

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพประกอบ.....	(12)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	11
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	11
1.4 ข้อมูลและแหล่งที่มา	12
1.5 วิธีการศึกษา	13
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	15
1.7 องค์ประกอบของงานวิจัย.....	15
2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
2.1 ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง.....	17
2.1.1 ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ว่าด้วยโครงสร้างอุตสาหกรรม	17
2.1.2 พฤติกรรมของตลาด.....	19

2.1.3 ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory)	23
2.1.4 ทฤษฎีการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค	24
2.2 งานศึกษาวิจัยในอดีต.....	25
2.2.1 การศึกษาเรื่องโครงสร้างตลาดและพฤติกรรม การแข่งขันของธุรกิจการเงิน.....	25
2.2.2 การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการแข่งขันของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล	26
2.2.3 การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล	26
2.3 ความแตกต่างจากงานวิจัยอื่นๆ.....	28
2.4 กรอบการวิเคราะห์.....	31
3. ภาพรวมของตลาดสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน.....	32
3.1 ความหมายของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน	32
3.2 ภาพรวมของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน.....	34
3.3 ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันในระบบ	38
3.3.1 สถาบันผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ในประเทศไทย	38
3.3.2 โครงสร้างตลาดธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน.....	42
3.3.3 เหตุการณ์สำคัญเกี่ยวกับธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มี หลักประกัน.....	48
3.4 การดำเนินธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันในระบบ และนอกระบบ	52
3.4.1 ต้นทุนการบริการ	52
3.4.2 การแข่งขันทางด้านราคา.....	63
3.4.3 การแข่งขันที่ไม่ใช้ราคา.....	75
3.4.4 การดำเนินธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน	83
3.5 การเปรียบเทียบการดำเนินธุรกิจของ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทผู้ให้บริการ ที่เป็น Non – Bank และผู้ให้บริการนอกระบบ.....	91

4. ผลการศึกษา.....	93
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	93
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	93
4.1.2 ข้อมูลด้านการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน	97
4.2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน.....	103
4.2.1 เหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ที่ใช้ประจำ	103
4.2.2 ความจำเป็นที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน.....	105
4.2.3 รูปแบบของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน	106
4.2.4 จำนวนสถาบันที่ใช้บริการ	107
4.2.5 จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติโดยเฉลี่ย	108
4.2.6 ระยะเวลาการผ่อนชำระ	110
4.2.7 อัตราดอกเบี้ยที่จ่ายชำระ	111
4.2.8 พฤติกรรมการแก้ไขหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ ไม่มีหลักประกัน.....	112
4.2.9 พฤติกรรมการทวงถามหนี้ที่ผู้บริการไม่พอใจ.....	113
4.2.10 บริการหลังการขายที่ผู้บริการพอใจ	115
4.2.11 ผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ที่ไม่มีหลักประกัน	117
4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ ไม่มีหลักประกัน	118

5. บทสรุป ปัญหา และข้อเสนอแนะ	123
5.1 สรุปผลการศึกษา	123
5.2 ข้อจำกัดในการศึกษา	127
5.3 ข้อเสนอแนะ	128
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถาม	131
ข. พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พุทธศักราช 2475.....	139
บรรณานุกรม.....	140

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ปริมาณสินเชื่อส่วนบุคคล และปริมาณสินเชื่อทั้งหมดของระบบ ธนาคารพาณิชย์ ปี 2538 – 2549	5
1.2 ปริมาณสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน และมีหลักประกันของระบบ ธนาคารพาณิชย์ ปี 2538 – 2549	8
1.3 จำนวนประชากรผู้มีงานทำ และจำนวนผู้มีรายได้ประจำ ปี 2545-2549.....	9
2.1 ลักษณะของตลาดประเภทต่างๆ	19
2.2 สรุปประเด็นงานวิจัยในอดีต และงานวิจัยในครั้งนี้.....	29
3.1 รายชื่อสถาบันผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันใน ประเทศไทย	39
3.2 ส่วนแบ่งตลาดของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ และผู้ประกอบธุรกิจ Non – Bank แยกตามระดับรายได้ของผู้บริโภค ณ 30 มิถุนายน 2547	43
3.3 ส่วนแบ่งตลาดของปริมาณสินเชื่อรวมและปริมาณสินทรัพย์รวมของธนาคาร พาณิชย์ที่ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ปี 2549	44
3.4 อัตราการกระจุกตัวของสินเชื่อรวมและสินทรัพย์รวมของธนาคารพาณิชย์ ปี 2549	45
3.5 ส่วนแบ่งตลาดของปริมาณสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน และ รายได้ของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank ปี 2549	46
3.6 อัตราการกระจุกตัวของปริมาณสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน และรายได้ของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank ปี 2549	48
3.7 สรุปเหตุการณ์สำคัญที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน	48
3.8 แหล่งที่มาของเงินทุนของธนาคารพาณิชย์ไทย ปี 2545-2549	53

3.9	เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ทุกสำนักงานในประเทศ	54
3.10	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทฝากเงินเมื่อสิ้นระยะเวลา (Time Deposits) ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 เดือน และมากกว่า 2 ปี สำหรับปี 2545 – 2549	55
3.11	ต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ปี 2545 – 2549	56
3.12	ยอดคงค้าง NPL ของสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบธนาคารพาณิชย์	57
3.13	สรุปต้นทุนการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ ปี 2549	57
3.14	อัตราดอกเบี้ยจ่ายของ ผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank ปี 2549	58
3.15	ต้นทุนการดำเนินงานของ ผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank ปี 2549	59
3.16	สรุปต้นทุนการบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank ปี 2549	60
3.17	ต้นทุนการบริการของผู้ปล่อยเงินกู้ในระบบ	61
3.18	สรุปต้นทุนการบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของผู้ปล่อยเงินกู้ในระบบ	62
3.19	การเปรียบเทียบต้นทุนการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน	63
3.20	พฤติกรรมการแข่งขันด้านราคาของผู้ให้บริการในระบบ	65
3.21	อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมของผู้ปล่อยเงินกู้ในระบบ	73
3.22	การเปรียบเทียบอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน	74
3.23	การเปรียบเทียบต้นทุนการให้บริการ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม และกำไรของผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน	75
3.24	พฤติกรรมการแข่งขันที่ไม่ใช้ราคาของผู้ให้บริการในระบบ	76
3.25	พฤติกรรมการแข่งขันที่ไม่ใช้ราคาของผู้ปล่อยเงินกู้ในระบบ	83
3.26	การเปรียบเทียบการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน	92
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	94
4.2	การเปรียบเทียบลักษณะส่วนใหญ่ของผู้ที่เคยกู้และไม่เคยกู้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน	98
4.3	บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันที่ใช้ประจำ	99

4.4	การเปรียบเทียบลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการกับสถาบันต่างๆ	102
4.5	เหตุผลที่ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันที่ใช้ประจำ	104
4.6	เหตุผลของการเลือกให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันที่ใช้ประจำ แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ	105
4.7	ความจำเป็นที่ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน	106
4.8	รูปแบบของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน	107
4.9	รูปแบบของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ	107
4.10	จำนวนสถาบันที่ให้บริการ	108
4.11	จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติโดยเฉลี่ย	109
4.12	จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติโดยเฉลี่ย แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ	109
4.13	ระยะเวลาการผ่อนชำระ	110
4.14	ระยะเวลาการผ่อนชำระ แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ	111
4.15	อัตราดอกเบี้ยที่จ่ายชำระ	112
4.16	พฤติกรรมการแก้ไขหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน	113
4.17	พฤติกรรมการแก้ไขหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ	113
4.18	พฤติกรรมการทวงถามหนี้ที่ผู้ใช้บริการไม่พอใจ	114
4.19	พฤติกรรมการทวงถามหนี้ที่ผู้ใช้บริการไม่พอใจ แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ	115
4.20	บริการหลังการขายที่ผู้ใช้บริการพอใจ	116
4.21	บริการหลังการขายที่ผู้ใช้บริการพอใจ แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ	117
4.22	ผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ..	118
4.23	ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ...	119
4.24	ผลของการโฆษณาต่อการตัดสินใจเลือกให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ ไม่มีหลักประกัน	120
4.25	ผลของการโฆษณาต่อการตัดสินใจเลือกให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ ไม่มีหลักประกัน แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ	120
4.26	แหล่งข้อมูลที่ใช้บริการได้รับ	121
4.27	แหล่งข้อมูลที่ใช้บริการได้รับ แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ	121

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1.1	ความสัมพันธ์ระหว่างการเติบโตของปริมาณสินเชื่อส่วนบุคคล และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ	4
1.2	ปริมาณสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีหลักประกัน และไม่มีหลักประกันของระบบธนาคารพาณิชย์ ปี 2538 – 2549	9
1.3	โครงสร้างรายได้ของประชากรผู้มีรายได้ประจำ	10
2.1	กรอบแนวความคิด	31
3.1	องค์ประกอบของสินเชื่อส่วนบุคคล	33
3.2	จำนวนบัตรเครดิตปี 2541 – 2549	36
3.3	ส่วนแบ่งตลาดของปริมาณสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank ปี 2549	47
3.4	สัดส่วนสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันต่อสินเชื่อรวมของระบบธนาคารพาณิชย์	84
3.5	ปริมาณสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของ Non – Bank ปี 2545 - 2549	85
3.6	ขั้นตอนการบริหารจัดการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์	88
3.7	ขั้นตอนการบริหารจัดการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของบริษัทผู้ให้บริการที่เป็น Non – Bank	89
3.8	ขั้นตอนการบริหารจัดการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของผู้ให้บริการนอกกรอบ	90