

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและปัญหาการให้บริการของผู้ใช้บริการและศึกษาพฤติกรรมการให้บริการและปัญหาการให้บริการเงินกู้ยืมในระบบของผู้ให้บริการ ในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการเงินกู้ยืมในระบบ จำนวน 80 คน และผู้ให้บริการเงินกู้ยืมในระบบ จำนวน 8 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการเงินกู้ยืมในระบบ ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้เงินกู้ยืมในระบบโดยมีสาเหตุที่ให้บริการเพราะความสะดวกรวดเร็วและวิธีการไม่ยุ่งยาก นำเงินไปใช้บริโภคในชีวิตประจำวัน การรับรู้แหล่งบริการจากเพื่อน ใช้บริการเงินกู้มากกว่า 1 ครั้ง วงเงินที่ใช้ต่ำสุด 3,001-5,000 บาท สูงสุด 5,001-10,000 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำสุด ร้อยละ 6-10 บาทต่อเดือน สูงสุดร้อยละ 11-15 บาทต่อเดือน ลักษณะการกู้เงินเป็นรายเดือน ช่วงเดือนที่กู้เงิน คือ เมษายน-มิถุนายน การผ่อนชำระเงินต้นและการชำระเงินคืนไม่มีกฎแน่นอน การกู้ยืมเงินต้องทำสัญญาและค้ำประกันด้วยตัวบุคคลหรือหลักทรัพย์
2. ผู้ใช้บริการเงินกู้ยืมในระบบ ส่วนใหญ่มีปัญหาไม่สามารถส่งดอกเบี้ยได้ตรงกำหนดเวลา ส่งดอกเบี้ยไม่ครบตามจำนวน กรณีที่ไม่มีเงินส่งดอกเบี้ยจะถูกคุกคาม ข่มขู่ด้วยวาจาหรือถูกยึดหลักทรัพย์ค้ำประกัน บางรายที่เป็นเพศหญิงอาจยินยอมให้บริการทางเพศแทนการส่งดอกเบี้ย
3. ผู้ให้บริการเงินกู้ยืมในระบบ ส่วนใหญ่ทำธุรกิจให้เงินกู้แอบแฝงไปกับธุรกิจหลัก การให้เงินกู้ต้องมีหลักฐาน สัญญา มีการค้ำประกันด้วยตัวบุคคลหรือหลักทรัพย์ การให้เงินกู้จะพิจารณาที่หลักฐาน สัญญา คิดอัตราดอกเบี้ยตั้งแต่ 5-20 บาทต่อเดือน ขึ้นอยู่กับความสนิทสนมและหลักทรัพย์ ผู้ให้บริการเงินกู้ต้องหาข้อมูลด้วยตนเอง พิจารณาสภาพที่อยู่อาศัย สำหรับการติดตามจะติดตามด้วยตนเอง โดยใช้โทรศัพท์ ถ้าไม่สามารถติดตามได้ก็จะใช้บุคคลอื่นติดตาม
4. ผู้ให้บริการเงินกู้ยืมในระบบส่วนใหญ่มีปัญหาการได้รับเงินต้นและดอกเบี้ยไม่ตรงเวลา ไม่ครบตามจำนวน การขอลើนการชำระเงินกู้และไม่สามารถติดตามผู้ให้บริการเงินกู้ได้

The purposes of the research were to study the behavior of the service usage and the service problems and to investigate the service behavior and the service problems of the non-systematic loan in Phranakhon Si Ayutthaya Municipal Limits, Phranakhon Si Ayutthaya province. The random sampling group consisted of 80 debtors and 8 creditors. The instrument was interviewing forms. The data were analyzed by the content.

The findings indicated as follows:

1. most debtors used the non-systematic loan service because it was convenient and there were no difficulties. They spent the money on their daily lives. They realized the loan source from their friends. They used the service more than once with a minimum of 3,000 – 5,000 baht and maximum of 5,000 – 10,000 baht. The debtors were charged the lowest interest rates at 6-10 per cent per month and 11-15 per cent per month for the highest rates. They took the loan during April – June. There were no rules to pay the debt. They had to make contracts and guarantees with persons or collateral.

2. most debtors had problems and they could not pay their interests on time. Some of them did not pay all interests. In this case, they would be intimidated by words or their collateral might be seized. Some female debtors might consent to have sexual service instead of paying their interests.

3. most creditors ran their loan business with their business. They needed all evidence like contracts, guarantees with persons or collateral for their consideration. The interest rates were 5-20 baht per month. It depends on their familiarity. They had to find out the information by themselves and consider the debtors' housing. They made a phone call to demand payment of a debt. If they could not, they would ask other people.

4. most creditors had no problems with the payment of the capital and interests.