระหนี้ในหลายงานวิจัย ส่วนปัจจัยภายนอก จากการศึกษานี้แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อส่วนบุคคลของผู้บริโภคพบว่า การแข่งขันกันของสถาบันการเงินที่ต่าง



พากันยึดเยี่ยดวงเงินและกระตุ้นให้เกิดความต้องการการใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ก่อให้เกิดหนี้สินที่เพิ่มมากขึ้นจนอยู่ในระดับที่ไม่สามารถชำระคืนได้ทัน

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกำกับดูแลสินเชื่อส่วนบุคคล สรุปได้ว่า การที่รัฐบาลจะมีมาตรการเกี่ยวกับการกำหนดเพดานดอกเบี้ยสินเชื่อส่วนบุคคลนั้น ทำให้มีลูกค้านกลุ่มหนึ่งที่มีรายได้ต่ำมีความเสี่ยงที่จะเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) สูง ไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อจากสถาบันการเงิน เนื่องจากไม่คุ้มกับการลงทุนกับลูกค้าในกลุ่มนี้ และจะมีผลกระทบในหลายๆด้านเพราะจะทำให้สถาบันการเงินต่างๆ พยายามช่วงชิงกลุ่มลูกค้าที่ยังสามารถให้สินเชื่อได้ โดยการให้วงเงินสินเชื่อมากเกินไปจนลูกค้าไม่สามารถผ่อนชำระได้ และในส่วนของลูกค้าที่ไม่สามารถใช้บริการสินเชื่อในระบบ ได้ก็หันไปพึ่งสินเชื่อระบบที่มีดอกเบี้ยสูงกว่า

จากการวิจัยปัจจัยทางเศรษฐกิจกับภาวะการจ้างงานพบว่า ผลกระทบจากวิกฤติการเงินที่แผ่ขยายกว้างออกไปสู่ภาคเศรษฐกิจทำให้อัตราการเติบโตของเศรษฐกิจโลกลดลง ส่งผลกระทบต่อการทำงานก่อให้เกิดภาวะการว่างงานในทุกภาคส่วน ทั้งอุตสาหกรรมการผลิต การส่งออก การท่องเที่ยว รวมถึงในภาคเกษตรกรรม การจ้างงานที่ลดลงนอกจากมีผลต่อแรงงานเดิมแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อผู้จบการศึกษาใหม่ก็ประสบภาวะการว่างงาน เช่นเดียวกัน จะเห็นได้ว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจนั้นได้ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเป็นอย่างมาก เพราะ ไม่ว่าจะเป็นการโดนลดชั่วโมงการทำงาน การจ้างให้ออก หรือที่ร้ายแรงกว่านั้นคือการให้ออกโดยไม่ได้รับค่าชดเชย ล้วนแล้วแต่ทำให้รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น และเมื่อถึงจุดที่ไม่สามารถผ่อนชำระได้ตรงตามกำหนด ก็เริ่มจะเกิดพฤติกรรมชำระล่าช้า จนกระทั่งไม่สามารถหาเงินมาชำระได้ก่อให้เกิดเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดทำให้ผู้วิจัยได้ทราบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันนั้น มีอยู่หลายปัจจัยซึ่งอาจแบ่งเป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ดังที่กล่าวมาเบื้องต้น ผู้วิจัยพบว่าในแต่ละปัจจัยมีความเสี่ยงต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าในระดับที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจะนำปัจจัยเหล่านี้ไปทำแบบสอบถามเพื่อหาสาเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการชำระหนี้ที่ล่าช้า รวมถึงระดับความเสี่ยงของปัจจัยต่างๆ แต่ละปัจจัยว่ามีความเสี่ยงมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงและพัฒนามาตรการการกำกับดูแลสินเชื่อให้ตรงจุด การใช้มาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ มาตรการในการติดตามเร่งรัดหนี้สินเป็นการช่วยลดผลกระทบที่จะเกิดกับภาพรวมของเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการกำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามในการสำรวจเก็บข้อมูลกลุ่มประชากรนั้นเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบริษัท แคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก ที่ค้างชำระเกิน 1 รอบบัญชีส่วนตัวอย่างจำนวน 303 คนจากประชากรทั้งหมด 1,258 คน โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยการใช้สถิติจำนวนและค่าร้อยละและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและรายงานสถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ระเบียบวิธีการวิจัย
2. ประชากร
3. ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
4. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. การทดสอบเครื่องมือการวิจัย
7. การวิเคราะห์ข้อมูล
8. การรายงานผลการศึกษา

#### 1. ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แนวทางในการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าของลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ของ บจก.แคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก ทางด้านรายได้ ค่าใช้จ่ายภาระหนี้ และลักษณะส่วนบุคคล โดยครอบคลุม 6 จังหวัดในเขตความรับผิดชอบ บจก.แคปปิตอลโอเค สาขา พิษณุโลก ได้แก่ พิษณุโลก พิจิตร นครสวรรค์ กำแพงเพชร อุตรดิตถ์ และสุโขทัย ระหว่างเดือนพฤษภาคม- เดือนมิถุนายน 2553

## 2. ประชากร

ประชากร คือผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บจก.แคปปิตอล โอเค สาขาพิษณุโลก อันประกอบด้วยสินเชื่อบุคคลเงินสด บัตรเครดิตและเช่าซื้อสินค้า ที่เคยผ่อนชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดเกิน 1 รอบบัญชี โดยครอบคลุม 6 จังหวัดในเขตความรับผิดชอบ บจก. แคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก ได้แก่ พิษณุโลก พิจิตร นครสวรรค์ กำแพงเพชร อุตรดิตถ์ และ สุโขทัย จำนวน 1,258 ราย (บริษัทแคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก 2553)

## 3. ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

### 3.1 ขนาดตัวอย่าง

การศึกษารั้งนี้ประชากรซึ่งมีจำนวน 1,258 ราย ที่เป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บจก.แคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก จึงกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทาง Yamane (ประสพชัย พสุนนท์ 2553) ด้วยความเชื่อมั่น 95%และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น 5%

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

โดย  $n$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  คือ ขนาดของประชากรที่ต้องการศึกษา

$e$  คือ สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น = 5%

แทนค่าสูตร  $n = 1,258 / [1 + 1,258(0.05)^2]$

$$n = 1,258 / [1 + 1,258(0.0025)]$$

$$n = 303.49$$

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้ทววิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 303 คน ในการวิจัย

### 3.2 การสุ่มตัวอย่าง

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive Sampling) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อบริษัท แคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก ที่เคยผ่อนชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดเกิน 1 รอบบัญชีโดยแบ่งสัดส่วนตามจำนวนประชากรในแต่ละจังหวัด รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อบริษัทแคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก ที่เคยผ่อนชำระหนี้ไม่ตรง  
กำหนดเกิน 1 รอบบัญชี

จังหวัด	ประชากร	ขนาดตัวอย่าง
พิษณุโลก	672	162
พิจิตร	61	14
นครสวรรค์	348	84
กำแพงเพชร	45	11
อุตรดิตถ์	78	19
สุโขทัย	54	13
รวม	1,258	303

ที่มา: บริษัท แคปปิตอลโอเค จำกัด, แบบแสดงรายการข้อมูลพื้นที่เขตความรับผิดชอบสาขา,  
(กรุงเทพมหานคร, บจก.แคปปิตอลโอเค, 2553)

#### 4. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลที่ทำการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้ โดยใช้วิธีการ  
สำรวจจากการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเป็นระยะเวลา 2 เดือน โดยใช้  
แบบสอบถาม จำนวน 303 ฉบับ โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอก  
ข้อความในแบบสอบถามเอง ผู้ช่วยผู้วิจัยเก็บรวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของ  
แบบสอบถามทันทีที่ได้รับแบบสอบถามคืนจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายก่อนนำแบบสอบถาม  
ไปวิเคราะห์ข้อมูล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการรวบรวมข้อมูล และทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง  
รวมถึงหนังสือในประเทศไทยและอื่นๆ รวมทั้งค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ (Website) ต่างๆที่  
เกี่ยวข้อง

#### 5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน  
(รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ก) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ใช้สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ข้อมูลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้คำถามแบบปลายปิด (Closed-end Question) โดยใช้มาตรวัดแบบ Nominal Scale และมาตรวัดแบบ Ordinary Scale

ส่วนที่ 2 ใช้สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายและภาระหนี้ ใช้คำถามแบบปลายปิด (Closed-end Question) และคำถามหลายรายการให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ โดยใช้มาตรวัดแบบ Nominal Scale

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการชำระหนี้ล่าช้า แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Ratio Scales) ประกอบด้วยพฤติกรรมกรรมการชำระหนี้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้จ่ายเงิน ด้านความสามารถในการหารายได้ ด้านความเข้มแข็งทางการเงิน ด้านเงื่อนไขต่างๆ และปัจจัยทางเศรษฐกิจ ในแต่ละด้านให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความสำคัญในแต่ละข้อที่ตรงกับพฤติกรรมกรรมการชำระหนี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีคะแนนความสำคัญจากน้อยที่สุดถึงคะแนนความสำคัญมากที่สุด

แบ่งระดับความถี่ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งระดับคะแนนที่ใช้คือ

ระดับคะแนน	1	เท่ากับ	ไม่เป็นจริง/เสี่ยงน้อยที่สุด
ระดับคะแนน	2	เท่ากับ	เป็นจริงน้อย/เสี่ยงน้อย
ระดับคะแนน	3	เท่ากับ	เป็นจริงปานกลาง/เสี่ยงปานกลาง
ระดับคะแนน	4	เท่ากับ	เป็นจริงมาก/เสี่ยงมาก
ระดับคะแนน	5	เท่ากับ	เป็นจริงมากที่สุด/เสี่ยงมากที่สุด

เกณฑ์การแปลค่าของระดับคะแนนเฉลี่ย ผู้วิจัยนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ยและกำหนดกฎเกณฑ์ในการแปลผลเป็น 5 ระดับ เพื่อประเมินค่านั่น คือ โดยการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ (Percentage : %) ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) โดยมีเกณฑ์คะแนนตามวิธีการคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตรความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาจัดระดับความสำคัญในการพิจารณา

ถ้าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง ไม่เป็นจริง/เสี่ยงน้อยที่สุด

ถ้าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง เป็นจริงน้อย/เสี่ยงน้อย

ถ้าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง เป็นจริงปานกลาง/เสี่ยงปานกลาง

ถ้าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง เป็นจริงมาก/เสี่ยงมาก

ถ้าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง เป็นจริงมากที่สุด/เสี่ยงมากที่สุด

## 6. การทดสอบเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรางานวิจัย ในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อบุคคลของผู้บริโภคและแนวคิดทฤษฎีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มากำหนดกรอบและนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้า การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของประชากรกับพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าและการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) กับพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันมาร่างเป็นแนวคำถามในแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษานี้ไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ข) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการศึกษานี้หรือไม่ เพื่อปรับปรุงแก้ไขงานสมบูรณ์

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนเก็บข้อมูลจริง (Try-Out) จำนวน 30 ชุด โดยนำไปทดสอบกับผู้ใช้บริการสินเชื่อ บจก.แคปปีตอลโอเค สาขาพิษณุโลกจำนวน 30 ราย แล้วนำมาทดสอบเพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.971 (แสดงในภาคผนวก ค)

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปเก็บตัวอย่างจากผู้ใช้บริการสินเชื่อ บจก.แคปปีตอลโอเค สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 ราย เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

## 7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด โดยผ่านการตรวจสอบข้อมูลอย่างสมบูรณ์ แล้วนำมาลงรหัสและประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows เพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบตารางอธิบายข้อมูล แสดงค่าข้อมูล ดังนี้

1. อธิบายลักษณะของข้อมูลทั่วไป ใช้เป็นสถิติเบื้องต้นในการอภิปรายผลของข้อมูลที่เป็นลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้มาตรวัดแบบ Nominal Scale และมาตรวัดแบบ Ordinary Scale ดังนั้นจะใช้นั้นจึงใช้สถิติ ได้แก่ จำนวนและค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายและภาระหนี้ ใช้คำถามแบบปลายปิด (Closed-end Question) และคำถามหลายรายการให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ มาตรวัดแบบ แบบ Nominal Scale ดังนั้นจึงใช้สถิติ ได้แก่ จำนวนและค่าร้อยละ

3. การสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้า แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Ratio Scales) ดังนั้นจึงใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กับปัจจัยด้านส่วนบุคคล โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรและมากกว่า 2 ตัวแปร การทดสอบ t-test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA : F-test) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least significance difference (LSD)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) กับพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้า การใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square test) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บริษัทแคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน จากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) ผลที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency ; n) และค่าร้อยละ (Percentage ; %)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงิน (ค่าใช้จ่าย, ภาระหนี้สิน) ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency ; n) และค่าร้อยละ (Percentage ; %)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล โดยการวิเคราะห์หาค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล กับปัจจัยด้านส่วนบุคคล โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรและมากกว่า 2 ตัวแปร การทดสอบ t-test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA : F-test) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least significance difference (LSD)

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) กับพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้า การใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi - square test) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$n$	แทน จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\chi^2$	แทน ค่าสถิติ Chi-Square
$t$	แทน ค่าสถิติ $t$
$F$	แทน ค่าสถิติ $F$
Sig.	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกรัยสำคัญทางสถิติ
$s^2$	แทน ค่าความแปรปรวน

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยการแจกแจงความถี่ และคิดเป็นร้อยละ แสดงผลดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	141	46.53
	หญิง	162	53.47
2	อายุ		
	18-25	15	4.95
	26-35	133	43.90
	36-45	76	25.08
	46-55	63	20.79
	56 ปีขึ้นไป	16	5.28

(n= 303)

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n= 303)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>3 สถานภาพสมรส</b>		
โสด	115	37.95
สมรส	127	41.92
หย่า	41	13.53
หม้าย	20	6.60
<b>4 จำนวนสมาชิกในครอบครัว</b>		
ไม่มี	91	30.03
1 คน	66	21.78
2 คน	119	39.27
มากกว่า 2 คน	27	8.91
<b>5 ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา	20	6.60
มัธยมศึกษา/ ปวช.	40	13.20
อนุปริญญา/ ปวส.	91	30.03
ปริญญาตรี	152	50.17
<b>6 อาชีพ</b>		
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	171	56.44
ธุรกิจส่วนตัว	10	3.30
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	122	40.26

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n= 303)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ไม่เกิน 5,000 บาท	3	0.99
5,001 - 10,000 บาท	81	26.73
10,001 - 15,000 บาท	162	53.47
15,001 - 20,000 บาท	40	13.20
25,001 - 30,000 บาท	10	3.30
25,001 - 30,000 บาท	7	2.31

จากตารางที่ 12 พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน จำแนกตามเพศอายุ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนได้ดังนี้

**เพศ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 53.47 เพศชาย มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 46.53 ตามลำดับ

**อายุ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 26-35 ปี มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 รองลงมาคือช่วงอายุ 36-45 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.08 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือมีช่วงอายุ 18-25 มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.95 ตามลำดับ

**สถานภาพสมรส** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 41.92 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสดจำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.95 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ หม้าย มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ตามลำดับ

**จำนวนสมาชิกในครอบครัว** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 39.27 รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.03 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ มากกว่า 2 คน มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.91 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.17 รองลงมาคืออนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.03 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือประถมศึกษา มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 56.44 รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40.26 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 53.47 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 26.73 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือไม่เกิน 5,000 บาท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.99 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงิน (ค่าใช้จ่าย, ภาระหนี้สิน) ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงิน (ค่าใช้จ่าย, ภาระหนี้สิน) ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ประกอบไปด้วย ค่าใช้จ่ายต่อเดือน (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) รายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) ประเภทค่าใช้จ่าย แนวนอ้มค่าใช้จ่ายในอนาคตอีก 2 ปีข้างหน้า (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) โครงการที่จะกู้เงินหรือผ่อนชำระสินค้าในอนาคต ประเภทของหนี้สินและแหล่งเงินกู้ ดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพการเงินด้านค่าใช้จ่าย

(n= 303)

ด้านค่าใช้จ่าย	จำนวน	ร้อยละ
<b>1 ค่าใช้จ่ายต่อเดือน คิดเป็นร้อยละของรายได้</b>		
ไม่เกินร้อยละ 10	56	18.48
ไม่เกินร้อยละ 50	151	49.84
มากกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไป	96	31.68
<b>2 รายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน)</b>		
รายได้มากกว่าค่าใช้จ่าย	50	18.48
รายได้พอค้ำกับค่าใช้จ่าย	131	49.83
รายได้น้อยกว่ากับค่าใช้จ่าย	122	31.68
<b>3 ประเภทค่าใช้จ่าย</b>		
อุปโภค บริโภค	283	93.40
การศึกษา	140	46.20
สันทนาการ (ดูหนัง ฟังเพลง ฯลฯ)	50	16.50
การรักษาพยาบาล	110	36.30
อื่นๆ	30	9.90
<b>4 แนวโน้มค่าใช้จ่ายในอนาคตอีก 2 ปีข้างหน้า</b>		
เพิ่มขึ้น	163	53.80
ลดลง	30	9.90
คงที่	110	36.30

จากตารางที่ 13 พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพการเงินด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน จำแนกตาม ได้ดังนี้

ค่าใช้จ่ายต่อเดือน คิดเป็นร้อยละของรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน คิดเป็นร้อยละของรายได้ ไม่เกินร้อยละ 50

มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 49.84 รองลงมาคือมีค่าใช้จ่ายต่อเดือน คิดเป็นร้อยละของรายได้มากกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไป มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 31.68 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือไม่เกินร้อยละ 10 มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.48 ตามลำดับ

**รายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน)** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน ส่วนใหญ่มีรายได้พอดีกับค่าใช้จ่าย มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 49.83 รองลงมาคือมีรายได้น้อยกว่ากับค่าใช้จ่าย มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.68 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือมีรายได้มากกว่าค่าใช้จ่าย มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 18.48

**ประเภทค่าใช้จ่าย** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับอุปโภค บริโภค มีจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาคือค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการศึกษา มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออื่น ๆ มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 ตามลำดับ

**แนวโน้มค่าใช้จ่ายในอนาคตอีก 2 ปีข้างหน้า** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน ส่วนใหญ่มีแนวโน้มค่าใช้จ่ายในอนาคตอีก 2 ปีข้างหน้าเพิ่มขึ้น มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมาคือคงที่ มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือลดลง มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพการเงินด้านภาระหนี้สิน

(n= 303)

ผลงานวิจัยภาคศึกษา ระดับปริญญาตรี		จำนวน	ร้อยละ
ด้านภาระหนี้สิน			
1 โครงการที่จะกู้เงินหรือผ่อนชำระสินค้ำในอนาคตอันใกล้	ไม่มี	20	6.60
	มี	283	93.40
2 ประเภทของหนี้สิน	สินเชื่อที่อยู่อาศัย	93	30.69
	เช่าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์	197	65.02
	เช่าซื้อสินค้า เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ	175	57.76

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n= 303)

ด้านภาระหนี้สิน	จำนวน	ร้อยละ
<b>2 ประเภทของหนี้สิน</b>		
สินเชื่อบุคคล	169	55.78
สินเชื่อเพื่อการศึกษา	90	29.70
สินเชื่อเพื่อการรักษาพยาบาล	44	14.52
สินเชื่อเพื่อเสริมความงาม	16	5.28
สินเชื่อเพื่อการเกษตร	4	1.32
สินเชื่อเพื่อการลงทุน	18	5.94
บัตรเครดิต	190	62.71
อื่นๆ	35	11.55
<b>3 แหล่งเงินกู้</b>		
ธนาคารพาณิชย์	151	49.83
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	97	32.01
ธนาคารเพื่อการเกษตร	15	4.95
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non Bank)	295	97.36
บริษัทเงินทุน	25	8.25
ญาติพี่น้อง/เพื่อน	132	43.56
เงินกู้นอกระบบ (นายทุนเงินกู้)	164	54.13
อื่นๆ	38	12.54

จากตารางที่ 14 พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพการเงินด้านภาระหนี้สินผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน จำแนกตาม ได้ดังนี้

โครงการที่จะกู้เงินหรือผ่อนชำระสินค้าในอนาคตร้อยเปอร์เซ็นต์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน ส่วนใหญ่มีโครงการที่จะกู้เงินหรือผ่อนชำระสินค้าใน

อนาคตอันใกล้ มีจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 93.40 และไม่มีโครงการที่จะกู้เงินหรือผ่อนชำระ  
สินค้าในอนาคตอันใกล้ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ตามลำดับ

**ประเภทของหนี้สิน** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มี  
หลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน ส่วนใหญ่มี  
ประเภทของหนี้สินเช่าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 65.02 รองลงมา  
คือบัตรเครดิต มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 62.72 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือสินเชื่อเพื่อ  
การเกษตร มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ

**แหล่งเงินกู้** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มี  
หลักทรัพย์ค้ำประกัน จากบริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด สาขาพิษณุโลก จำนวน 303 คน ส่วนใหญ่ทำ  
การกู้เงินจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non Bank) มีจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 97.36  
รองลงมาคือการกู้นอกระบบ มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 54.13 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด  
คือการกู้ธนาคารเพื่อการเกษตร มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.95 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล

การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล  
ประกอบด้วย ด้านการใช้จ่ายเงิน ด้านความสามารถในการหารายได้ ด้านความเข้มแข็งทางด้านการเงิน  
และด้านเงื่อนไขต่างๆ และปัจจัยทางเศรษฐกิจด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
แสดงผลดังตารางที่ 15-19

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของ  
ผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลในภาพรวม

### ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

(n= 394)

พฤติกรรมการชำระหนี้	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านการใช้จ่ายเงิน	2.82	0.53	ปานกลาง
ด้านความสามารถในการหารายได้	2.71	0.51	ปานกลาง
ด้านความเข้มแข็งทางด้านการเงิน	2.80	0.59	ปานกลาง
ด้านเงื่อนไขต่างๆ และปัจจัยทางเศรษฐกิจ	2.77	0.41	ปานกลาง
รวม	2.78	0.39	ปานกลาง



จากการวิเคราะห์ตารางที่ 15 พบว่า ระดับพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.78$  และ  $S.D. = 0.39$ ) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าระดับปานกลางทุกข้อ คือ ด้านการใช้จ่ายเงิน ( $\bar{X} = 2.82$  และ  $S.D. = 0.53$ ) ด้านความเข้มแข็งทางการเงิน ( $\bar{X} = 2.80$  และ  $S.D. = 0.59$ ) ด้านเงื่อนไขต่างๆ และปัจจัยทางเศรษฐกิจ ( $\bar{X} = 2.77$  และ  $S.D. = 0.41$ ) และด้านความสามารถในการหารายได้ ( $\bar{X} = 2.71$  และ  $S.D. = 0.51$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ด้านการใช้จ่ายเงิน

(n= 303)

ด้านการใช้จ่ายเงิน	ระดับความเป็นจริง (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	ไม่เป็นจริง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงมาก	เป็นจริงมากที่สุด		
1 การคิดว่าภาระหนี้สินเป็นเรื่องปกติของทุกคน	4 (1.3)	73 (24.09)	148 (48.84)	74 (24.42)	4 (1.3)	3.00	0.77
2 ความชอบในการเสี่ยงโชค	7 (2.3)	48 (15.84)	104 (34.32)	135 (44.55)	9 (3.0)	3.30	0.85
3 การซื้อสินค้ารุ่นใหม่ที่ทันสมัยที่ผู้ผลิตออกสินค้ารุ่นใหม่	88 (29.04)	173 (57.10)	28 (9.2)	10 (3.3)	4 (1.3)	1.91	0.79
4 การไม่สนใจตรวจสอบใบรายการแจ้งหนี้เพราะจำไม่ได้ว่าใช้จ่ายอะไรไป	23 (7.6)	81 (26.73)	174 (57.43)	21 (6.9)	4 (1.3)	2.68	0.77

ตารางที่ 16 (ต่อ)

(n= 303)

ด้านการใช้จ่ายเงิน	ระดับความเป็นจริง (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	ไม่เป็นจริง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงมาก	เป็นจริงมากที่สุด		
5 การสมัครเป็นลูกค้ารายแรกๆเมื่อมีการเปิดให้บริการสินเชื่อใหม่ๆ	18 (5.9)	66 (21.78)	168 (55.45)	43 (14.19)	8 (2.6)	2.86	0.83
6 การใช้วงเงินสินเชื่อในการเลือกซื้อเครื่องประดับ, เครื่องใช้ไฟฟ้าหรือการท่องเที่ยว	23 (7.6)	68 (22.44)	180 (59.41)	28 (9.2)	4 (1.3)	2.74	0.78
7 การเลือกผ่อนสินค้าเมื่อมีการใช้วงเงินสินเชื่อและเก็บเงินสดไว้สำรองใช้จ่าย	12 (4.0)	38 (12.54)	113 (37.29)	131 (43.23)	9 (3.0)	3.29	0.87
8 การตอบรับข้อเสนอของสถาบันการเงินที่เสนอวงเงินสินเชื่อเพิ่มเสมอ	22 (7.3)	97 (32.01)	123 (40.59)	54 (17.82)	7 (2.3)	2.76	0.91
9 การให้ความสนใจเกี่ยวกับข่าวสารแหล่งเงินกู้ว่ามีสถาบันไหนที่เปิดให้กู้เงินเป็นอย่างมาก	26 (8.6)	73 (24.09)	133 (43.89)	60 (19.80)	11 (3.6)	2.86	0.95
รวม ด้านการใช้จ่ายเงิน						2.82	0.53

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 16 พบว่า ระดับพฤติกรรมการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ด้านการใช้จ่ายเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.82$  และ  $S.D = 0.53$ ) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง มี 8 ข้อ คือ ความชอบในการเสียดโชค ( $\bar{X} = 3.30$  และ  $S.D = 0.85$ ) การเลือกผ่อนสินค้าเมื่อมีการใช้วงเงินสินเชื่อและเก็บเงินสดไว้สำรองใช้จ่าย ( $\bar{X} = 3.29$  และ  $S.D = 0.87$ ) การคิดว่าหนี้สินเป็นเรื่องปกติของทุกคน ( $\bar{X} = 3.00$  และ  $S.D = 0.77$ ) การให้ความสนใจเกี่ยวกับข่าวสารแหล่งเงินกู้ว่ามีสถาบันไหนที่เปิดให้กู้เงินเป็นอย่างมาก ( $\bar{X} = 2.86$  และ  $S.D = 0.95$ ) การสมัครเป็นลูกค้ายรายแรกๆ เมื่อมีการเปิดให้บริการสินเชื่อใหม่ๆ ( $\bar{X} = 2.86$  และ  $S.D = 0.83$ ) การตอบรับข้อเสนอของสถาบันการเงินที่เสนอวงเงินสินเชื่อเพิ่มเสมอ ( $\bar{X} = 2.76$  และ  $S.D = 0.91$ ) การใช้วงเงินสินเชื่อในการเลือกซื้อเครื่องประดับ, เครื่องใช้ไฟฟ้าหรือการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 2.74$  และ  $S.D = 0.78$ ) การไม่สนใจตรวจสอบใบรายการแจ้งหนี้เพราะจำไม่ได้ว่าใช้จ่ายอะไรไปบ้าง ( $\bar{X} = 2.68$  และ  $S.D = 0.77$ ) และระดับน้อยมี 1 ข้อ คือ การซื้อสินค้ารุ่นใหม่ทันทีที่ผลิตออกสินค้ารุ่นใหม่ ( $\bar{X} = 1.91$  และ  $S.D = 0.79$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ด้านความสามารถในการหารายได้

(n= 303)

ด้านความสามารถในการหารายได้	ระดับความเป็นจริง (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	ไม่เป็นจริง	เป็นจริง	เป็นจริง	เป็นจริง	เป็นจริง		
	จริง	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1 การมีรายจ่ายฉุกเฉินเสมอ	16 (5.3)	125 (41.25)	120 (39.60)	39 (12.87)	3 (1.0)	2.63	0.81
2 การไม่มีรายได้พิเศษอื่นนอกเหนือจากงานประจำ	9 (3.0)	49 (16.17)	161 (53.14)	77 (25.41)	7 (2.3)	3.08	0.79
3 การมีรายไม่สม่ำเสมอ	4 (1.3)	31 (10.23)	130 (42.90)	137 (45.21)	1 (0.3)	3.33	0.72
4 การใช้วงเงินเงินสดเพื่อชำระบัตรเครดิตหรือหนี้สิน	27 (8.9)	75 (24.75)	158 (52.15)	37 (12.21)	6 (2.0)	2.74	0.86

ตารางที่ 17 (ต่อ)

(n= 303)

ด้านความสามารถในการหารายได้	ระดับความเป็นจริง (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
	ไม่เป็นจริง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง มาก	เป็นจริง มากที่สุด			
5 การลงทุนในธุรกิจด้านการเงินที่ได้รับผลตอบแทน(หุ้น, พันธบัตร, กองทุน ฯลฯ)	194 (64.03)	34 (11.22)	35 (11.55)	24 (7.9)	16 (5.3)	1.79	1.23	น้อย
รวม ด้านความสามารถในการหารายได้						2.71	0.51	ปานกลาง

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 17 พบว่า ระดับพฤติกรรมการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ด้านความสามารถในการหารายได้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.71$  และ  $S.D = 0.51$ ) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง มี 4 ข้อ คือ การมีรายไม่สม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.33$  และ  $S.D = 0.72$ ) การไม่มีรายได้พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ ( $\bar{X} = 3.08$  และ  $S.D = 0.79$ ) การใช้วงเงินสินเชื่อเงินสดเพื่อชำระบัตรเครดิตหรือหนี้สินอื่น ( $\bar{X} = 2.74$  และ  $S.D = 0.56$ ) การที่มีรายจ่ายฉุกเฉินเสมอ ( $\bar{X} = 2.63$  และ  $S.D = 0.81$ ) และระดับน้อยมี 1 ข้อ คือ การลงทุนในธุรกิจด้านการเงินที่ได้รับผลตอบแทน (หุ้น, พันธบัตร, กองทุน ฯลฯ) ( $\bar{X} = 1.79$  และ  $S.D = 1.23$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ด้านความเข้มแข็งทางการเงิน

(n= 303)

ด้านความเข้มแข็งทางการเงิน	ระดับความเป็นจริง (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	ไม่เป็นจริง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงมาก	เป็นจริงมากที่สุด		
1 ท่านไม่มีเงินออม	14 (4.6)	66 (21.78)	168 (55.45)	48 (15.84)	7 (2.3)	2.89	0.80
2 ท่านไม่มีเงินประกันชีวิต	87 (28.71)	77 (25.41)	75 (24.75)	54 (17.82)	10 (3.3)	2.42	1.17
3 ท่านไม่มีกรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์ที่ปลอดภาระ	93 (30.69)	87 (28.71)	80 (26.40)	35 (11.55)	8 (2.6)	2.27	1.10
4 ท่านคิดว่างานประจำหรือกิจการของท่านไม่ได้สร้างกำไรและผลตอบแทนที่ดี	10 (3.3)	26 (8.6)	233 (76.90)	32 (10.56)	2 (0.7)	2.97	0.59
5 ท่านไม่มีธุรกิจรองรับเหตุหากมีเหตุให้ต้องออกจากงานประจำ	9 (3.0)	41 (13.53)	163 (53.80)	87 (28.71)	3 (1.0)	3.11	0.76
6 ท่านคิดว่างานประจำหรือกิจการของท่านไม่มีความมั่นคง	11 (3.6)	30 (9.9)	166 (54.79)	92 (30.36)	4 (1.3)	3.16	0.76
รวม ด้านความเข้มแข็งทางการเงิน						2.80	0.59

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 18 พบว่า ระดับพฤติกรรมการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ด้านความเข้มแข็งทางการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.80$  และ  $S.D = 0.59$ ) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง มี 4 ข้อ คือ ท่านคิดว่างานประจำหรือกิจการของท่านไม่มีความมั่นคง ( $\bar{X} = 3.16$

และ S.D = 0.76) ท่านไม่มีธุรกิจรองรับเหตุหากมีเหตุให้ต้องออกจากงานประจำ ( $\bar{X}$  = 3.11 และ S.D = 0.79) ท่านคิดว่างานประจำหรือกิจการของท่านไม่ได้สร้างกำไรและผลตอบแทนที่ดี ( $\bar{X}$  = 2.97 และ S.D = 0.59) ท่านไม่มีเงินออม ( $\bar{X}$  = 2.89 และ S.D = 0.80) และระดับน้อยมี 2 ข้อ คือ ท่านไม่มีเงินประกันชีวิต ( $\bar{X}$  = 2.42 และ S.D = 1.17) และท่านไม่มีกรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์ที่ปลอดภัยตามลำดับ ( $\bar{X}$  = 2.27 และ S.D = 1.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ด้านเงินใจต่างๆ และปัจจัยทางเศรษฐกิจ

(n= 303)

ด้านเงินใจต่างๆ และปัจจัยทาง เศรษฐกิจ	ระดับความเป็นจริง (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
	ไม่เป็น จริง	เป็น จริง น้อย	เป็น จริง ปาน กลาง	เป็น จริง มาก	เป็น จริง มากที่สุด			
1 อัตราดอกเบี้ย ที่เพิ่มขึ้นหรือ ลดลงมีผลต่อ การชำระหนี้ ของท่าน	6 (2.0)	33 (10.89)	61 (20.13)	193 (63.70)	10 (3.3)	3.55	0.81	มาก
2 ธุรกิจหรืองาน ประจำของ ท่านมีคู่แข่ง	28 (9.2)	206 (67.99)	47 (15.51)	17 (5.6)	5 (1.7)	2.22	0.76	น้อย
3 สินค้าที่ท่าน ใช้ใน ชีวิตประจำวัน มีราคาสูงขึ้น มากกว่ารายได้ ที่เพิ่มขึ้น	6 (2.0)	24 (7.9)	120 (39.60)	148 (48.84)	5 (1.7)	3.40	0.74	ปาน กลาง

ตารางที่ 19 (ต่อ)

(n= 303)

ด้านเงื่อนไขต่างๆ และ ปัจจัยทาง เศรษฐกิจ	ระดับความเป็นจริง (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	ไม่เป็น จริง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง ปาน กลาง	เป็น จริง มาก	เป็นจริง มากที่สุด		
4 ผู้บริหารในธุรกิจ หรือองค์กรไม่มี ความสามารถใน การแก้วิกฤต ธุรกิจได้	68 (22.44)	174 (57.43)	46 (15.18)	10 (3.3)	5 (1.7)	2.04	0.81
5 ท่านได้รับวงเงิน สินเชื่อมากกว่า 1 สถาบันการเงิน	36 (11.88)	89 (29.37)	140 (46.20)	30 (9.9)	8 (2.6)	2.62	0.91
รวม ด้านเงื่อนไขต่างๆ และปัจจัยทางเศรษฐกิจ						2.77	0.41

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 19 พบว่า ระดับพฤติกรรมชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล ด้านเงื่อนไขต่างๆ และปัจจัยทางเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.77$  และ  $S.D = 0.41$ ) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ที่มีความคิดเห็นระดับมาก 1 ข้อ คือ อัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงมีผลต่อการชำระหนี้ ( $\bar{X} = 3.55$  และ  $S.D = 0.81$ ) ระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ การที่สินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวันมีราคาสูงขึ้นมากกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 3.40$  และ  $S.D = 0.74$ ) การได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 1 สถาบันการเงิน ( $\bar{X} = 2.62$  และ  $S.D = 0.91$ ) และระดับน้อย 2 ข้อ คือ การที่ธุรกิจหรืองานประจำมีคู่แข่ง ( $\bar{X} = 2.22$  และ  $S.D = 0.76$ ) ผู้บริหารในธุรกิจหรือองค์กรไม่มีความสามารถในการแก้วิกฤตธุรกิจ และ ( $\bar{X} = 2.04$  และ  $S.D = 0.81$ ) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล กับปัจจัยด้านส่วนบุคคล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล กับปัจจัยด้านส่วนบุคคล จำนวน 303 คน ทั้งในภาพรวมและแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรและมากกว่า 2 ตัวแปร การทดสอบ t-test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA : F-test) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least significance difference (LSD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล กับปัจจัยด้านส่วนบุคคล โดยภาพรวมและรายด้าน ดังรายละเอียดตารางที่ 20-27

ตารางที่ 20 ความแตกต่างของพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล จำแนกตามเพศ

(n= 303)

พฤติกรรมการชำระหนี้	เพศ	N	Mean	S.D.	Std. Error	t	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
การใช้จ่ายเงิน	ชาย	141	2.831	0.545	0.046	0.305	0.761	ไม่แตกต่าง
	หญิง	162	2.813	0.517	0.041			
ความสามารถในการหารายได้	ชาย	141	2.817	0.539	0.045	3.375	0.001	แตกต่าง
	หญิง	162	2.623	0.459	0.036			
ความเข้มแข็งทางการเงิน	ชาย	141	2.908	0.528	0.044	2.917	0.004	แตกต่าง
	หญิง	162	2.711	0.632	0.050			



ตารางที่ 20 (ต่อ)

(n= 303)

พฤติกรรมการชำระหนี้	เพศ	N	Mean	S.D.	Std. Error	t	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
เงื่อนไขต่าง ๆ และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ	ชาย	141	2.757	0.401	0.034	-0.458	0.647	ไม่แตกต่าง
	หญิง	162	2.779	0.416	0.033			
พฤติกรรมการชำระหนี้	ชาย	141	2.832	0.372	0.031	1.987	0.048	แตกต่าง
	หญิง	162	2.744	0.398	0.031			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 20 พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ มีพฤติกรรมการชำระหนี้ แต่ละด้านแตกต่างกัน ดังนี้

ด้านการใช้จ่ายเงิน เพศชายมีค่าเฉลี่ย 2.831 เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 2.813 ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการเปรียบเทียบคำนวณได้ เท่ากับ 0.305 (Sig = 0.761) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของด้านการใช้จ่ายเงินไม่แตกต่างกัน เมื่อเพศแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านความสามารถในการหารายได้ เพศชายมีค่าเฉลี่ย 2.817 เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 2.623 ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการเปรียบเทียบคำนวณได้ เท่ากับ 3.375 (Sig = 0.001) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของด้านความสามารถในการหารายได้ แตกต่างกัน เมื่อเพศแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านความเข้มแข็งทางการเงิน เพศชายมีค่าเฉลี่ย 2.908 เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 2.711 ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการเปรียบเทียบคำนวณได้ เท่ากับ 2.917 (Sig = 0.004) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของด้านความเข้มแข็งทางการเงิน แตกต่างกัน เมื่อเพศแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านเงื่อนไขต่าง ๆ และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ เพศชายมีค่าเฉลี่ย 2.757 เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 2.779 ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการเปรียบเทียบคำนวณได้ เท่ากับ -0.458 (Sig = 0.647) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของด้านเงื่อนไขต่าง ๆ และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ไม่แตกต่างกัน เมื่อเพศแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านพฤติกรรมการชำระหนี้ในภาพรวม เพศชายมีค่าเฉลี่ย 2.832 เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 2.744 ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการเปรียบเทียบคำนวณได้เท่ากับ 1.987 (Sig = 0.048) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการชำระหนี้แตกต่างกัน เมื่อเพศแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 21 ความแตกต่างของพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล  
จำแนกตามอายุ

(n= 303)

ตัวแปรตาม	อายุ	N	Mean	S.D.	Std. Error	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
การใช้ จ่ายเงิน	18-25	15	2.822	0.384	0.099	0.261	0.903	ไม่ แตกต่าง
	26-35	133	2.830	0.471	0.041			
	36-45	76	2.772	0.663	0.076			
	46-55	63	2.847	0.516	0.065			
	56 ปี ขึ้นไป	16	2.882	0.494	0.124			
	รวม	303	2.821	0.529	0.030			
	ความสามารถ ในการหา รายได้	18-25	15	2.800	0.561			
26-35		133	2.660	0.481	0.042			
36-45		76	2.734	0.540	0.062			
46-55		63	2.759	0.460	0.058			
56 ปี ขึ้นไป		16	2.800	0.673	0.168			
รวม		303	2.714	0.506	0.029			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

(n= 303)

ตัวแปรตาม	อายุ	N	Mean	S.D.	Std. Error	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
ความเข้มแข็งทางการเงิน	18-25	15	2.756	0.781	0.202	0.609	0.656	ไม่แตกต่าง
	26-35	133	2.772	0.524	0.045			
	36-45	76	2.833	0.622	0.071			
	46-55	63	2.791	0.616	0.078			
	56 ปีขึ้นไป	16	3.000	0.738	0.184			
	รวม	303	2.803	0.593	0.034			
เงื่อนไขต่าง ๆ และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ	18-25	15	2.827	0.440	0.114	0.839	0.501	ไม่แตกต่าง
	26-35	133	2.780	0.391	0.034			
	36-45	76	2.716	0.449	0.052			
	46-55	63	2.762	0.403	0.051			
	56 ปีขึ้นไป	16	2.900	0.335	0.084			
	รวม	303	2.769	0.408	0.023			
พฤติกรรมชำระหนี้	18-25	15	2.803	0.400	0.103	0.433	0.785	ไม่แตกต่าง
	26-35	133	2.772	0.329	0.028			
	36-45	76	2.768	0.444	0.051			
	46-55	63	2.799	0.400	0.050			
	56 ปีขึ้นไป	16	2.898	0.514	0.128			
	รวม	303	2.785	0.388	0.022			

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 21 การวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมชำระหนี้ในภาพรวม ( $F = 0.433$  และ  $Sig = 0.785$ ) และด้านการใช้จ่ายเงิน ( $F = 0.261$  และ  $Sig = 0.903$ ) ด้านความสามารถในการหารายได้ ( $F = 0.750$  และ  $Sig = 0.559$ ) ด้านความ

เข้มแข็งทางการเงิน ( $F = 0.609$  และ  $Sig = 0.656$ ) ด้านเงื่อนไขต่าง ๆ และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ( $F = 0.839$  และ  $Sig = 0.501$ ) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 ความแตกต่างของพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล

จำแนกตามสถานภาพสมรส

(n= 303)

ตัวแปรตาม	สถานภาพสมรส	N	Mean	S.D.	Std. Error	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
การใช้จ่ายเงิน	โสด	115	2.872	0.544	0.051	0.775	0.509	ไม่แตกต่าง
	สมรส	127	2.770	0.533	0.047			
	หย่า	41	2.824	0.544	0.085			
	หม้าย	20	2.850	0.375	0.084			
	รวม	303	2.821	0.529	0.030			
ความสามารถในการหารายได้	โสด	115	2.802	0.551	0.051	2.087	0.102	ไม่แตกต่าง
	สมรส	127	2.652	0.487	0.043			
	หย่า	41	2.644	0.448	0.070			
	หม้าย	20	2.740	0.421	0.094			
	รวม	303	2.714	0.506	0.029			
ความเข้มแข็งทางการเงิน	โสด	115	2.784	0.609	0.057	0.210	0.890	ไม่แตกต่าง
	สมรส	127	2.794	0.575	0.051			
	หย่า	41	2.862	0.628	0.098			
	หม้าย	20	2.842	0.581	0.130			
	รวม	303	2.803	0.593	0.034			
เงื่อนไขต่าง ๆ และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ	โสด	115	2.795	0.392	0.037	0.444	0.722	ไม่แตกต่าง
	สมรส	127	2.757	0.449	0.040			
	หย่า	41	2.717	0.310	0.048			
	หม้าย	20	2.800	0.421	0.094			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

(n= 303)

ตัวแปรตาม	สถานภาพสมรส	N	Mean	S.D.	Std. Error	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
	รวม	303	2.769	0.408	0.023			
พฤติกรรม การชำระ หนี้	โสด	115	2.822	0.399	0.037	0.741	0.528	ไม่ แตกต่าง
	สมรส	127	2.750	0.395	0.035			
	หย่า	41	2.776	0.378	0.059			
	หม้าย	20	2.816	0.295	0.066			
	รวม	303	2.785	0.388	0.022			

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีพฤติกรรมชำระหนี้ในภาพรวม ( $F = 0.741$  และ  $Sig = 0.528$ ) และด้านการใช้จ่ายเงิน ( $F = 0.775$  และ  $Sig = 0.509$ ) ด้านความสามารถในการหารายได้ ( $F = 2.087$  และ  $Sig = 0.102$ ) ด้านความเข้มแข็งทางการเงิน ( $F = 0.210$  และ  $Sig = 0.890$ ) ด้านเงื่อนไขต่าง ๆ และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ( $F = 0.444$  และ  $Sig = 0.722$ ) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 23 ความแตกต่างของพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล  
จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

(n= 303)

ตัวแปรตาม	จำนวนสมาชิก	N	Mean	S.D.	Std. Error	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
การใช้จ่ายเงิน	ไม่มี	91	2.904	0.588	0.062	1.049	0.371	ไม่แตกต่าง
	1 คน	66	2.786	0.461	0.057			
	2 คน	119	2.783	0.511	0.047			
	มากกว่า 2 คน	27	2.798	0.552	0.106			
	รวม	303	2.821	0.529	0.030			
ความสามารถในการหารายได้	ไม่มี	91	2.778	0.548	0.057	0.953	0.415	ไม่แตกต่าง
	1 คน	66	2.715	0.495	0.061			
	2 คน	119	2.686	0.476	0.044			
	มากกว่า 2 คน	27	2.615	0.520	0.100			
	รวม	303	2.714	0.506	0.029			
ความเข้มแข็งทางการเงิน	ไม่มี	91	2.832	0.620	0.065	1.535	0.205	ไม่แตกต่าง
	1 คน	66	2.866	0.555	0.068			
	2 คน	119	2.794	0.577	0.053			
	มากกว่า 2 คน	27	2.586	0.644	0.124			
	รวม	303	2.803	0.593	0.034			
เงื่อนไขต่าง ๆ และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ	ไม่มี	91	2.813	0.372	0.039	0.887	0.448	ไม่แตกต่าง
	1 คน	66	2.794	0.434	0.053			
	2 คน	119	2.733	0.424	0.039			
	มากกว่า 2 คน	27	2.719	0.389	0.075			
	รวม	303	2.769	0.408	0.023			

ตารางที่ 23 (ต่อ)

(n= 303)

ตัวแปรตาม	จำนวนสมาชิก	N	Mean	S.D.	Std. Error	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
พฤติกรรม การชำระ หนี้	ไม่มี	91	2.843	0.428	0.045	1.397	0.244	ไม่ แตกต่าง
	1 คน	66	2.793	0.324	0.040			
	2 คน	119	2.756	0.383	0.035			
	มากกว่า 2 คน	27	2.695	0.402	0.077			
	รวม	303	2.785	0.388	0.022			

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการชำระหนี้ในภาพรวม ( $F = 1.397$  และ  $Sig = 0.244$ ) ด้านการใช้จ่ายเงิน ( $F = 1.049$  และ  $Sig = 0.371$ ) ด้านความสามารถในการหารายได้ ( $F = 0.953$  และ  $Sig = 0.415$ ) ด้านความเข้มแข็งทางการเงิน ( $F = 1.535$  และ  $Sig = 0.205$ ) ด้านเงื่อนไขต่าง ๆ และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ( $F = 0.887$  และ  $Sig = 0.448$ ) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลงานวิทยนักรศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 24 ความแตกต่างของพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล  
จำแนกตามระดับการศึกษา

(n= 303)

ตัวแปรตาม	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	Std. Error	F	Sig.	ทดสอบ สมมติฐาน
การใช้ จ่ายเงิน	ประถมศึกษา	20	2.667	0.760	0.170	1.220	0.303	ไม่ แตกต่าง
	มัธยมศึกษา/ ปวช.	40	2.919	0.556	0.088			
	อนุปริญญา/ ปวส.	91	2.785	0.511	0.054			
	ปริญญาตรี	152	2.838	0.496	0.040			
	รวม	303	2.821	0.529	0.030			
ความสามารถ ในการหา รายได้	ประถมศึกษา	20	2.620	0.591	0.132	2.159	0.093	ไม่ แตกต่าง
	มัธยมศึกษา/ ปวช.	40	2.710	0.444	0.070			
	อนุปริญญา/ ปวส.	91	2.622	0.465	0.049			
	ปริญญาตรี	152	2.782	0.528	0.043			
	รวม	303	2.714	0.506	0.029			
ความเข้มแข็ง ทางการเงิน	ประถมศึกษา	20	2.350	0.489	0.109	7.364	0.000*	แตกต่าง
	มัธยมศึกษา/ ปวช.	40	2.742	0.610	0.096			
	อนุปริญญา/ ปวส.	91	2.718	0.584	0.061			
	ปริญญาตรี	152	2.929	0.571	0.046			
	รวม	303	2.803	0.593	0.034			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 24 (ต่อ)

(n= 303)

ตัวแปรตาม	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	Std. Error	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
เงื่อนไขต่าง ๆ และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ	ประถมศึกษา	20	2.760	0.462	0.103	0.337	0.799	ไม่แตกต่าง
	มัธยมศึกษา / ปวช.	40	2.820	0.457	0.072			
	อนุปริญญา / ปวส.	91	2.743	0.372	0.039			
	ปริญญาตรี	152	2.772	0.411	0.033			
	รวม	303	2.769	0.408	0.023			
พฤติกรรม การชำระหนี้	ประถมศึกษา	20	2.600	0.508	0.114	3.169	0.025*	แตกต่าง
	มัธยมศึกษา / ปวช.	40	2.815	0.375	0.059			
	อนุปริญญา / ปวส.	91	2.728	0.376	0.039			
	ปริญญาตรี	152	2.835	0.373	0.030			
	รวม	303	2.785	0.388	0.022			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 24 การวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมชำระหนี้ ด้านการใช้จ่ายเงิน (F = 1.220 และ Sig = 0.303) ด้านความสามารถในการหารายได้ (F = 2.159 และ Sig = 0.093) และด้านเงื่อนไขต่าง ๆ และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ (F = 0.337 และ Sig = 0.799) ไม่แตกต่างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเข้มแข็งทางการเงิน (F = 7.364 และ Sig = 0.000) และพฤติกรรมชำระหนี้โดยรวม (F = 3.169 และ Sig = 0.025) แตกต่างไปตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least significance difference (LSD) ผลการวิเคราะห์ แสดงดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ความเข้มแข็งทางการเงิน	ระดับการศึกษา	Mean	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี
				2.350	2.742	2.718
พฤติกรรมชำระหนี้	ประถมศึกษา	2.350	-	-0.392*	-0.368*	-0.579*
	มัธยมศึกษา / ปวช.	2.742	-	-	0.024	-0.187
	อนุปริญญา / ปวส.	2.718	-	-	-	-0.211*
	ปริญญาตรี	2.929	-	-	-	-
พฤติกรรมชำระหนี้	ระดับการศึกษา	Mean	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี
			2.600	2.815	2.728	2.835
	ประถมศึกษา	2.600	-	-0.215*	-0.128	-0.235*
	มัธยมศึกษา / ปวช.	2.815	-	-	0.087	-0.020
	อนุปริญญา / ปวส.	2.728	-	-	-	-0.107*
	ปริญญาตรี	2.835	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าโดยรวมแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีพฤติกรรมชำระหนี้

หนี้ล่าช้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้ามากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาประถมศึกษา กลุ่มการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้ามากกว่า กลุ่มระดับการศึกษาประถมศึกษา และอนุปริญญา/ปวส.

เมื่อวิเคราะห์ตามองค์ประกอบหลักรายด้าน พบว่า

พฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าด้านความเข้มแข็งทางการเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. มีพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้ามากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาประถมศึกษา กลุ่มระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. มีพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้ามากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาประถมศึกษาและกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้ามากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาประถมศึกษาและอนุปริญญา / ปวส.

ตารางที่ 26 ความแตกต่างของพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล  
จำแนกตามอาชีพ

(n= 303)

ตัวแปรตาม	อาชีพ	N	Mean	S.D.	Std. Error	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
การใช้จ่ายเงิน	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	171	2.791	0.523	0.040	1.092	0.337	ไม่แตกต่าง
	ธุรกิจส่วนตัว	10	3.011	0.394	0.124			
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	122	2.849	0.547	0.049			
	รวม	303	2.821	0.529	0.030			
ความสามารถในการหารายได้	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	171	2.673	0.496	0.038	1.305	0.273	ไม่แตกต่าง
	ธุรกิจส่วนตัว	10	2.740	0.574	0.181			
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	122	2.769	0.515	0.047			
	รวม	303	2.714	0.506	0.029			

ตารางที่ 26 (ต่อ)

(n= 303)

ตัวแปรตาม	อาชีพ	N	Mean	S.D.	Std. Error	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
ความเข้มแข็งทางการเงิน	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	171	2.746	0.579	0.044	2.289	0.103	ไม่แตกต่าง
	ธุรกิจส่วนตัว	10	3.050	0.539	0.170			
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	122	2.862	0.610	0.055			
	รวม	303	2.803	0.593	0.034			
เงื่อนไขต่าง ๆ และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	171	2.743	0.414	0.032	0.873	0.419	ไม่แตกต่าง
	ธุรกิจส่วนตัว	10	2.760	0.375	0.119			
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	122	2.807	0.402	0.036			
	รวม	303	2.769	0.408	0.023			
พฤติกรรมชำระหนี้	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	171	2.747	0.384	0.029	2.154	0.118	ไม่แตกต่าง
	ธุรกิจส่วนตัว	10	2.916	0.271	0.086			
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	122	2.828	0.397	0.036			
	รวม	303	2.785	0.388	0.022			

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 26 การวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมชำระหนี้ในภาพรวม ( $F = 2.154$  และ  $Sig = 0.118$ ) ด้านการใช้จ่ายเงิน ( $F = 1.092$  และ  $Sig = 0.377$ ) ด้านความสามารถในการหารายได้ ( $F = 1.305$  และ  $Sig = 0.273$ ) และด้านความเข้มแข็งทางการเงิน ( $F = 2.289$  และ  $Sig = 0.103$ ) ด้านเงื่อนไขต่าง ๆ และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ( $F = 0.873$  และ  $Sig = 0.419$ ) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 27 ความแตกต่างของพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n= 303)

ตัวแปรตาม	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	N	Mean	S.D.	Std. Error	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
การใช้ จ่าย เงิน	ไม่เกิน 5,000 บาท	3	3.630	0.357	0.206	2.183	0.056	ไม่แตกต่าง
	5,001 - 10,000 บาท	81	2.757	0.557	0.062			
	10,001 - 15,000 บาท	162	2.824	0.487	0.038			
	15,001 - 20,000 บาท	40	2.794	0.623	0.099			
	20,001 - 25,000 บาท	10	3.000	0.463	0.146			
	25,001 - 30,000 บาท	7	3.048	0.462	0.175			
	รวม	303	2.821	0.529	0.030			
ความ สามารถ ในการ หา รายได้	ไม่เกิน 5,000 บาท	3	3.200	0.721	0.416	3.359	0.006*	แตกต่าง
	5,001 - 10,000 บาท	81	2.588	0.475	0.053			
	10,001 - 15,000 บาท	162	2.709	0.507	0.040			
	15,001 - 20,000 บาท	40	2.850	0.417	0.066			
	20,001 - 25,000 บาท	10	2.820	0.569	0.180			
	25,001 - 30,000 บาท	7	3.143	0.728	0.275			
	รวม	303	2.714	0.506	0.029			
ความเข้ม แข็งทาง การเงิน	ไม่เกิน 5,000 บาท	3	3.167	0.928	0.536	9.344	0.000*	แตกต่าง
	5,001 - 10,000 บาท	81	2.502	0.557	0.062			
	10,001 - 15,000 บาท	162	2.828	0.554	0.044			
	15,001 - 20,000 บาท	40	3.108	0.449	0.071			

ตารางที่ 27 (ต่อ)

(n= 303)

ตัวแปรตาม	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	N	Mean	S.D.	Std. Error	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
	20,001 - 25,000 บาท	10	3.133	0.773	0.244			
	25,001 - 30,000 บาท	7	3.310	0.677	0.256			
	รวม	303	2.803	0.593	0.034			
เงินใจต่าง ๆ และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ	ไม่เกิน 5,000 บาท	3	3.267	0.808	0.467	1.712	0.132	ไม่แตกต่างกัน
	5,001 - 10,000 บาท	81	2.728	0.395	0.044			
	10,001 - 15,000 บาท	162	2.759	0.402	0.032			
	15,001 - 20,000 บาท	40	2.780	0.429	0.068			
	20,001 - 25,000 บาท	10	2.960	0.409	0.129			
	25,001 - 30,000 บาท	7	2.914	0.254	0.096			
	รวม	303	2.769	0.408	0.023			
พฤติกรรมชำระหนี้	ไม่เกิน 5,000 บาท	3	3.360	0.487	0.281	5.420	0.000*	แตกต่างกัน
	5,001 - 10,000 บาท	81	2.656	0.387	0.043			
	10,001 - 15,000 บาท	162	2.789	0.363	0.029			
	15,001 - 20,000 บาท	40	2.878	0.355	0.056			
	20,001 - 25,000 บาท	10	2.988	0.490	0.155			
	25,001 - 30,000 บาท	7	3.103	0.386	0.146			
	รวม	303	2.785	0.388	0.022			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 27 การวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมชำระหนี้ ด้านการใช้จ่ายเงิน และด้านเงินใจต่าง ๆ และ

ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความสามารถในการหารายได้ ด้านความเข้มแข็งทางการเงินและพฤติกรรมชำระหนี้โดยรวมแตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least significance difference (LSD) ผลการวิเคราะห์ แสดงดังตารางที่ 16

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

(n= 303)

ความสามารถในการหารายได้	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน Mean	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท
		3.200	2.588	2.709	2.850	2.820	3.143
ไม่เงิน 5,000 บาท	3.200	-	0.612*	0.491	0.350	0.380	0.057
5,001 - 10,000 บาท	2.588	-	-	-0.121	-0.262*	-0.232	-0.555*
10,001 - 15,000 บาท	2.709	-	-	-	-0.141	-0.111	-0.434*
15,001 - 20,000 บาท	2.850	-	-	-	-	0.030	-0.293
20,001 - 25,000 บาท	2.820	-	-	-	-	-	-0.323
25,001 - 30,000 บาท	3.143	-	-	-	-	-	-

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 28 (ต่อ)

(n= 303)

	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท
			3.167	2.502	2.828	3.108	3.133	3.310
ความเข้มแข็งทางการเงิน	ไม่เกิน 5,000 บาท	3.167	-	* 0.665	0.338	0.058	0.033	-0.143
	5,001 - 10,000 บาท	2.502	-	-	-0.326*	-0.606*	-0.631*	-0.807*
	10,001 - 15,000 บาท	2.828	-	-	-	-0.280*	-0.305	-0.481*
	15,001 - 20,000 บาท	3.108	-	-	-	-	-0.025	-0.201
	20,001 - 25,000 บาท	3.133	-	-	-	-	-	-0.176
	25,001 - 30,000 บาท	3.310	-	-	-	-	-	-
พฤติกรรมทางการเงิน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท
			3.360	2.656	2.789	2.878	2.988	3.103
	ไม่เกิน 5,000 บาท	3.360	-	* 0.704	0.571*	0.482*	0.372	0.257
	5,001 - 10,000 บาท	2.656	-	-	-0.133*	-0.222*	-0.332*	-0.447*
	10,001 - 15,000 บาท	2.789	-	-	-	-0.089	-0.199	-0.314*
	15,001 - 20,000 บาท	2.878	-	-	-	-	-0.110	-0.225
	20,001 - 25,000 บาท	2.988	-	-	-	-	-	-0.115
25,001 - 30,000 บาท	3.103	-	-	-	-	-	-	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05





ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) กับพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้า

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) กับพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล จำนวน 303 คน ทั้งในภาพรวมและแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน โดยใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi - square test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) กับพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล โดยภาพรวมและรายด้าน ดังรายละเอียดตารางที่ 29

ตารางที่ 29 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) กับพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล

(n= 303)

พฤติกรรมชำระหนี้	$\chi^2$	Sig.
1. ด้านการใช้จ่ายเงิน	53.333	0.213
2. ด้านความสามารถในการหารายได้	36.222	0.088
3. ด้านความเข้มแข็งทางการเงิน	43.822	0.238
4. ด้านเงื่อนไขต่างๆ และปัจจัยทางเศรษฐกิจ	38.341	0.031*
ภาพรวมพฤติกรรมชำระหนี้	93.520	0.111

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 29 การวิเคราะห์สัมพันธ์ระหว่างรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) กับพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล พบว่า พฤติกรรมชำระหนี้ในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการใช้จ่ายเงิน (Sig. =0.213) ด้านความสามารถในการหารายได้ (Sig.=0.088) และด้านความเข้มแข็งทางการเงิน (Sig.=0.238) ไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเงื่อนไข

ต่างๆ และปัจจัยทางเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กับรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บริษัทแคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บจก.แคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตร ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ตัวแปรปัจจัยสภาพทางการเงินประกอบด้วย ค่าใช้จ่าย ภาระหนี้
3. ตัวแปรปัจจัยพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ประกอบด้วย การใช้จ่ายเงิน ความสามารถในการหารายได้ ความเข้มแข็งทางการเงิน เงื่อนไขต่างและปัจจัยทางเศรษฐกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บริษัทแคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก จำนวนทั้งสิ้น 303 คน ใช้แบบสอบถามที่พัฒนาและปรับปรุงขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อความคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับของความเชื่อมั่นในระดับร้อยละ 95 ( $\alpha = 0.05$ ) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัยและได้นำเสนอข้อมูลต่างๆ ด้วยค่าทางสถิติ ดังนี้

1. จำนวน และค่าร้อยละ (Percentage; %) ใช้สำหรับอธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ และสภาพทางการเงิน ค่าใช้จ่ายและภาระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean;  $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation; S.D.) ใช้สำหรับอธิบายระดับความสำคัญของพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

3. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กับปัจจัยด้านส่วนบุคคลโดยการทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรและมากกว่า 2 ตัวแปร การทดสอบ t-test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA : F-test) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least significance difference (LSD)

4. การวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) กับพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้า การใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi - square test) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

#### สรุปผลการวิจัย

โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.47 มีช่วงอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.89 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 41.91 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน คิดเป็นร้อยละ 39.27 มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.17 มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 56.44 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.47

2. การวิเคราะห์ปัจจัยสถานภาพทางการเงิน (ค่าใช้จ่าย, ภาระหนี้สิน) ของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน คิดเป็นร้อยละของรายได้ ไม่เกินร้อยละ 50 มีคิดเป็นร้อยละ 49.83 มีรายได้พอดีกับค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 31.68 มีค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับอุปโภค บริโภค คิดเป็นร้อยละ 93.40 มีแนวโน้มค่าใช้จ่ายในอนาคตอีก 2 ปีข้างหน้าเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 53.80 มีโครงการที่จะกู้เงินหรือผ่อนชำระสินค้าในอนาคตอันใกล้ คิดเป็นร้อยละ 93.40 มีประเภทของหนี้สินเช่าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 65.02

3. การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.78$  และ S.D. = 0.39) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้า ด้านการใช้จ่ายเงิน ( $\bar{X} = 2.82$  และ S.D. = 0.53) มากที่สุด รองลงมาคือด้านความเข้มแข็งทางการเงิน ( $\bar{X} = 2.80$  และ S.D. = 0.59) และด้านความสามารถในการหารายได้ ( $\bar{X} = 2.71$  และ S.D. = 0.51) น้อยที่สุด โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้ได้ดังนี้

ด้านการใช้จ่ายเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.82$  และ  $S.D = 0.53$ ) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลให้ความสำคัญในเรื่องความชอบในการเสี่ยงโชค ( $\bar{X} = 3.30$  และ  $S.D = 0.83$ ) มากที่สุด รองลงมาคือเรื่องการเลือกผ่อนสินค้าเมื่อมีการใช้วงเงินสินเชื่อและเก็บเงินสดไว้สำรองใช้จ่าย ( $\bar{X} = 3.29$  และ  $S.D = 0.87$ ) และให้ความสำคัญในเรื่อง การซื้อสินค้ารุ่นใหม่ทันทีที่ผู้ผลิตออกสินค้ารุ่นใหม่ ( $\bar{X} = 1.91$  และ  $S.D = 0.73$ ) น้อยที่สุด ตามลำดับ

ด้านความสามารถในการหารายได้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.71$  และ  $S.D = 0.51$ ) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลให้ความสำคัญในเรื่องการมีรายไม่สม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.33$  และ  $S.D = 0.72$ ) มากที่สุด รองลงมาคือเรื่อง การไม่มีรายได้พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ ( $\bar{X} = 3.08$  และ  $S.D = 0.79$ ) และให้ความสำคัญในเรื่องการลงทุนในธุรกิจด้านการเงินที่ได้รับผลตอบแทน (หุ้น, พันธบัตร, กองทุน ฯลฯ) ( $\bar{X} = 1.79$  และ  $S.D = 1.23$ ) น้อยที่สุด ตามลำดับ

ด้านความเข้มแข็งทางการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.80$  และ  $S.D = 0.59$ ) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลให้ความสำคัญในเรื่องการคิดว่างงานประจำหรือกิจการของท่านไม่มีความมั่นคง ( $\bar{X} = 3.16$  และ  $S.D = 0.76$ ) มากที่สุด รองลงมาคือเรื่องการไม่มีธุรกิจรองรับเหตุหากมีเหตุให้ต้องออกจากงานประจำ ( $\bar{X} = 3.11$  และ  $S.D = 0.79$ ) และให้ความสำคัญในเรื่องการไม่มีกรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์ที่ปลอดภาระตามลำดับ ( $\bar{X} = 2.27$  และ  $S.D = 1.10$ ) น้อยที่สุด ตามลำดับ

ด้านเงื่อนไขต่างๆ และปัจจัยทางเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.77$  และ  $S.D = 0.41$ ) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลให้ความสำคัญในเรื่องอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงมีผลต่อการชำระหนี้ ( $\bar{X} = 3.55$  และ  $S.D = 0.81$ ) มากที่สุด รองลงมาคือเรื่องสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวันมีราคาสูงขึ้นมากกว่ารายได้ ( $\bar{X} = 3.40$  และ  $S.D = 0.74$ ) และให้ความสำคัญในเรื่องผู้บริหารในธุรกิจไม่สามารถแก้วิกฤตธุรกิจได้ ( $\bar{X} = 2.04$  และ  $S.D = 0.81$ ) น้อยที่สุด ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กับปัจจัยด้านส่วนบุคคล พบว่า

ผู้ให้บริการสินเชื่อบุคคลที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการชำระหนี้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการสินเชื่อบุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการชำระหนี้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการสินเชื่อบุคคลที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการชำระหนี้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการสินเชื่อบุคคลที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการชำระหนี้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการสินเชื่อบุคคลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการชำระหนี้ แตกต่างไปตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการสินเชื่อบุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการชำระหนี้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการสินเชื่อบุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการชำระหนี้ แตกต่างตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) กับพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าสุด พบว่า พฤติกรรมการชำระหนี้ในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการใช้จ่ายเงิน ( $p=0.213$ ) ด้านความสามารถในการหารรายได้ ( $p=0.088$ ) และด้านความเข้มแข็งทางการเงิน ( $p=0.238$ ) ไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเงื่อนงำต่างๆ และปัจจัยทางเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กับรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผลการวิจัย

#### ผลการวิจัย กลุ่มที่เป็นประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

1. ลักษณะประชากร ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีบุตร 2 คน มีอาชีพเป็นลูกจ้างเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 -15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งตรงกับการศึกษาของ วิกรานต์ พิษพันธ์ไพศาล (2548) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระเงินกู้เข้าสู่ชื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนแห่งหนึ่งในอำเภอเมืองนครสวรรค์ ผลการศึกษาทางด้านลูกหนี้พบว่า ลูกหนี้ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงิน (ค่าใช้จ่ายและภาระหนี้) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ทางด้านค่าใช้จ่าย มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน(ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน) ไม่เกินร้อยละ 50 ของรายได้และมีรายได้พอค้ำกับค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ส่วนใหญ่ มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการอุปโภค บริโภค และมีความคิดว่าแนวโน้มค่าใช้จ่ายในอนาคตอีก 2 ปี ข้างหน้า (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน)จะเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิกรานต์ พิษพันธ์ไพศาล (2548) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระเงินกู้เช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนแห่งหนึ่งในอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระมากที่สุดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้ ได้แก่ ลูกหนี้ประสบปัญหาในการประกอบอาชีพ ลูกหนี้มีค่าใช้จ่ายในครอบครัวเพิ่มสูงขึ้นและลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากการผ่อนสินค้าอื่น ๆ สะท้อนให้เห็นว่าเฉพาะผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล มีรายได้ที่พอค้ำกับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นซึ่งยังไม่รวมภาระหนี้อื่นและยังมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตหากมีการจัดการการเงินที่ไม่ดีจะมีโอกาสให้เกิดพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าสูง ส่วนด้านภาระหนี้คิดว่ามีโครงการจะกู้เงินหรือผ่อนชำระสินค้าในอนาคตอันใกล้ มีหนี้สินส่วนใหญ่เป็นการเช่าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ได้ทำการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non Bank) มากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล มีการใช้จ่ายเงินที่ฟุ่มเฟือยจากการที่ต้องการความสะดวกสบายในชีวิต เมื่อรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายก็มีโครงการที่จะทำการกู้หรือผ่อนชำระเพิ่ม เพื่อนำมาหมุนเวียนใช้หนี้สินเดิมซึ่งสอดคล้องกับ การวิจัยของศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2550) การศึกษางานวิจัยพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการให้ครมความคิดเห็นเกี่ยวกับหนี้บัตรเครดิตซึ่งจัดเป็นสินเชื่อบุคคลเพื่อการบริโภคประเภทหนึ่งกล่าวว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทต่างๆของสถาบันการเงินนั้นมีพฤติกรรมการใช้จ่ายที่เกินตัวไม่มีระเบียบในการบริหารเงิน มีการใช้สินเชื่อผิดวัตถุประสงค์เพราะมีการนำสินเชื่อต่างงานมาหมุนเวียนเพื่อชำระหนี้สินเชื่อตัวอื่น เป็นต้นแต่ที่ค่าอีกตัวหนึ่งที่เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้า

3. พฤติกรรมการชำระหนี้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล มีพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ซึ่งตรงกับการศึกษาของธรรมฤทธิ์ ศรี (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดของผู้ใช้บริการสินเชื่อเงินสดชนิดไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า มีปัจจัยความเสี่ยงที่ทำให้ชำระหนี้ไม่ตรงตามกำหนด ด้านความสามารถในการหารายได้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเข้มแข็งทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อเรียงลำดับพบว่ามีพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าด้านการใช้จ่ายเงินมากที่สุด โดยมีพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินเพื่อการเสี่ยงโชคมากที่สุด รองมาเป็นการ



เลือกผ่อนสินค้าเมื่อมีการใช้วงเงินสินเชื่อและเก็บเงินสดไว้สำรองใช้ ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวอาจสันนิษฐานได้ว่าผู้ที่มีพฤติกรรมการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือย ไม่สามารถวางแผนการเงินได้ คาดหวังเงินได้มาโดยไม่ได้หาเอง เมื่อรายได้ไม่พอกับรายจ่าย ก็จะทำการกู้ยืมเงินและทำการผ่อนชำระเท่าที่หาได้ เมื่อไม่สามารถหาเงินมาผ่อนชำระได้ก็จะไม่ชำระหรือไม่ก็ทำการกู้ยืมเพิ่ม จนเกินกำลังในการชำระหนี้สินในแต่ละเดือนทำให้เกิดพฤติกรรมในการชำระหนี้ล่าช้าในที่สุด

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กับปัจจัยด้านส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าแตกต่างกันในภาพรวม ด้านความสามารถในการหารายได้ และด้านความเข้มแข็งทางการเงิน โดยเพศชายมีพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้ามากกว่าเพศหญิง ด้านความสามารถในการหารายได้ เพศชายมีพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้ามากกว่าเพศหญิง เนื่องจากปัจจุบัน เพศชายและหญิงมีความสามารถในการหารายได้ในงานประจำเท่าเทียมกัน แต่เพศชายมักหารายได้โดยการลงทุนในการทำธุรกิจอื่นๆ ซึ่งมักต้องใช้จ่ายในการลงทุนจำนวนมาก ทำให้ต้องกู้ยืมเงินหลายที่เพื่อมาลงทุนอาจทำให้ไม่สามารถชำระเงินได้ตรงตามกำหนดด้านความเข้มแข็งทางการเงิน เพศชายมีพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้ามากกว่าเพศหญิง เพราะเพศหญิงมักมีการวางแผนการเงินที่ดีกว่าเพศชาย เช่น การออมเงิน การทำประกันชีวิต การเฟ้อเงินเพื่อการใช้จ่ายฉุกเฉิน ทำให้สามารถชำระหนี้สินได้ดีกว่าเพศชาย ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของธรรมฤทธิศรี (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดของผู้ใช้บริการสินเชื่อเงินสดชนิดไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยความเสี่ยงที่ทำให้ผู้ใช้บริการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดพบว่า เพศเป็นปัจจัยเดียวที่ไม่มีผลต่อความเสี่ยงที่ทำให้ผู้ใช้บริการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

#### ผลการศึกษาระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าแตกต่างกัน

ในภาพรวม และด้านความเข้มแข็งด้านการเงิน ซึ่งตรงกับการศึกษาของสมพงษ์ ศรียุกต์ "การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติผิดเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ กรณีศึกษา : ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่" พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านระดับการศึกษามีผลต่อการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดเช่นกัน โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรีมีพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้ามากที่สุด และระดับประถมมีพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะผู้ที่มีการศึกษาดำมีความเคร่งกวดต่อกฎหมายมากกว่าเนื่องจากไม่มีความรู้มากนัก จึงพยายามที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ทางสถาบันการเงิน

กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ในขณะที่ผู้ที่มีความรู้สูงมีพฤติกรรมการเงินที่ซับซ้อนมากกว่ามักใช้การกู้ยืมเงินจากที่หนึ่งไปชำระอีกที่หนึ่ง เมื่อหมุนเวียนไม่ทันทำให้เกิดพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้า

ผลการศึกษา พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าแตกต่างกัน ในภาพรวม ด้านความสามารถในการหารายได้ และด้านความเข้มแข็งทางการเงิน โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้ามากที่สุด อาจเป็นด้วยภาวะค่าครองชีพปัจจุบันที่สูงมากยิ่งขึ้น แต่ค่าแรงไม่ได้สูงตามขึ้น ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จึงต้องแสวงหาแหล่งเงินกู้เพื่อให้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย เมื่อรายจ่ายมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นแต่รายได้กลับคงที่ทำให้เกิดปัญหาในการหาเงินเพื่อทำการชำระไม่ทันก่อให้เกิดพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับ บทวิจัยของสำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (2548) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องธุรกิจสินเชื่อบุคคลพบว่า รายได้ของลูกหนี้ที่ได้รับนอกจากไม่พอกับการชำระหนี้แล้ว ยังทำให้ไม่สามารถจ่ายค่าใช้จ่ายอื่นๆในชีวิตประจำวันได้ อาจทำให้เกิดการชำระหนี้ล่าช้า และเป็น NPL ในอนาคต

#### ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษานี้ได้แยกข้อเสนอแนะเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อเสนอแนะสำหรับบริการสินเชื่อที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

1. จากการศึกษา พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อที่มีพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าจะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ไม่มีบุตร เป็นลูกจ้างเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 -15,000 บาทต่อเดือน มีรายได้และค่าใช้จ่ายเท่ากัน แต่มีแนวโน้มว่าค่าใช้จ่ายในอนาคตจะเพิ่มขึ้นและมีโครงการที่จะกู้เงินหรือผ่อนชำระสินค้าเพิ่มขึ้น จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อเป็นกลุ่มที่เป็นวัยทำงาน อยู่ในช่วงการก่อร่างสร้างตัว ต้องการความสะดวกสบาย เพราะจากหนี้สินส่วนใหญ่เป็นหนี้สินประเภทการเช่าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ รองลงมาเป็นประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ดังนั้นการอนุมัติสินเชื่อในกลุ่มผู้ใช้บริการดังกล่าวจะต้องเพิ่มความระมัดระวังเพิ่มมากขึ้น

2. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการใช้จ่ายเงินส่งผลต่อพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับทั้ง 4 ด้านแล้ว พบว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้ามากที่สุด โดยเมื่อพิจารณารายละเอียดด้านการใช้จ่ายเงิน จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อมีพฤติกรรมในการชอบเสี่ยงโชค มักจะเลือกผ่อนสินค้าและนำเงินสดไว้สำรองจ่าย และเห็นว่าหนี้สินเป็นเรื่องปกติของทุกคน ดังนั้นการอนุมัติสินเชื่อจึงควรให้ความสำคัญ กับพฤติกรรมด้าน

การใช้จ่ายเงิน โดยดูถึงวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้ หรือความจำเป็น จำนวนในการขอสินเชื่อมากเกินความจำเป็นหรือไม่ เพื่อป้องกันการใช้จ่ายที่เกินตัว อาจมีการนำแบบทดสอบหรือเทคนิคการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกของลักษณะการใช้จ่ายเงินส่วนบุคคลมากยิ่งขึ้น

3. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความเข้มแข็งทางการเงิน ด้านความสามารถในการหารายได้และด้านเงินไขต่างๆและปัจจัยทางเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าเท่ากันในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความสามารถในการหารายได้ เมื่อพิจารณารายละเอียด จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อมีรายได้ไม่สม่ำเสมอ ไม่มีรายได้พิเศษที่นอกเหนือจากงานประจำแต่ก็มีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินเสมอ เป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถคาดเดาได้ทั้งเวลาและจำนวนเงิน ซึ่งการพิจารณาสินเชื่อของสถาบันการเงินควรคำนึงถึงในส่วนนี้ด้วย อาจมีการหาวิธีการกำหนดอัตราส่วนหนี้กับรายได้ให้ได้เหมาะสมและถูกต้องกับความเป็นจริงมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบอีกว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อยังนำสินเชื่อเงินสดเพื่อไปใช้ชำระสินเชื่อตัวอื่น เพื่อนำมาเงินมาหมุนเวียน เป็นการบริหารจัดการเงินที่ไม่ถูกต้อง นอกจากจะไม่สามารถลดภาระหนี้สินแล้วยังเป็นการเพิ่มหนี้สินให้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นภาครัฐควรมีการให้ความรู้กับประชาชนในเรื่องนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการสินเชื่อมีความรู้ในการบริหารจัดการการเงินมากยิ่งขึ้น ในส่วนด้านด้านเงินไขต่างๆและปัจจัยทางเศรษฐกิจนั้น เมื่อพิจารณารายละเอียด จะเห็นได้ว่าอัตราดอกเบี้ยที่ขึ้นหรือลง และราคาสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวันมีราคาที่สูงขึ้นมากกว่ารายได้ มีผลต่อพฤติกรรมชำระหนี้ของผู้ใช้บริการ ดังนั้นสถาบันการเงินควรมีการพยากรณ์ความเสี่ยงอันเกิดจากอนาคตที่แท้จริงของผู้ใช้บริการสินเชื่อมาทำการประเมินผลด้วย ไม่ใช่การวิเคราะห์จากเอกสารเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้เพื่อป้องกันหนี้สูญหรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) อันจะส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศได้

4. จากการศึกษาพบว่า รายจ่ายและภาระหนี้สิน ในส่วนของรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย(ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน)มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้า ในด้านเงินไขต่างๆและปัจจัยทางเศรษฐกิจ ดังนั้นการอนุมัติสินเชื่อของสถาบันการเงินต่างๆ จึงควรคำนึงถึงจุดนี้เป็นสำคัญ ไม่ควรยึดยึดดวงเงินให้กับผู้ใช้บริการมากเกินไป จนไม่สามารถผ่อนชำระได้ ควรมีการคำนวณถึงค่าใช้จ่ายและภาระหนี้ในปัจจุบันผู้ใช้บริการสามารถรับภาระนี้ได้หรือไม่ เพื่อลดปัญหาอันก่อให้เกิด NPL ในอนาคต

## ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้กำหนดขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการสินเชื่อแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บริษัทแคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลกเท่านั้นดังนั้นควรมีการศึกษาโดยกำหนดขอบเขตพื้นที่ในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันและจังหวัด

อื่น ๆ ด้วย เพื่อเปรียบเทียบในความเหมือนหรือแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน รวมถึงความคิดเห็นประชาชนทั่วไปที่เคยใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ต่อการชำระหนี้ล่าช้า ซึ่งข้อมูลที่ได้เพิ่มเติมนี้ น่าจะเป็นประโยชน์ที่จะเป็นแนวทางในการให้ผู้บริหารบริษัทแคปปิตอลโอเค และประชาชนชนทั่วไปหันมาวางแผนชีวิตการใช้จ่ายประจำวันมากขึ้นเพื่อทำให้มีรายได้พอกับรายจ่าย หรืออาจจะศึกษาในหัวข้อที่ไม่ได้ศึกษาในครั้งนี้ รวมถึงศึกษาลึกลงไปในประเด็นสาเหตุของการชำระหนี้ล่าช้าของกลุ่มตัวอย่างต่อไปด้วย

2. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงด้านเดียว ยังเป็นข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ ในโอกาสต่อไปควรใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม ซึ่งจะช่วยให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลมีลักษณะที่ถูกต้องและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กำแพง สุทธิพิเชษฐ์. Credit Bureau Scoring. กรุงเทพมหานคร : บจก.ธนาคารกสิกรไทย , 2549
- จรรยาวัฒน์ ตรีการศิรินนท์. "ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้ของธนาคารพาณิชย์ จังหวัด  
เชียงใหม่." การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , 2540
- ธรรมฤทธิ์ ศรี. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดของผู้ใช้บริการสินเชื่อเงินสดชนิดไม่  
มีหลักค้ำประกันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล." การค้นคว้าอิสระมหาวิทยาลัย  
ธุรกิจบัณฑิต , 2550
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. ยอดคงค้าง NPL ทั้งระบบจำแนกตามสถาบันการเงิน. [ออนไลน์].  
เข้าถึงเมื่อ 3 มีนาคม 2553. เข้าได้ถึงจาก : <http://www.bot.or.th>.
- \_\_\_\_\_. ข้อมูลการสำรวจผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 5  
มีนาคม 2553. เข้าได้ถึงจาก : <http://www.bot.or.th>.
- นันทพร ทัดตะศิริ. "คุณลักษณะของบัตรเครดิตที่พึงประสงค์ตามทรรศนะของผู้ถือบัตรเครดิต  
และ พฤติกรรมการใช้และพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตใน  
กรุงเทพมหานคร." การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ปริญญาโท ศ.ม.  
(เศรษฐศาสตร์การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , 2549
- นิรันดร์ ภิระบรรณ. "สาเหตุของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารกรุงไทย จำกัดในจังหวัด  
เชียงราย." การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , 2544
- บริษัท บัตรเครดิตกรุงไทย จำกัด. ข้อมูลจากฝ่ายวิจัยและพัฒนา. ความสามารถในการแข่งขันของผู้  
ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โอเอสเวิลด์ , 2549
- บริษัท แคปปิตอลโอเค จำกัด. แบบแสดงรายการข้อมูลพื้นที่เขตความรับผิดชอบสาขา.  
กรุงเทพมหานคร : บจก.แคปปิตอลโอเค , 2553
- บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด. "สินเชื่อเงินสดปี 47 ขยายตัวท่ามกลางการแข่งขันที่เข้มข้น." บท  
วิเคราะห์สภาพเศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2547
- \_\_\_\_\_. "เพดานดอกเบี้ยผลกระทบต่อผู้บริโภคและผู้ประกอบการ." บทวิเคราะห์สภาพ  
เศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2548
- \_\_\_\_\_. "เครดิตบูโรเครื่องมือกลั่นกรองคุณภาพสินเชื่อ." บทวิเคราะห์สภาพเศรษฐกิจ.  
กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2548

- \_\_\_\_\_ . "ปัจจัยทางเศรษฐกิจต่อภาวะการจ้างงาน." บทวิเคราะห์สภาพเศรษฐกิจ.  
กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2552
- ประสพชัย พสุนนท์. สถิติธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ท็อป , 2553.
- วิกรานต์ พีชพันธ์ไพศาล. "ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระเงินกู้เช่าซื้อรถยนต์ของบริษัท  
เงินทุนแห่งหนึ่งในอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์" การค้นคว้าอิสระ  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , 2548
- สมพงษ์ ศรียุกต์. "การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติผิดเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้  
กรณีศึกษา : ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน  
ใหญ่." การค้นคว้าอิสระบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , 2544
- ศัตราวุธ วงศ์ราษฎร์. "การศึกษานโยบายของธนาคารค้างชำระหนี้เงินกู้ของลูกค้าธนาคารจังหวัดพะเยา."  
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย , 2551
- ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. สรุปผลการสำรวจพฤติกรรม  
การใช้จ่ายและความคิดเห็นเกี่ยวกับหนี้บัตรเครดิตของประชาชน. กรุงเทพมหานคร :  
ม.ป.ท., 2550
- สำนักนโยบายระบบการเงิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. งานวิจัยธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล.  
(2548). สืบค้นเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2553. เข้าถึงจาก [www.fpo.go.th](http://www.fpo.go.th).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. ผลสำรวจประชากรที่มีงานทำ. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2548
- \_\_\_\_\_ . ผลสำรวจโครงสร้างรายได้ของประชากร. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2549

ภาษาต่างประเทศ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

- Frank, David M. To switch or not to switch : An examination of consumer  
behavior in the credit card industry. [online]. Available URL :  
<http://www.ionacollege/present/macroeconomics/html>. Retrieved July 15,2001.
- Pippow, Ingo, and Detleaf Schoder. The demand for stored valued payment  
instruments. Freiburg : Institute for Computer Science and Social Studies, Albert  
Lugwigs University., 2002.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บริษัทแคปปิตอล โอเค สาขา พิษณุโลก

## เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการค้นคว้าอิสระ เพื่อการศึกษา ของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ของบริษัทแคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ทั้งนี้จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน ในการสละเวลาเพื่อกรอกแบบสอบถาม และขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  และเติมข้อความลงในช่องว่าง

## 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

## 2. อายุ

- 1) 18-25  2) 26-35  
 3) 36-45  4) 46-55  
 5) 56 ขึ้นไป

## 3. สถานภาพสมรส

- 1) โสด  2) สมรส  
 3) หย่า  4) หม้าย

4. จำนวนสมาชิกในครอบครัว.....คน

จำนวนบุตร

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ไม่มี | <input type="checkbox"/> 2) 1 คน         |
| <input type="checkbox"/> 3) 2 คน  | <input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 2 คน |

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษา     | <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษา/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 3) อนุปริญญา/ปวส. | <input type="checkbox"/> 4) ปริญญาตรี       |
| <input type="checkbox"/> 5) ปริญญาโท       | <input type="checkbox"/> 6) สูงกว่าปริญญาโท |

6. อาชีพ

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 2) ธุรกิจส่วนตัว       |
| <input type="checkbox"/> 3)ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ       | <input type="checkbox"/> 4) อื่นๆ โปรดระบุ..... |

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ไม่เกิน 5,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 2) 5,001 - 10,000 บาท       |
| <input type="checkbox"/> 3) 10,001 - 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 15,001 - 20,000 บาท      |
| <input type="checkbox"/> 5) 20,001 - 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6) 25,001 - 30,000 บาท      |
| <input type="checkbox"/> 7) 30,001 - 35,000 บาท | <input type="checkbox"/> 8) มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป |

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงิน (ค่าใช้จ่าย, ภาระหนี้สิน)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  และเติมข้อความลงในช่องว่าง

### ด้านค่าใช้จ่าย

1. ปัจจุบันท่านมีค่าใช้จ่ายต่อเดือน (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน)..... บาท คิดเป็นร้อยละของรายได้

- 1) ไม่เกินร้อยละ 10
- 2) ไม่เกินร้อยละ 50
- 3) มากกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไป

2. ท่านมีรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน)

- 1) รายได้มากกว่าค่าใช้จ่าย
- 2) รายได้พอดีกับค่าใช้จ่าย
- 3) รายได้น้อยกว่ากับค่าใช้จ่าย

3. ค่าใช้จ่ายของท่านส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) อุปโภค บริโภค
- 2) การศึกษา
- 3) สันทนาการ(ดูหนัง ฟังเพลง ฯลฯ)
- 4) การรักษานักศึกษา ระดับปริญญาตรี
- 5) อื่นๆระบุ.....

4. ท่านคิดว่าแนวโน้มค่าใช้จ่ายในอนาคตอีก 2 ปีข้างหน้าของท่านจะเป็นอย่างไร (ไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านหนี้สิน)

- 1) เพิ่มขึ้น
- 2) ลดลง
- 3) คงที่

### ด้านภาระหนี้สิน

5. ท่านมีโครงการที่จะกู้เงินหรือผ่อนชำระสินค้าในอนาคตอันใกล้หรือไม่

- 1) ไม่มี  
 2) มี

6. ท่านมีหนี้สินประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) สินเชื่อที่อยู่อาศัย  
 2) เช่าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์  
 3) เช่าซื้อสินค้า เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ  
 4) สินเชื่อส่วนบุคคล  
 5) สินเชื่อเพื่อการศึกษา  
 6) สินเชื่อเพื่อการรักษาพยาบาล  
 7) สินเชื่อเพื่อส่งเสริมความงาม  
 8) สินเชื่อเพื่อการเกษตร  
 9) สินเชื่อเพื่อการลงทุน  
 10) บัตรเครดิต  
 11) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านมีหนี้สินจากแหล่งเงินกู้ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ธนาคารพาณิชย์  
 2) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ระดับปริญญาตรี  
 3) ธนาคารเพื่อการเกษตร  
 4) สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non Bank)  
 5) บริษัทเงินทุน  
 6) ญาติพี่น้อง/เพื่อน  
 7) เงินกู้นอกระบบ (นายทุนเงินกู้)  
 8) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการชำระหนี้

คุณสมบัติ	ระดับความเป็นจริง				
	ไม่ เป็น จริง	เป็น จริง น้อย	เป็น จริง ปาน กลาง	เป็น จริง มาก	เป็น จริง มาก ที่สุด
ด้านการใช้จ่ายเงิน					
1. ท่านชอบการเสี่ยงโชค					
2. ท่านใช้วงเงินสินเชื่อในการเลือกซื้อเครื่องประดับ, เครื่องใช้ไฟฟ้าหรือการท่องเที่ยว					
3. ท่านมักจะซื้อสินค้ารุ่นใหม่ที่เพิ่งผลิตออกสินค้ารุ่นใหม่					
4. ท่านมีความสนใจเกี่ยวกับข่าวสารแหล่งเงินกู้ว่ามีสถาบันไหนที่เปิดให้กู้เงินเป็นอย่างมาก					
5. ท่านคิดว่าการเป็นหนี้สินเป็นเรื่องปกติของทุกคน					
6. ท่านมักจะตอบรับข้อเสนอของสถาบันการเงินที่เสนอวงเงินสินเชื่อเพิ่มเสมอ					
7. ท่านไม่ค่อยสนใจตรวจสอบใบรายการแจ้งหนี้ เพราะจำไม่ได้ว่าใช้จ่ายอะไรไปบ้าง					
8. ท่านมักเลือกผ่อนสินค้าเมื่อมีการใช้วงเงินสินเชื่อและเก็บเงินสดไว้สำรองใช้จ่าย					
9. ท่านมักจะเป็นลูกค้ารายแรกๆที่จะสมัครสินเชื่อมีเปิดให้บริการใหม่ๆ					

คุณสมบัติ	ระดับความเป็นจริง				
	ไม่ เป็น จริง	เป็น จริง น้อย	เป็น จริง ปาน กลาง	เป็น จริง มาก	เป็น จริง มาก ที่สุด
<b>ด้านความสามารถในการหารายได้</b>					
10. ท่านมักมีรายจ่ายฉุกเฉินเสมอ					
11. ท่านไม่มีรายได้พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ					
12. ท่านมีรายไม่สม่ำเสมอ					
13. ท่านใช้วงเงินสินเชื่อเงินสดเพื่อชำระบัตรเครดิตหรือหนี้สินอื่น					
14. ท่านลงทุนในธุรกิจด้านการเงินที่ได้รับผลตอบแทน(หุ้น, พันธบัตร, กองทุน ฯลฯ)					
<b>ด้านความเข้มแข็งทางการเงิน</b>					
<b>ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี</b>					
15. ท่านไม่มีเงินออม					
16. ท่านไม่มีวงเงินประกันชีวิต					
17. ท่านไม่มีกรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์ที่ปลอดภาระ					
18. ท่านคิดว่างานประจำหรือกิจการของท่านไม่ได้สร้างกำไรและผลตอบแทนที่ดี					

คุณสมบัติ	ระดับความเป็นจริง				
	ไม่ เป็น จริง	เป็น จริง น้อย	เป็น จริง ปาน กลาง	เป็น จริง มาก	เป็น จริง มาก ที่สุด
ด้านความเข้มแข็งทางการเงิน (ต่อ)					
19. ท่านไม่มีธุรกิจรองรับเหตุหากมีเหตุให้ต้องออกจากงานประจำ					
20. ท่านคิดว่างานประจำหรือกิจการของท่านไม่มีความมั่นคง					
ด้านเงื่อนไขต่างๆ และปัจจัยทางเศรษฐกิจ					
21. อัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงมีผลต่อการชำระหนี้ของท่าน					
22. ธุรกิจหรืองานประจำของท่านมีคู่แข่ง					
23. สินค้าที่ท่านใช้ในชีวิตประจำวันมีราคาสูงขึ้นมากกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น					
24. ผู้บริหารในธุรกิจหรือองค์กรไม่มีความสามารถในการแก้วิกฤตธุรกิจได้					
25. ท่านได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 1 สถาบันการเงิน					

ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-32594-043 ต่อ 1145

ที่ /2553

วันที่ 2 เมษายน 2553

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงษ์ภิญโญ

ด้วยนางสาวส่องหล้า เลี้ยงรักษา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บริษัทแคปปิตอลโอเค สาขา พิษณุโลก” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-32594-043 ต่อ 1145

ที่ /2553

วันที่ 2 เมษายน 2553

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์บัณฑิต หอมสุค

ด้วยนางสาวส่องหล้า เลี้ยงรักษา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อคัลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บริษัทแคปปิตอลโอเค สาขา พิชญโลก” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-32594-043 ต่อ 1145

ที่ /2553

วันที่ 2 เมษายน 2553

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

ด้วยนางสาวส่องหล้า เลี้ยงรักษา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อรูปแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บริษัทแคปปิตอลโอเค สาขา พิษณุโลก” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย ให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

Cronbach's Alpha	N of Items
0.8536	25

## Item-Total Statistics

พฤติกรรมการณ์ชำระหนี้	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>ด้านการใช้จ่ายเงิน</b>	67.5333	44.2575	0.2933	0.8518
1. ท่านชอบการเสี่ยงโชค				
2. ท่านใช้วงเงินสินเชื่อในการเลือกซื้อ เครื่องประดับ, เครื่องใช้ไฟฟ้าหรือการท่องเที่ยว	67.5000	43.5000	0.3765	0.8492
3. ท่านมักจะซื้อสินค้ารุ่นใหม่ทันทีที่ผู้ผลิตออก สินค้ารุ่นใหม่	68.9333	43.0299	0.4126	0.8480
4. ท่านมีความสนใจเกี่ยวกับข่าวสารแหล่งเงินกู้ว่า มีสถาบันไหนที่เปิดให้กู้เงินเป็นอย่างมาก	67.7333	42.7540	0.6252	0.8427
5. ท่านคิดว่าการเป็นหนี้สินเป็นเรื่องปกติของทุก คน	67.6000	42.3172	0.7890	0.8396
6. ท่านมักจะตอบรับข้อเสนอของสถาบันการเงิน ที่เสนอวงเงินสินเชื่อเพิ่มเสมอ	67.5667	40.8057	.7446	.8365
7. ท่านไม่ค่อยสนใจตรวจสอบใบรายการแจ้งหนี้ เพราะจำไม่ได้ว่าใช้จ่ายอะไรไปบ้าง	67.2000	44.1655	0.3061	0.8514
8. ท่านมักเลือกผ่อนสินค้าเมื่อมีการใช้วงเงิน สินเชื่อและเก็บเงินสดไว้สำรองใช้จ่าย	67.7000	42.0793	0.5843	0.8423
9. ท่านมักจะเป็นลูกค้ารายแรกๆที่จะสมัครสินเชื่อ มีเปิดให้บริการใหม่ๆ	67.6333	42.3092	0.6134	0.8420

<b>ด้านความสามารถในการหารายได้</b>				
10. ท่านมักมีรายจ่ายฉุกเฉินเสมอ	67.9000	42.7138	0.4151	0.8480
11. ท่านไม่มีรายได้พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ	67.2667	42.2023	0.6112	0.8419
12. ท่านมีรายได้ไม่สม่ำเสมอ	66.9333	43.8575	0.3490	0.8500
13. ท่านใช้วงเงินสินเชื่อเงินสดเพื่อชำระบัตรเครดิตหรือหนี้สินอื่น	67.7667	43.1506	0.5269	0.8450
14. ท่านลงทุนในธุรกิจด้านการเงินที่ได้รับผลตอบแทน(หุ้น, พันธบัตร, กองทุน ฯลฯ)	69.2000	44.5103	0.1457	0.8609
<b>ด้านความเข้มแข็งด้านการเงิน</b>				
15. ท่านไม่มีเงินออม	67.5667	45.9092	0.1370	0.8548
16. ท่านไม่มีวงเงินประกันชีวิต	68.1000	41.7483	0.3595	0.8527
17. ท่านไม่มีกรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์ที่ปลอดภาระ	68.5000	40.2586	0.5516	0.8425
18. ท่านคิดว่างานประจำหรือกิจการของท่านไม่ได้สร้างกำไรและผลตอบแทนที่ดี	67.4333	44.1851	0.5291	0.8470
19. ท่านไม่มีธุรกิจรองรับเหตุหากมีเหตุให้ต้องออกจากงานประจำ	67.3667	45.5506	0.1187	0.8571
20. ท่านคิดว่างานประจำหรือกิจการของท่านไม่มีความมั่นคง	67.2333	43.3575	0.4988	0.8459
<b>ด้านเงื่อนไขต่างๆ และปัจจัยทางเศรษฐกิจ</b>				
21. อัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงมีผลต่อการชำระหนี้ของท่าน	67.1333	44.6713	0.2689	0.8523
22. ธุรกิจหรืองานประจำของท่านมีคู่แข่ง	68.1000	43.1276	0.3514	0.8505
23. สินค้าที่ท่านใช้ในชีวิตประจำวันมีราคาสูงขึ้นมากกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น	67.3333	44.5747	0.2835	0.8518
24. ผู้บริหารในธุรกิจหรือองค์กรของท่านไม่มีความสามารถในการแก้วิกฤตธุรกิจได้	68.4000	43.9034	0.4289	0.8479
25. ท่านได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 1 สถาบันการเงิน	67.9667	44.4471	0.2297	0.8544

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางสาวส่องหล้า เลี้ยงรักษา  
 ที่อยู่ 1/1 ม.9 ตำบลไร่จิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73210  
 ที่ทำงาน บจก.แคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก 258/55 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง  
 อ.เมือง จ.พิษณุโลก 65000

## ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2543 สำเร็จการศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา  
 จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2552 ศึกษาต่อระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการประกอบการ  
 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2543 - 2545 บมจ.อีออนธนสินทรัพย์ (ประเทศไทย) สาขานครปฐม  
 ตำแหน่ง สินเชื่อ

พ.ศ. 2545 - 2548 บมจ.อีออนธนสินทรัพย์ (ประเทศไทย) สาขานครปฐม  
 ตำแหน่ง หัวหน้าสินเชื่อ

พ.ศ. 2548 - 2551 บจก.แคปปิตอลโอเค สาขานครปฐม  
 ตำแหน่ง รองผู้จัดการ

พ.ศ. 2551 - 2554 บจก.แคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก  
 ตำแหน่ง ผู้จัดการ

ผลงานวิทยานักศึกษา ระดับปริญญาตรี