

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แนวทางการแก้ปัญหาหนี้เสียของธุรกิจเช่าซื้อประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและรถจักรยานยนต์ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาของการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ในธุรกิจเช่าซื้อประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและรถจักรยานยนต์ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และ 2) ศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาหนี้เสียของธุรกิจเช่าซื้อประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและรถจักรยานยนต์ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประชากรของการศึกษาคือ ลูกหนี้ธุรกิจเช่าซื้อประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและรถจักรยานยนต์ ที่ขาดชำระตั้งแต่ 1-3 เดือน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลูกหนี้ทั้งประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า และลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี โดยลูกหนี้ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นโสดมากที่สุด ส่วนลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ จะสมรสแล้วมากที่สุด ลูกหนี้ทั้งประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่ มีสมาชิกในครอบครัวจำนวน 3-5 คน และมีสมาชิกที่มีรายได้จำนวน 2 คน รวมถึงมีอาชีพหลักในปัจจุบันคือ รับจ้างมากที่สุดเหมือนกัน

ด้านรายได้จากอาชีพหลัก พบว่า ลูกหนี้ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-6,000 บาท ขณะที่ลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท แต่ในส่วนของการได้เสริม พบว่า ลูกหนี้ทั้งประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ ส่วนใหญ่มีรายได้เสริมต่อปีต่ำกว่า 5,000 บาท

ลูกหนี้ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ ทำสัญญาผ่อนชำระหนี้ 6-12 เดือน มีระยะเวลาที่เหลือในการผ่อนชำระหนี้ต่ำกว่า 6 เดือน มีระยะเวลาที่ขาดการชำระหนี้ 1 เดือนมากที่สุดเหมือนกัน ส่วนเหตุผลที่ลูกหนี้ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์มาใช้บริการที่ร้านมากที่สุดคือ การบริการดี โดยเหตุผลที่ลูกหนี้ประเภท

เครื่องใช้ไฟฟ้า ทำสัญญาเช่าซื้อแบบผ่อนชำระมากที่สุดคือ สามารถจ่ายรายเดือนได้ ส่วนเหตุผลที่ลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ ทำสัญญาเช่าซื้อแบบผ่อนชำระมากที่สุดคือ ไม่มีเงินสดและสามารถจ่ายรายเดือนได้

ปัญหาในการค้างชำระหนี้

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า อันดับแรกคือ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูงขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.20 รองลงมาคือ การชำระหนี้สินภายนอก ค่าเฉลี่ย 2.87 และรายได้น้อยลง ค่าเฉลี่ย 2.47 ส่วนปัญหาในการค้างชำระหนี้ที่น้อยที่สุดคือ ต้องการเปลี่ยนสัญญาเช่าซื้อ สินค้าชำรุดเสียหาย และพนักงานเก็บเงินไม่สุภาพ ค่าเฉลี่ย 1.47

แต่ปัญหาในการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ อันดับแรกคือ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูงขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ รายได้น้อยลง ค่าเฉลี่ย 3.44 และการชำระหนี้สินภายนอก ค่าเฉลี่ย 3.16 และ ส่วนปัญหาในการค้างชำระหนี้ที่น้อยที่สุดคือ พนักงานเก็บเงินไม่สุภาพ ค่าเฉลี่ย 1.56

แนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย

ผลการศึกษาพบว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้เสียของลูกหนี้ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า อันดับแรกคือ ให้มีส่วนลดการชำระหนี้ คือ ลดค่าปรับ ค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ ให้มีรางวัลสำหรับการชำระหนี้ตามกำหนดหรือก่อนกำหนด ค่าเฉลี่ย 3.67 และให้มีการลดดอกเบี้ย คือ การจ่ายก่อนถึงกำหนดวันชำระหนี้ และให้มีการดูแลบริการที่ดีหลังการขาย ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.60 สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย น้อยที่สุดคือ ขยายสาขาร้านหรือเพิ่มสถานที่ในการชำระหนี้ เช่น ร้านสะดวกซื้อ มินิมาร์ท ค่าเฉลี่ย 2.07

ส่วนแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้เสียของลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ อันดับแรกคือ ให้มีการลดดอกเบี้ย คือ การจ่ายก่อนถึงกำหนดวันชำระหนี้ ค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาคือ ให้มีรางวัลสำหรับการชำระหนี้ตามกำหนดหรือก่อนกำหนด และให้มีส่วนลดการชำระหนี้ คือ การลดค่าปรับ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.96 และให้มีการผ่อนปรนหรือยืดเวลาการชำระหนี้ ค่าเฉลี่ย 3.92 สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย น้อยที่สุดคือ ขยายสาขาร้านหรือเพิ่มสถานที่ในการชำระหนี้ คือ ร้านสะดวกซื้อ มินิมาร์ท ค่าเฉลี่ย 2.36

อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้มีประเด็นที่น่าสนใจและสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ทั้งประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า และลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ ประการหนึ่งคือ รายได้ที่น้อยลง ลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของพิทยา วัฒนะ (2543) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียในการเบิกเงินเกินบัญชี พบว่า ปัจจัยในการที่ทำให้เกิดหนี้เสียเบิกเงินเกินบัญชีอันดับแรกคือ รายได้ โดยมีความสัมพันธ์กับหนี้เสียเบิกเงินเกินบัญชีคือ ถ้ารายได้ลดลงทำให้หนี้เสียเบิกเงินเกินบัญชีเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องจากรายได้ในแต่ละเดือนทั้งรายได้หลักและรายได้เสริมของลูกหนี้ ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้ค่อนข้างน้อย คือ เดือนละ 5,000-6,000 บาท และรายได้เสริมต่อปีต่ำกว่า 5,000 บาท ถือเป็นแหล่งทุนสำคัญในการนำมาชำระหนี้ เมื่อรายได้ที่เคยมีลดลง จึงส่งผลกระทบต่อส่วนที่จะต้องนำมาชำระหนี้ด้วย

นอกจากนี้ปัญหาในการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ทั้งประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ที่สำคัญอีกสองประการคือ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูงขึ้น และการชำระหนี้สินภายนอกอื่น ๆ ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจเนื่องจากสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาขึ้นอยู่กับสถานการณ์เปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลกซึ่งมีความผันผวนตามปัจจัยสำคัญต่าง ๆ โดยเฉพาะราคาน้ำมันซึ่งเพิ่มขึ้นตลอดเวลา ส่งผลทำให้ปัจจัยค่าครองชีพต่าง ๆ ปรับตัวสูงขึ้นตามทั้งในด้านการอุปโภคและบริโภค โดยที่ภาครัฐแม้จะมีมาตรการหรือวิธีการดำเนินการด้านต่าง ๆ ก็ไม่อาจทำให้ระดับราคาของสินค้าหรือการบริการลดลงได้ นอกจากนี้ยังอาจมีสาเหตุมาจากสถาบันการเงินนอกระบบหลาย ๆ สถาบัน พยายามปล่อยสินเชื่อโดยขาดการพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ในอำเภอปายมีรายได้รวมเฉลี่ยค่อนข้างน้อย จึงทำให้มีหนี้สินภายนอกเพิ่มขึ้น ลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับอุทัย พิมพ์ไพโร (2546) ซึ่งศึกษาถึงศักยภาพในการชำระหนี้ของลูกหนี้กลุ่มรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกหนี้กลุ่มรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ส่วนหนึ่งคือ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูง และปัญหานี้สิน ลักษณะเช่นนี้อาจเนื่องจากรายจ่ายในครัวเรือนหรือปัญหานี้สินที่เพิ่มขึ้น ได้เข้ามาแย่งส่วนแบ่งของรายได้ที่ต้องนำมาชำระหนี้ ขณะที่รายได้เท่าเดิมหรือลดลง ทำให้ส่วนแบ่งดังกล่าวที่ลูกหนี้คาดว่าจะเพียงพอต่อการชำระหนี้ในแต่ละงวดและสามารถบริหารการใช้เงินที่มีอยู่ได้ กลับไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ จึงส่งผลให้ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ลดลง และกลายเป็นปัญหาต่อการชำระหนี้ในงวดต่อ ๆ มา ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้วจะเห็นได้ว่า ทั้งกรณีรายได้ลดลง ค่าใช้จ่ายใน

ครัวเรือนสูงขึ้น รวมถึงภาระการชำระหนี้สินภายนอกอื่น ๆ ล้วนเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลการชำระหนี้ทั้งสิ้น

อย่างไรก็ตามลักษณะของปัญหาในการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ทั้งประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์ ทั้งเรื่องรายได้ที่ลดลง ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูงขึ้น รวมถึงมีการชำระหนี้สินภายนอกอื่น ๆ เพิ่มขึ้นดังกล่าว ซึ่งพบว่าไม่สอดคล้องกับประเสริฐ เล็กงามเอก (2546) ที่ศึกษาเรื่องปัญหาการชำระค่าใช้บริการของลูกค้านในการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ พบว่า สาเหตุที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุในใบแจ้งหนี้เนื่องมาจากผู้ใช้บริการไม่มีเวลาที่จะไปชำระ ประกอบกับการชำระค่าใช้บริการ ก่อนหรือหลังกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ไม่มีผลแตกต่างกัน ลักษณะดังกล่าวอาจเนื่องจาก ผลกระทบที่ได้รับจากการไม่ชำระหนี้ที่แตกต่างกันนั่นเอง เพราะการชำระค่าบริการใช้โทรศัพท์ก่อนหรือหลังกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ไม่มีผลแตกต่างกัน ขณะที่ลูกหนี้ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์หากไม่ชำระหนี้ตามกำหนด หรือขาดส่งหนี้ ก็จะถูกดำเนินการตามข้อบังคับต่าง ๆ ตามที่ระบุในสัญญา เช่น การคิดดอกเบี้ยเพิ่ม ค่าปรับ การยึดสินค้า เป็นต้น

สำหรับปัญหาในการค้างชำระหนี้ที่น้อยที่สุดที่ลูกหนี้ทั้งประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า และประเภทรถจักรยานยนต์เห็นตรงกันคือ กรณีพนักงานเก็บเงินไม่สุภาพ ลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า สถานประกอบการมีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีกิริยามารยาทที่เหมาะสม ไม่แสดงอารมณ์ความก้าวร้าวคุกคาม ให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของลูกค้า และความตั้งใจในการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมากที่สุดนั่นเอง ซึ่งอาจเป็นแนวทางหนึ่งของการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานที่ทำหน้าที่เก็บเงินจากลูกหนี้ที่ผ่อนชำระ

ส่วนแนวทางอันดับสุดท้ายในการแก้ไขปัญหานี้เสียของลูกหนี้ทั้งประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและประเภทรถจักรยานยนต์ ที่เห็นตรงกันคือ การขยายสาขาหรือเพิ่มสถานที่ในการชำระหนี้ เช่น ร้านสะดวกซื้อ หรือร้านมินิมาร์ทนั้น ทั้งนี้อาจเพราะ ความกังวลของลูกหนี้ที่ว่า การชำระหนี้ในสถานที่ดังกล่าวยังไม่ถือว่าเสร็จสิ้นสมบูรณ์เพราะเป็นร้านเล็ก ๆ ที่อาจขาดการประสานงานโดยตรงกับสถานประกอบการ หรืออาจเพราะเป็นสาขาย่อย ทำให้ยังไม่ได้ใบเสร็จรับเงินแท้จริง ซึ่งอาจส่งผลทำให้เกิดผลกระทบหรือมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามมา เช่น ค่าปรับ ค่าดำเนินการเพิ่มเติม ฯลฯ ประกอบกับสถานที่ตั้งของสถานประกอบการในเขตพื้นที่ในเขตอำเภอป่าซาง ซึ่งตั้งอยู่ในแหล่งร้านค้าชุมชน ทำให้ลูกหนี้สามารถติดต่อเดินทางไปมาได้สะดวก ดังนั้นลูกหนี้จึงคิดว่าการไปชำระหนี้โดยตรงกับสถานประกอบการจึงน่าจะเป็นการดีกว่า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกหนี้มักประสบปัญหาเรื่องการให้ความร่วมมือ เนื่องจากกลุ่มลูกหนี้เกรงว่าจะมาดำเนินการยึดสินค้า หรือมาเร่งรัดหนี้สินที่ค้างอยู่ แม้จะมีการทำหนังสือจากภาคีฯ เพื่อชี้แจงแล้วก็ตาม เพราะลูกค้าส่วนหนึ่งเป็นชาวไทยภูเขาที่ยังขาดความเข้าใจในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการศึกษา รวมถึงความเข้าใจในภาษาไทยยังไม่ดีนัก ดังนั้นควรมีการให้ผู้ชำนาญด้านการสื่อสาร เช่น ล่ามหรือบุคคลในพื้นที่ที่มีความรู้ มาช่วยร่วมในการเก็บข้อมูลด้วย ก็จะทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

สำหรับผู้ประกอบการ

1. ให้ดำเนินการจัดทำนโยบาย ระเบียบ หรือทำบันทึกข้อตกลงต่าง ๆ สำหรับลูกหนี้ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าให้มีส่วนลดการชำระหนี้ เช่น ลดค่าปรับ หรือการลดดอกเบี้ย สำหรับลูกหนี้ประเภทรถจักรยานยนต์เพื่อจูงใจและกระตุ้นให้ลูกหนี้หันมาชำระหนี้มากขึ้น
2. ให้มีการผ่อนปรนหรือยืดเวลาการชำระหนี้สำหรับลูกหนี้ชั้นดี แต่ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีสำหรับการใช้บริการ
3. ให้มีการพิจารณาให้เช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าและรถจักรยานยนต์สำหรับลูกค้ารายใหม่ นอกจากต้องพิจารณาถึงทางสภาพเศรษฐกิจของผู้เช่าซื้ออย่างละเอียดรอบคอบแล้ว ยังควรพิจารณาสภาพเศรษฐกิจโดยรวมที่เกิดขึ้นในขณะนั้น รวมถึงข้อมูลทางเศรษฐกิจของผู้ค้าประกันด้วย เพื่อป้องกันการเกิดหนี้เสียเพิ่มขึ้น

สำหรับลูกหนี้

1. ควรผ่อนชำระหนี้ให้ครบทุกงวดให้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อการได้สิทธิเป็นลูกค้าชั้นดี และลดการเป็นหนี้เพิ่ม
2. ควรพยายามไม่ซื้อสินค้าหรือเป็นผู้ค้าประกันสินค้าชั้นใหม่หากยังผ่อนชำระสินค้าเดิมไม่ครบทุกงวด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบสภาพปัญหาของการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ในธุรกิจเช่าซื้อประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและรถจักรยานยนต์ในพื้นที่อื่น ๆ
2. ควรมีการศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาหนี้เสียของธุรกิจเช่าซื้อประเภทอื่น ๆ