

## บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง "โครงสร้างตลาดของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพรวมของตลาดสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันทั้งในระบบและนอกระบบ โครงสร้างตลาด รวมทั้งต้นทุนการบริการ และพฤติกรรมการแข่งขันทางด้านราคา และที่ไม่ใช้ราคาของผู้ให้บริการ โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารต่างๆ และข้อมูลบางส่วนจากการสัมภาษณ์ผู้ปล่อยเงินกู้ในระบบ รวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 578 ราย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีผู้เคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันจำนวน 384 ราย

ผลการศึกษาโครงสร้างตลาดของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันในระบบพบว่า เป็นตลาดผู้ขายน้อยราย (Oligopoly) เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน มีอัตราส่วนการกระจุกตัว (Concentration Ratio) ของปริมาณสินเชื่อ  $CR_4$  เท่ากับ 0.70 และค่า  $CR_4$  ของปริมาณสินทรัพย์เท่ากับ 0.66 ในขณะที่ผู้ให้บริการที่เป็น Non - Bank มีอัตราการกระจุกตัวของปริมาณสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน  $CR_4$  เท่ากับ 0.77 และค่า  $CR_4$  ของรายได้จากสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน (ได้แก่ ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมที่บริษัทได้รับจากการปล่อยสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน) เท่ากับ 0.86 แสดงถึงระดับการกระจุกตัวที่ค่อนข้างสูง นอกจากนี้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของผู้ให้บริการในระบบมีลักษณะต่างกันเพียงเล็กน้อย และสามารถใช้ทดแทนกันได้ดี สำหรับการเข้าและออกจากตลาดนั้นทำได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากการมีกฎหมายเข้ามาควบคุมดูแลธุรกิจนี้โดยตรง รวมทั้งผู้ให้บริการแต่ละรายยังใส่ใจถึงปฏิภณของคู่ต่อสู้ และปฏิภณของลูกค้าตลอดเวลา

จากการศึกษาต้นทุนการบริการในธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ซึ่งประกอบด้วย ต้นทุนทางการเงิน ต้นทุนการดำเนินงาน และส่วนชดเชยความเสี่ยงหรือหนี้เสีย พบว่าธนาคารพาณิชย์ มีต้นทุนการบริการเท่ากับร้อยละ 10.95 ต่อปี ส่วนผู้ให้บริการที่เป็น Non - Bank เท่ากับร้อยละ 20.67 ต่อปี ในขณะที่ต้นทุนบริการของผู้ปล่อยเงินกู้ในระบบเท่ากับร้อยละ 16.28 ต่อปี สาเหตุที่ธนาคารพาณิชย์มีต้นทุนการบริการต่ำที่สุดเนื่องจาก การมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากเงินฝากประชาชน ซึ่งมีต้นทุนที่ต่ำ เฉลี่ยร้อยละ 4.63 ต่อปี โดยคำนวณจากอัตราดอกเบี้ยประเภทจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลาที่มากกว่า 2 ปี นอกจากนี้ต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ยังต่ำที่สุด เนื่องจากวงเงินที่ปล่อยให้ลูกค้ามีจำนวนสูงกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ ต้นทุนต่อหน่วยจึงน้อยกว่ารายอื่น ส่วนผู้ให้บริการที่เป็น Non - Bank มีต้นทุนการบริการสูงที่สุด

เนื่องจากต้นทุนการดำเนินงานสูงกว่าผู้ให้บริการกลุ่มอื่นๆ มาก จากการที่ลูกค้าเป้าหมายของผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank คือผู้ที่มีรายได้ปานกลางถึงต่ำ เป็นผลให้ต้นทุนการดำเนินงานซึ่งเป็นต้นทุนคงที่ ต่อจำนวนลูกค้า 1 คน สูงกว่าธนาคารพาณิชย์ ในขณะที่ผู้ให้บริการนอกระบบนั้น มักไม่ค่อยมีต้นทุนการดำเนินงาน เนื่องจากผู้ประกอบการมักจะไม่ให้บริการใดๆ แก่ผู้

พฤติกรรมการกำหนดราคาของผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันในระบบและนอกระบบที่เด่นชัดคือ การแบ่งแยกราคาขายระดับที่ 3 (Third – Degree Price Discrimination) โดยผู้ให้บริการจะแบ่งลูกค้าออกเป็นประเภทตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ และความถี่ในการใช้บริการ และเมื่อเปรียบเทียบอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ให้บริการแต่ละกลุ่มคิดกับลูกค้า พบว่าผู้ให้บริการนอกระบบคิดอัตราดอกเบี้ยสูงสุด คือร้อยละ 106.20 ต่อปี รองลงมาคือผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank คิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 26.60 ต่อปี และธนาคารพาณิชย์ คิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 24.84 ต่อปี ส่วนการแข่งขันที่ไม่ใช้ราคาของผู้ให้บริการในระบบ ได้ใช้ส่วนประสมการตลาดที่ไม่ใช้ราคา เช่น การส่งเสริมการตลาด กระบวนการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการ ส่วนผู้ให้บริการนอกระบบ กลยุทธ์ที่ใช้บ่อยคือ กระบวนการส่งมอบบริการโดยเน้นความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติและการส่งมอบเงิน

กลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันมีทั้งสิ้น 384 ราย จากจำนวนประชากรที่สำรวจ 578 ราย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 66.44 ของกลุ่มประชากรที่ศึกษา ความแตกต่างของผู้ที่เคยและไม่เคยกู้ที่เห็นได้ชัดคือ ตัวแปรทางด้านรายได้ และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย โดยกลุ่มผู้เคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันเลือกใช้บริการกับ Non – Bank มากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารพาณิชย์ และผู้ปล่อยเงินกู้นอกระบบ

ปัจจัยที่มีส่วนกำหนดกลุ่มผู้ให้บริการที่ผู้กู้จากธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ปัจจัยด้านราคา ในขณะที่ผู้กู้จาก Non – Bank และผู้กู้เงินนอกระบบเลือกใช้บริการกับผู้ให้บริการทั้งสอง เพราะความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติ โดยอัตราดอกเบี้ยที่ผู้กู้จ่ายชำระแยกตามกลุ่มของผู้ที่พบว่ากลุ่มผู้กู้จากธนาคารพาณิชย์ จ่ายอัตราดอกเบี้ยโดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 18.74 ต่อปี กลุ่มผู้กู้จาก Non – Bank จ่ายอัตราดอกเบี้ยโดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 17.28 ต่อปี ส่วนผู้กู้นอกระบบจ่ายอัตราดอกเบี้ยโดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 65.55 ต่อปี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันคือปัจจัยทางด้านราคาของผู้ให้บริการควรจะเน้นการแข่งขันในเรื่องนี้ แต่เมื่อการแข่งขันรุนแรงมากขึ้น การแข่งขันด้านราคาอย่างเดียวยังคงไม่เพียงพอที่จะดึงดูดลูกค้าและทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น

ผู้ให้บริการจึงควรสร้างจุดเด่นด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือสร้างความแตกต่างของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน โดยกำหนดเงื่อนไขผู้สมัครที่ไม่ซับซ้อนจนเกินไป

การศึกษาในครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของการวัดอัตราการกระจุกตัวของผู้ให้บริการในส่วนของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ยังไม่เปิดเผยตัวเลขสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันในงบการเงิน ผู้ศึกษาจึงใช้ข้อมูลการกระจุกตัวของปริมาณสินเชื่อรวม และปริมาณสินทรัพย์รวม ซึ่งข้อมูลที่ใช้ อาจไม่สะท้อนความเป็นจริงได้ตรงตัวนัก และการศึกษาต้นทุนบริการ พฤติกรรมการแข่งขันด้านราคา และพฤติกรรมการแข่งขันที่ไม่ใช้ราคาของผู้ปล่อยกู้ในระบบ ผู้ศึกษาใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการจำนวน 10 ราย ซึ่งข้อมูลที่ได้ อาจไม่สะท้อนความเป็นจริงได้ทั้งหมด

ข้อเสนอแนะทางนโยบายจากการศึกษาครั้งนี้คือ รัฐบาลควรเข้ามาช่วยเหลือให้ผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินกู้ในระบบ ซึ่งเป็นผู้ที่มีรายได้น้อย ไม่มีรายได้ประจำ ให้สามารถกู้เงินในระบบได้ เช่น การส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา โอกาสในการทำงาน เพื่อให้คนเหล่านี้มีคุณสมบัติที่สามารถกู้เงินในระบบ และจ่ายอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าการกู้เงินนอกระบบ

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเฉพาะเรื่องนี้สามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องด้วยความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก รศ.หงษ์ฟ้า ทรัพย์บุญเรือง อาจารย์ที่ปรึกษา และ ผศ.ชื่นฤทัย พรภักทรกุล ที่ให้เกียรติเป็นกรรมการสอบงานวิจัย ท่านทั้งสองกรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการเขียนงานวิจัยฉบับนี้ ซึ่งผู้เขียนขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้เขียนขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาอันมีค่าเป็นอย่างยิ่งในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกท่านที่ให้กำลังใจ และให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยฉบับนี้อย่างมาก

สุดท้ายผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ที่ให้การสนับสนุน และกระตุ้นให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จ หากมีข้อผิดพลาดประการใดในงานวิจัยเฉพาะเรื่องฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

เนตรชนก กาญจนพันธ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
พ.ศ. 2550