

บทที่ 5

บทสรุป ปัญหา และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องโครงสร้างตลาดของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพรวมของตลาดสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันทั้งในระบบและนอกระบบ ลักษณะและโครงสร้างตลาด รวมถึงโครงสร้างต้นทุนบริการของผู้ให้บริการ และศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ใช้วิธีการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยวัดการกระจุกตัวของปริมาณเงินให้สินเชื่อรวม และปริมาณสินทรัพย์รวม สำหรับธนาคารพาณิชย์ และวัดการกระจุกตัวของปริมาณสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน รายได้ของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน สำหรับผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank นอกจากนี้ยังนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้กู้ รวมทั้งศึกษาในเชิงคุณภาพ ในส่วนของพฤติกรรมการแข่งขันทางด้านราคาและที่ไม่ใช้ราคาของผู้ให้กู้

5.1.1 ผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

1) โครงสร้างตลาด

ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันมีโครงสร้างตลาดเป็นตลาดผู้ขายน้อยราย (Oligopoly) เพราะเมื่อวัดการกระจุกตัว Concentration Ratio ของสินเชื่อรวม และสินทรัพย์รวม ในส่วนของธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน พบว่าอัตราส่วนการกระจุกตัว ของปริมาณสินเชื่อ CR_4 เท่ากับ 0.70 หมายความว่าสินเชื่อทั้งหมดในธนาคารพาณิชย์ อยู่กับธนาคารพาณิชย์ที่มีสินเชื่อมากที่สุด 4 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย และ ธนาคารทหารไทย เท่ากับร้อยละ 70 และอัตราส่วนการกระจุกตัว ของปริมาณสินทรัพย์ CR_4 เท่ากับ 0.66 ในขณะที่ผู้ให้บริการที่เป็น Non - Bank มีอัตราส่วนการกระจุกตัว Concentration Ratio ของปริมาณสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน CR_4 เท่ากับ 0.77 หมายความว่าสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันอยู่กับบริษัทที่มีสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันมากที่สุด 4 แห่ง ได้แก่ บจ. จีอี แคปปิตอล บมจ. อีซีบาย บมจ. อีออน และ บมจ. บัตรกรุงไทย เท่ากับร้อยละ 77 ในขณะที่ค่า CR_4 ของรายได้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน (ได้แก่

ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ที่แต่ละบริษัทได้รับจากการปล่อยสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน) เท่ากับ 0.86 แสดงว่าธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน มีการกระจุกตัวอยู่ที่รายใหญ่เพียงไม่กี่ราย นอกจากนี้บริการมีลักษณะต่างกันเพียงเล็กน้อย และสามารถใช้ทดแทนกันได้ดี เนื่องจากบริการในธุรกิจนี้คือเงินกู้ แต่แตกต่างกันตรงความรู้สึกของผู้ใช้บริการว่าผู้ปล่อยเป็นใคร คิดดอกเบี้ยอย่างไร ระยะเวลาการผ่อนยาวนานแค่ไหน เป็นต้น สำหรับการเข้าและออกจากตลาดนั้น ทำได้ค่อนข้างยาก เนื่องมาจากการมีกฎหมายเข้ามาควบคุมดูแล ประกอบกับดำเนินธุรกิจดังกล่าวจำเป็นต้องมีความน่าเชื่อถือ และมีชื่อเสียงบ้างพอสมควร นอกจากนี้ผู้ให้บริการแต่ละรายยังใส่ใจถึงปฏิภณของคู่ต่อสู้ และปฏิภณของลูกค้าตลอดเวลา เนื่องจากการนำเสนอโปรโมชั่นหลากหลายรูปแบบอย่างต่อเนื่อง

2) การเปรียบเทียบการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการที่เป็นธนาคารพาณิชย์ ผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank และผู้ปล่อยเงินกู้นอกระบบ

(1) แหล่งที่มาเงินทุน

ผู้ให้บริการทั้ง 3 แหล่ง มีที่มาเงินทุนแตกต่างกัน โดยธนาคารพาณิชย์มีแหล่งที่มาจากเงินฝากประชาชน ผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank มีแหล่งที่มาคือ เงินกู้จากสถาบันการเงิน และเงินทุนจากบริษัทแม่ ส่วนผู้ปล่อยเงินกู้นอกระบบนั้น แหล่งที่มาเงินทุนคือเงินออม และเงินกู้จากสถาบันการเงิน

(2) ต้นทุนการบริการ

ต้นทุนการบริการในธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ได้แก่ต้นทุนทางการเงิน ต้นทุนการดำเนินงาน และส่วนชดเชยความเสี่ยงหรือหนี้เสีย โดยธนาคารพาณิชย์ มีต้นทุนการบริการเท่ากับร้อยละ 10.95 ต่อปี แบ่งเป็นต้นทุนเงินทุนร้อยละ 4.63 ต่อปี ต้นทุนการดำเนินงานร้อยละ 1.25 ต่อปี และหนี้เสียร้อยละ 5.07 ต่อปี

ต้นทุนบริการของผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank เท่ากับร้อยละ 20.67 ต่อปีแบ่งเป็นต้นทุนเงินทุนร้อยละ 5.27 ต่อปี ต้นทุนการดำเนินงานร้อยละ 10.65 ต่อปี หนี้เสียร้อยละ 4.75 ต่อปี ในขณะที่ต้นทุนบริการของผู้ปล่อยเงินกู้นอกระบบ เท่ากับร้อยละ 16.28 ต่อปีประกอบด้วยต้นทุนเงินทุนร้อยละ 5.18 ต่อปี ต้นทุนการดำเนินงานร้อยละ 2.30 ต่อปี หนี้เสียร้อยละ 8.80 ต่อปี

ธนาคารพาณิชย์มีแหล่งที่มาของเงินทุนมาจากการรับฝากเงินจากประชาชน เป็นผลให้ต้นทุนทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ต่ำที่สุด นอกจากนี้ต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ยังต่ำที่สุด เนื่องจากวงเงินที่ปล่อยให้ลูกค้ามีจำนวนสูงกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ ต้นทุนต่อ

หน่วยจึงน้อยกว่ารายอื่น นอกจากนี้การดำเนินงานของธนาคารอาจจะเกิดการประหยัดจากขนาดแล้ว ซึ่งเป็นผลให้ต้นทุนในการดำเนินงานต่ำลงได้

ต้นทุนการดำเนินงานของผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank สูงกว่าผู้ให้บริการกลุ่มอื่นๆ มาก เนื่องจากลูกค้าเป้าหมายของผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank คือผู้ที่มีรายได้ปานกลางถึงต่ำ เป็นผลให้ต้นทุนการดำเนินงานซึ่งเป็นต้นทุนคงที่ ต่อจำนวนลูกค้า 1 คน สูงกว่าธนาคารพาณิชย์ ในขณะที่ผู้ให้บริการนอกระบบนั้น มักไม่ค่อยมีต้นทุนการดำเนินงาน เนื่องจากผู้ประกอบการมักจะไม่ใช่บริการใดๆ แก่ผู้กู้

จำนวนหนี้เสียของผู้ปล่อยเงินกู้นอกระบบ สูงกว่าผู้ให้บริการในระบบ เนื่องจากผู้ปล่อยเงินกู้นอกระบบไม่มีเครื่องมืออย่างเครดิตบูโร หรือการตรวจสอบ Black List ในการตรวจสอบประวัติของลูกค้า

(3) การแข่งขันทางด้านราคาและที่ไม่ใช่ราคา

พฤติกรรมในการกำหนดราคาของผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันในระบบและนอกระบบที่เด่นชัดคือ การแบ่งแยกราคาขายระดับที่ 3 (Third – Degree Price Discrimination) โดยผู้ให้บริการในระบบจะแบ่งลูกค้าออกเป็นประเภทตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ โดยวงเงินนั้นอิงมาจากฐานรายได้ของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการนอกระบบจะแบ่งลูกค้าออกเป็นประเภทตามวงเงินและความถี่ในการใช้บริการ ซึ่งผู้ที่ได้รับวงเงินสูง และมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า ก็จะได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า

เมื่อเปรียบเทียบอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ให้บริการแต่ละกลุ่มคิดกับลูกค้า พบว่าผู้ให้บริการนอกระบบคิดอัตราดอกเบี้ยสูงที่สุด คือร้อยละ 106.20 ต่อปี รองลงมาคือผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank คิดเป็นร้อยละ 26.60 ต่อปี และธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 24.84 ต่อปี

ส่วนพฤติกรรมการแข่งขันที่ไม่ใช่ราคา สำหรับผู้ให้บริการในระบบ พบว่าผู้ให้บริการใช้กลยุทธ์ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ โดยการสร้างความหลากหลายให้แก่บริการ กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด เช่น การให้ของกำนัลเมื่อสมัครสินเชื่อ การโฆษณา กลยุทธ์ด้านการจัดจำหน่าย เช่น การเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น ส่วนผู้ให้บริการนอกระบบกลยุทธ์ที่เด่นชัดคือ การส่งมอบบริการ (Process) นั่นคือมีความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติและการส่งมอบเงิน ซึ่งจากแบบสอบถามพบว่า กระบวนการดังกล่าวไม่เกิน 1 วัน

(4) กำไรของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการนอกระบบมีกำไรจากการดำเนินธุรกิจมากที่สุด คือ เท่ากับร้อยละ 89.92 ต่อปี รองลงมาคือธนาคารพาณิชย์ กำไรเท่ากับร้อยละ 13.89 ต่อปี สุดท้ายคือผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank กำไรเท่ากับร้อยละ 5.93 ต่อปี

(5) จุดแข็งและจุดอ่อนในการแข่งขัน

ธนาคารพาณิชย์มีจุดแข็งในการแข่งขันคือสามารถใช้กลยุทธ์ด้านราคาโดยการลดอัตราดอกเบี้ย เนื่องจากมีต้นทุนการบริการต่ำ นอกจากนี้ยังมีสาขาที่ให้บริการจำนวนมากทำให้มีช่องทางในการขยายธุรกิจได้มากขึ้น รวมทั้งมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์อยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทย แต่ทั้งนี้จุดอ่อนคือการที่องค์กรมีขนาดใหญ่ ดังนั้นการปรับตัวหรือการเปลี่ยนแปลงนโยบายใดๆ ที่เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันย่อมไม่มีความคล่องตัว และธนาคารพาณิชย์ยังรองรับความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจได้จำกัด เนื่องจากการดำเนินการใดๆ จะต้องคำนึงถึงเจ้าของเงินทุนที่สำคัญคือ ประชาชนผู้ฝากเงิน

ส่วนผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank มีจุดแข็งในการแข่งขันคือมีความชำนาญในการทำธุรกิจ และมีแหล่งเงินทุนที่เพียงพอจากต่างประเทศ แต่จุดอ่อนคือมีต้นทุนการบริการสูง ทำให้เสียโอกาสในการแข่งขันทางด้านราคา รวมทั้งมีช่องทางการเข้าถึงลูกค้าน้อยกว่าธนาคารพาณิชย์

ผู้ให้บริการนอกระบบมีจุดแข็งในการแข่งขันคือสามารถรับความเสี่ยงได้ไม่จำกัด และสามารถดำเนินธุรกิจได้ง่าย สะดวก เนื่องจากไม่มีกฎเกณฑ์ในการควบคุม แต่จุดอ่อนคือไม่สามารถแข่งขันด้านการลดอัตราดอกเบี้ยได้ เนื่องจากมีความเสี่ยงสูงจากการไม่มีเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์อย่างเครดิตบูโร รวมทั้งไม่มีการให้บริการแก่ผู้กู้ และยังมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อผู้บริโภคอีกด้วย

5.1.2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

กลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันมีทั้งสิ้น 384 ราย จากจำนวนประชากรที่สำรวจ 578 ราย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 66.44 ของกลุ่มประชากรที่ศึกษา ส่วนใหญ่แล้วผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 30 ปี สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัวมี 4 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน รายได้ต่อเดือนของตนเอง 10,000 – 15,000 บาท รายได้ต่อเดือนของครอบครัว 50,000 บาทขึ้นไป รูปแบบการออมคือ การฝากธนาคาร ค่าใช้จ่ายต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท รายจ่ายที่มีจำนวนมากที่สุด 3 อันดับคือ การใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค ผ่อนบ้าน และผ่อนรถ ตามลำดับ นอกจากนี้เมื่อรายได้นั้นเพียงพอกับรายจ่ายก็จะกู้ยืม แหล่งของการกู้ยืมคือ การกู้ยืมจากญาติ

กลุ่มผู้ที่เคยกู้ ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันจากธนาคารพาณิชย์ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.43 ใช้กับผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.03 และใช้บริการเงินกู้นอกระบบ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 38.02 โดยมีผู้ให้บริการกับที่อื่นๆ คือบริษัทที่ทำงาน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.52

เหตุผลที่ใช้เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันที่ใช้ประจำ สำหรับกลุ่มผู้ที่เลือกกู้จากธนาคารพาณิชย์ มีเหตุผลที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าที่อื่นๆ กลุ่มผู้ที่เลือกกู้จาก Non – Bank มีเหตุผลที่สำคัญที่สุดคือ ความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติ ส่วนผู้ที่กู้เงินนอกระบบนั้น เหตุผลที่สุดคือ ความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติ

ความจำเป็นในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ที่สำคัญมากที่สุด คือ การนำไปใช้ในยามฉุกเฉิน รองลงมาคือ ต้องการเงินก้อน และ เป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักทรัพย์สินใดๆ ค้ำประกัน ตามลำดับ

อัตราดอกเบี้ยที่ผู้กู้จ่ายชำระ แยกตามกลุ่มของผู้พบว่า กลุ่มผู้ที่กู้จากธนาคารพาณิชย์ จ่ายดอกเบี้ยโดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 18.74 ต่อปี กลุ่มผู้ที่กู้จาก Non – Bank จ่ายดอกเบี้ยโดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 17.28 ต่อปี ส่วนผู้กู้นอกระบบจ่ายดอกเบี้ยโดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 65.55 ต่อปี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ลำดับที่ 2 คือ การผ่อนชำระแบบลดต้นลดดอก และลำดับที่ 3 คือ เงื่อนไขของผู้สมัคร จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้ที่สำคัญที่สุด คือ ปัจจัยด้านราคา นั่นคือดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

5.2 ข้อจำกัดในการศึกษา

5.2.1 ข้อจำกัดด้านการค้นคว้าข้อมูลทุติยภูมิ

ในการศึกษาโครงสร้างตลาดของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน โดยวัดการกระจุกตัวของผู้ให้บริการในส่วนของธนาคารพาณิชย์ ผู้ศึกษาใช้ข้อมูลการกระจุกตัวของปริมาณสินเชื่อรวม และปริมาณสินทรัพย์รวม เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ยังไม่เปิดเผยตัวเลขสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันในงบการเงิน และธนาคารแห่งประเทศไทย ยังไม่เผยแพร่ตัวเลขของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันแยกตามรายสถาบัน ซึ่งข้อมูลที่ใช้อาจไม่สะท้อนความเป็นจริงได้ตรงตัวนัก แต่ผู้เขียนเพียงต้องการให้เห็นถึงภาพรวมของการกระจุกตัว โดยอิง

ความหมายได้ว่า ธนาคารพาณิชย์ที่มีสินเชื้อมรวมและสินทรัพย์รวมที่สูงก็ย่อมมีความพร้อมในการพัฒนาธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันได้

นอกจากนี้ในส่วนของการแบ่งปริมาณสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน และจำนวนผู้ให้บริการ ของธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank เป็นข้อมูลจากการสำรวจของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นข้อมูล ในปี 2547 เท่านั้น

5.2.2 ข้อจำกัดด้านข้อมูลปฐมภูมิ

1) เนื่องจากการสำรวจพฤติกรรมผู้ให้บริการเป็นการรวบรวมข้อมูลแบบสุ่มตัวอย่างเพียง 578 ราย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันเพียง 384 รายเท่านั้น ทำให้ข้อมูลที่ได้นั้นอาจเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันทั้งหมดได้ไม่ได้นัก

2) การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ให้บริการโดยใช้แบบสอบถามมีข้อจำกัดในด้านการให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น การให้กลุ่มตัวอย่างจัดอันดับเหตุผลของการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน 5 ลำดับ แต่กลุ่มตัวอย่างบางรายจัดลำดับไม่ครบตามที่กำหนดไว้ ทำให้ได้ข้อมูลที่ได้ไม่ชัดเจนตามที่ต้องการ

3) การศึกษาต้นทุนบริการ พฤติกรรมการแข่งขันด้านราคา และพฤติกรรมการแข่งขันที่ไม่ใช้ราคาของผู้ปล่อยกู้ในระบบ ผู้ศึกษาใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการจำนวน 10 ราย ซึ่งข้อมูลที่ได้อาจไม่สะท้อนความเป็นจริงได้ทั้งหมด แต่ทั้งนี้ผู้ศึกษาเพียงต้องการให้เห็นภาพรวมของต้นทุนบริการ พฤติกรรมการแข่งขันด้านราคา และพฤติกรรมการแข่งขันที่ไม่ใช้ราคาของผู้ปล่อยกู้ในระบบ เท่านั้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะทางนโยบาย

จากผลการศึกษาพบว่า ต้นทุนการบริการของผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank ยังคงสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากต้นทุนการดำเนินงานสูง ดังนั้นผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank จึงควรหาวิธีลดต้นทุนดังกล่าวลง หรือปรับเปลี่ยนขนาดวงเงินสินเชื่อให้มากขึ้น เพื่อเป็นผลให้สามารถใช้กลยุทธ์ทางด้านราคาในการแข่งขันได้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เลือกปัจจัยด้านราคาว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

ถึงแม้ว่าปัจจัยด้านราคาจะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด แต่เมื่อการแข่งขันรุนแรงมากขึ้น การแข่งขันด้านราคาอย่างเดียวคงไม่เพียงพอที่จะดึงดูดลูกค้าและทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรสร้างจุดเด่นด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ การสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ โดยกำหนดเงื่อนไขผู้สมัครที่ไม่ซับซ้อนจนเกินไป ซึ่งปัจจัยดังกล่าวผู้ให้บริการให้ความสำคัญเป็น ลำดับ 2 ต่อมาก็ต้องพัฒนากระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการ นั่นคือความรวดเร็วในการอนุมัติและการส่งมอบเงิน รวมทั้งเพิ่มบริการหลังการขาย โดยการให้สิทธิลูกค้าได้ใช้วงเงินสินเชื่อเพิ่ม โดยไม่ต้องส่งเอกสารอีกครั้ง และการให้คะแนนสะสมเพื่อแลกซื้อสินค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด และอาจเกิดการบอกต่อ ทำให้สามารถเพิ่มยอดขายได้ในอนาคต นอกจากนี้ ผลการศึกษา พบว่าอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ให้บริการนอกระบบคิดกับลูกหนี้ สูงกว่าผู้ให้บริการในระบบ แต่ผู้ต้องการเงินกู้ส่วนใหญ่ยังคงเป็นผู้ที่มีรายได้น้อย ไม่มีหลักแหล่งอาชีพที่แน่นอน ไม่มีรายได้ประจำ ซึ่งยังไม่สามารถกู้เงินในระบบได้ ทำให้บางส่วนต้องไปกู้เงินนอกระบบและจ่ายอัตราดอกเบี้ยสูง ดังนั้นรัฐบาลควรเข้ามาช่วยเหลือให้ผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินกู้ในระบบ ให้สามารถกู้เงินในระบบได้ เช่น การส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา โอกาสในการทำงาน เพื่อให้คนเหล่านี้มีคุณสมบัติที่สามารถกู้เงินในระบบได้

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในอนาคต

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ยังจำกัดกลุ่มตัวอย่างอยู่ในกลุ่มผู้เคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันเพียง 384 รายเท่านั้น ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่ครอบคลุมถึงประชากรทั้งหมด ดังนั้นการศึกษาในอนาคตจึงควรกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้ใหญ่ขึ้น และครอบคลุมประชากรในพื้นที่อื่นๆ มากขึ้น เพื่อให้ได้ประโยชน์จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันมากขึ้น และในส่วนของผู้ให้บริการเงินกู้นอกระบบ ผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์ผู้ปล่อยเงินกู้เพียง 10 รายเท่านั้น ดังนั้นหากมีการศึกษาในอนาคต จึงควรเพิ่มจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์มากขึ้น เพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และสะท้อนความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ในการศึกษาครั้งนี้ ไม่ได้ศึกษาโอกาสความเป็นไปได้ (Probability) ของการเกิดความเสียหายจากการปล่อยกู้ กล่าวคือ จำนวนหนี้เสียของผู้ปล่อยเงินกู้นอกระบบมีมากที่สุดเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการในระบบ แต่หากโอกาสของการเกิดหนี้เสียของผู้ปล่อยเงินกู้นอกระบบมีน้อยกว่าผู้ให้บริการในระบบ ส่วนสูญเสียจากการปล่อยเงินกู้ก็อาจน้อยกว่าได้ ดังนั้นการศึกษาในอนาคต จึงควรศึกษาโอกาสความเป็นไปได้ (Probability) ของการเกิดความเสียหายจากการปล่อยกู้ด้วย เพื่อสะท้อนส่วนสูญเสียจากการปล่อยเงินกู้ได้มากกว่า การศึกษาเพียงจำนวนหนี้เสียเท่านั้น