

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แนวทางการแก้ปัญหาหนี้เสียของธุรกิจเช่าซื้อประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า และรถจักรยานยนต์ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างลูกหนี้ จากกลุ่มลูกหนี้ที่ขาดชำระ 1-3 เดือน พบว่า ลูกหนี้ทั้งประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า และลูกหนี้ประเภท รถจักรยานยนต์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี โดยลูกหนี้ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นโสดมากที่สุด ส่วนลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ จะสมรสแล้วมากที่สุด ลูกหนี้ทั้งประเภท เครื่องใช้ไฟฟ้าและลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่ มีสมาชิกในครอบครัวจำนวน 3-5 คน และมีสมาชิกที่มีรายได้จำนวน 2 คน รวมถึงมีอาชีพหลักในปัจจุบันคือ รับจ้างมากที่สุดเหมือนกัน

ด้านรายได้จากอาชีพหลัก พบว่า ลูกหนี้ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อ เดือน 5,000-6,000 บาท ขณะที่ลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท แต่ในส่วนของการรายได้เสริม พบว่า ลูกหนี้ทั้งประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและลูกหนี้ประเภท รถจักรยานยนต์ ส่วนใหญ่มีรายได้เสริมต่อปีต่ำกว่า 5,000 บาท

ลูกหนี้ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ ทำสัญญาผ่อนชำระ หนี้ 6-12 เดือน มีระยะเวลาที่เหลือในการผ่อนชำระหนี้ต่ำกว่า 6 เดือน มีระยะเวลาที่ขาดการชำระ หนี้ 1 เดือนมากที่สุดเหมือนกัน ส่วนเหตุผลที่ลูกหนี้ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและลูกหนี้ประเภท รถจักรยานยนต์มาใช้บริการที่ร้านมากที่สุดคือ การบริการดี โดยเหตุผลที่ลูกหนี้ประเภท เครื่องใช้ไฟฟ้า ทำสัญญาเช่าซื้อแบบผ่อนชำระมากที่สุดคือ สามารถจ่ายรายเดือนได้ ส่วนเหตุผลที่ ลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ ทำสัญญาเช่าซื้อแบบผ่อนชำระมากที่สุดคือ ไม่มีเงินสดและสามารถ จ่ายรายเดือนได้

สำหรับผลการศึกษาสามารถนำเสนอได้ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัญหาในการค้างชำระหนี้ (ตารางที่ 1-2)

ตอนที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย (ตารางที่ 3-4)

ตอนที่ 1 ปัญหาในการค้างชำระหนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ประเภท
เครื่องใช้ไฟฟ้า

ปัญหาในการค้างชำระหนี้	ลูกหนี้ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า			
	Mean	SD	แปลผล	อันดับ
ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูงขึ้น	3.20	1.32	ปานกลาง	1
ชำระหนี้สินภายนอก	2.87	1.06	ปานกลาง	2
รายได้ไม่น้อยลง	2.47	1.19	น้อย	3
ขาดความสะดวกในการไปชำระเงิน	2.20	1.14	น้อย	4
อยู่ระหว่างการเปลี่ยนงาน	1.87	1.25	น้อย	5
ไม่เข้าใจสัญญาเช่าซื้อ	1.80	.77	น้อย	6
พนักงานเก็บเงินไม่มาเก็บ	1.80	1.01	น้อย	6
ไม่ได้รับค่าจ้างจากการทำงาน	1.73	1.16	น้อย	7
ประสบภัยธรรมชาติ	1.60	.99	น้อย	8
สินค้าสูญหาย	1.53	1.06	น้อย	9
ต้องการเปลี่ยนสัญญาเช่าซื้อ	1.47	.83	น้อยที่สุด	10
สินค้าชำรุด-เสียหาย	1.47	.74	น้อยที่สุด	10
พนักงานเก็บเงินไม่สุภาพ	1.47	.64	น้อยที่สุด	10

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ปัญหาในการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ประเภท
เครื่องใช้ไฟฟ้า อันดับแรกคือ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูงขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.20 รองลงมาคือ การชำระ
หนี้สินภายนอก ค่าเฉลี่ย 2.87 และรายได้ไม่น้อยลง ค่าเฉลี่ย 2.47 ส่วนปัญหาในการค้างชำระหนี้ที่น้อย
ที่สุดคือ ต้องการเปลี่ยนสัญญาเช่าซื้อ สินค้าชำรุด-เสียหาย และพนักงานเก็บเงินไม่สุภาพ ค่าเฉลี่ย
1.47

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการค้างชำระหนี้ของลูกค้าประเภท
รถจักรยานยนต์

ปัญหาในการค้างชำระหนี้	ลูกค้าประเภทรถจักรยานยนต์			
	Mean	SD	แปลผล	อันดับ
ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูงขึ้น	4.12	1.01	มาก	1
รายได้น้อยลง	3.44	1.04	ปานกลาง	2
ชำระหนี้สินภายนอก	3.16	1.03	ปานกลาง	3
ประสบภัยธรรมชาติ	2.80	1.41	ปานกลาง	4
ขาดความสะดวกในการไปชำระเงิน	2.32	1.28	น้อย	5
ต้องการเปลี่ยนสัญญาเช่าซื้อ	2.20	1.35	น้อย	6
อยู่ระหว่างการเปลี่ยนงาน	2.12	1.17	น้อย	7
ไม่ได้รับค่าจ้างจากการทำงาน	2.08	1.32	น้อย	8
ไม่เข้าใจสัญญาเช่าซื้อ	2.04	.84	น้อย	9
สินค้าชำรุด-เสียหาย	1.88	1.05	น้อย	10
พนักงานเก็บเงินไม่มาเก็บ	1.72	1.06	น้อย	11
สินค้าสูญหาย	1.60	1.23	น้อย	12
พนักงานเก็บเงินไม่สุภาพ	1.56	.96	น้อย	13

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ปัญหาในการค้างชำระหนี้ของลูกค้าประเภท
รถจักรยานยนต์ อันดับแรกคือ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูงขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ รายได้
น้อยลง ค่าเฉลี่ย 3.44 และการชำระหนี้สินภายนอก ค่าเฉลี่ย 3.16 และ ส่วนปัญหาในการค้างชำระ
หนี้ที่น้อยที่สุดคือ พนักงานเก็บเงินไม่สุภาพ ค่าเฉลี่ย 1.56

ตอนที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหานี้เสีย

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแนวทางในการแก้ไขปัญหานี้เสียของลูกค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า

แนวทางในการแก้ไขปัญหานี้เสีย	ลูกค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า			
	Mean	SD	แปลผล	อันดับ
ให้มีส่วนลดการชำระหนี้ เช่น ลดค่าปรับ	3.73	.96	มาก	1
ให้มีรางวัลสำหรับการชำระหนี้ตามกำหนดหรือก่อนกำหนด	3.67	1.11	มาก	2
ให้มีการลดดอกเบี้ย เช่น การจ่ายก่อนถึงกำหนดวันชำระหนี้	3.60	.91	มาก	3
ให้มีการดูแลบริการที่ดีหลังการขาย	3.60	.63	มาก	3
ให้มีการผ่อนปรนหรือยืดเวลาการชำระหนี้	3.40	.99	ปานกลาง	4
สามารถรับสินค้าที่ถูกยึดคืนได้ หากมีการชำระหนี้บางส่วน เช่น ชำระหนี้ที่ค้าง 1 หรือ 2 เดือน	3.40	.98	ปานกลาง	4
สามารถเปลี่ยนสัญญาได้ เช่น เพิ่มจำนวนเดือนในการผ่อนชำระ หรือชำระเป็นรายวัน	3.40	.98	ปานกลาง	4
ยืดเวลาการยึดสินค้าคืน เช่น 4 เดือน	3.33	1.05	ปานกลาง	5
สามารถปรับระดับความเป็นลูกค้าเมื่อชำระหนี้หมด เช่น จากการเป็นลูกค้าที่เคยมีหนี้ เป็นลูกค้าชั้นดี	3.20	.86	ปานกลาง	6
ให้พนักงานเก็บเงินมาเก็บเงินตรงตามเวลาและสถานที่ที่นัดหมาย เช่น ที่บ้าน หรือที่ทำงาน	2.67	.82	ปานกลาง	7
มีการอบรมมารยาทพนักงานเก็บเงิน เช่น การใช้กิริยาจา ความสุภาพ	2.40	.91	น้อย	8
ขยายสาขาร้านหรือเพิ่มสถานที่ในการชำระหนี้ เช่น ร้านสะดวกซื้อ มินิมาร์ท	2.07	.70	น้อย	9

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหานี้เสียของลูกหนี้ประเภท
เครื่องใช้ไฟฟ้า อันดับแรกคือ ให้มีส่วนลดการชำระหนี้ เช่น ลดค่าปรับ ค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ
ให้มีรางวัลสำหรับการชำระหนี้ตามกำหนดหรือก่อนกำหนด ค่าเฉลี่ย 3.67 และให้มีการลดดอกเบี้ย
เช่น การจ่ายก่อนถึงกำหนดวันชำระหนี้ และให้มีการดูแลบริการที่ดีหลังการขาย ค่าเฉลี่ยเท่ากัน
3.60 สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหานี้เสียของลูกหนี้เสียที่น้อยที่สุดคือ ขยายสาขาร้านหรือเพิ่ม
สถานที่ในการชำระหนี้ เช่น ร้านสะดวกซื้อ มินิมาร์ท ค่าเฉลี่ย 2.07

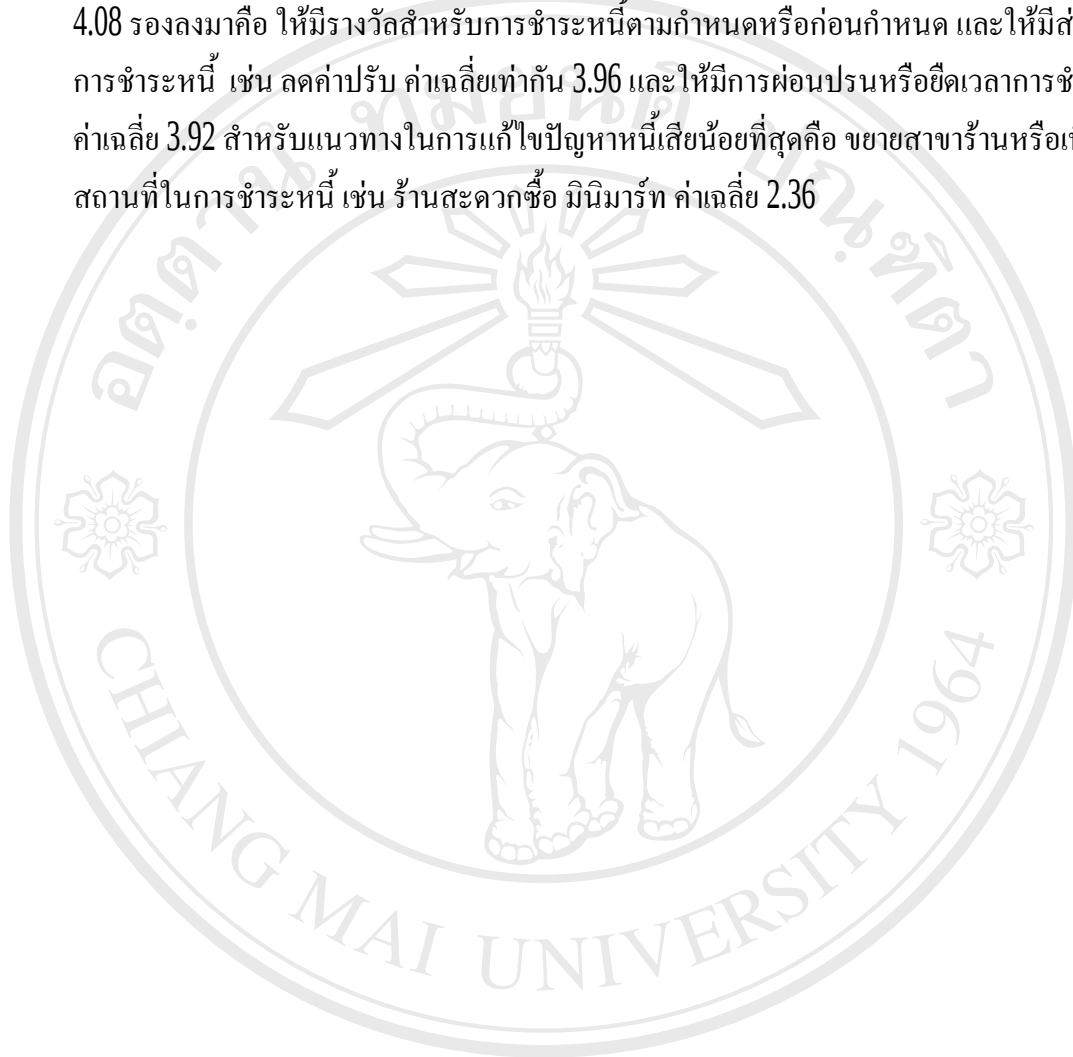


ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้เสียของลูกค้า
ประเภทรถจักรยานยนต์

แนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย	ลูกค้าประเภทรถจักรยานยนต์			
	Mean	SD	แปลผล	อันดับ
ให้มีการลดดอกเบี้ย เช่น การจ่ายก่อนถึงกำหนดวันชำระหนี้	4.08	.91	มาก	1
ให้มีรางวัลสำหรับการชำระหนี้ตามกำหนดหรือก่อนกำหนด	3.96	.79	มาก	2
ให้มีส่วนลดการชำระหนี้ เช่น ลดค่าปรับ	3.96	.79	มาก	2
ให้มีการผ่อนปรนหรือยืดเวลาการชำระหนี้	3.92	.81	มาก	3
สามารถรับสินค้าที่ถูกยึดคืนได้ หากมีการชำระหนี้บางส่วน เช่น ชำระหนี้ที่ค้าง 1 หรือ 2 เดือน	3.72	.68	มาก	4
ยืดเวลาการยึดสินค้าคืน เช่น 4 เดือน	3.68	.90	มาก	5
สามารถเปลี่ยนสัญญาได้ เช่น เพิ่มจำนวนเดือนในการผ่อนชำระ หรือชำระเป็นรายวัน	3.64	.91	มาก	6
สามารถปรับระดับความเป็นลูกค้าเมื่อชำระหนี้หมด เช่น จากการเป็นลูกค้าที่เคยมีหนี้ เป็นลูกค้าชั้นดี	3.48	1.00	ปานกลาง	7
ให้มีการดูแลบริการที่ดีหลังการขาย	3.48	1.08	ปานกลาง	7
ให้พนักงานเก็บเงินมาเก็บเงินตรงตามเวลาและสถานที่ที่นัดหมาย เช่น ที่บ้าน หรือที่ทำงาน	2.96	1.10	ปานกลาง	8
มีการอบรมมารยาทพนักงานเก็บเงิน เช่น การใช้กิริยาจา ความสุภาพ	2.80	.91	ปานกลาง	9
ขยายสาขาร้านหรือเพิ่มสถานที่ในการชำระหนี้ เช่น ร้านสะดวกซื้อ มินิมาร์ท	2.36	1.04	น้อย	10

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้เสียของลูกค้าประเภท รถจักรยานยนต์ อันดับแรกคือ ให้มีการลดดอกเบี้ย เช่น การจ่ายก่อนถึงกำหนดวันชำระหนี้ ค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาคือ ให้มีรางวัลสำหรับการชำระหนี้ตามกำหนดหรือก่อนกำหนด และให้มีส่วนลดการชำระหนี้ เช่น ลดค่าปรับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และให้มีการผ่อนปรนหรือยืดเวลาการชำระหนี้ ค่าเฉลี่ย 3.92 สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้เสียน้อยที่สุดคือ ขยายสาขาร้านหรือเพิ่มสถานที่ในการชำระหนี้ เช่น ร้านสะดวกซื้อ มินิมาร์ท ค่าเฉลี่ย 2.36



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved