



**ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในโครงการแก้ไขปัญหาหนี้  
นอกระบบ ของลูกหนี้นอกระบบที่ผ่านการอนุมัติสินเชื่อในอำเภอเมือง  
จังหวัดอุบลราชธานี**

**Factors Related to the Satisfaction in the Informal Debt  
Solution Project of the Informal Debtor who received  
loan approval in Amphoe Muang Ubonratchatane  
Province**

ศรัณย์ วิสเพ็ญ<sup>1</sup> และ ปวีณา คำพุกกะ<sup>2</sup>

Saran Weesapen<sup>1</sup> and Paweena Khampukka<sup>2</sup>

<sup>1</sup>อาจารย์ ประจำสาขาวิชาเศรษฐกิจพอเพียง คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

<sup>2</sup>อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Received June 22, 2011

Accepted September 23, 2011

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและความพึงพอใจของลูกหนี้นอกระบบหลังเข้าโครงการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยทางเศรษฐกิจกับความพึงพอใจในโครงการฯของลูกหนี้นอกระบบ กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกหนี้นอกระบบที่ผ่านการอนุมัติสินเชื่อ จำนวน 187 ราย ใช้การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยแบ่งเป็นลูกหนี้นอกระบบจากธนาคารออมสิน 84 ราย จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส) จำนวน 77 ราย และจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SMEs) จำนวน 26 ราย รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า ลูกหนี้นอกระบบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 45 ปี สำเร็จการศึกษาระดับ ม.1-ม.6/ปวช/ปวส มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 9 คน ลูกหนี้นอกระบบที่อยู่ในกลุ่มภาคเกษตรมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,444.16 บาท ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 6,659.09 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เฉลี่ยต่อเดือน 5.68 เปอร์เซ็นต์ และจำนวนหนี้นอกระบบเฉลี่ย 107,355.84 บาท สำหรับกลุ่มอาชีพนอกภาคเกษตร มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 20,387บาท ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 13,544.55บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เฉลี่ยต่อเดือน 9.45 เปอร์เซ็นต์ และจำนวนหนี้นอกระบบเฉลี่ย 92,668.18 บาท

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ และอายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในโครงการฯ โดยลูกหนี้นอกระบบที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการฯมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาสูง กลุ่มอาชีพภาคเกษตรจะมีความพึงพอใจในทุกด้านของขั้นตอนการดำเนินการมากกว่ากลุ่มอาชีพนอกภาคเกษตร และลูกหนี้นอกระบบที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการฯมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย สำหรับปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในโครงการฯ ได้แก่ อาชีพ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้หลังเข้าโครงการฯ โดยอาชีพมีความสัมพันธ์ไปใน

ทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในโครงการฯ ส่วนอัตราดอกเบี้ยเงินกู้หลังเข้าโครงการฯจะมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

### Abstract

The objectives of this research were to study the demographic factors, economic factors and the satisfaction of the informal debtors after participating in the debt solution project and to study the demographic and economic factors in association with informal debtors' satisfaction in the project. The sample group was 187 informal debtors receiving loan approval selected by stratified sampling. They were classified into 3 groups: the informal debtors registered to Government Savings Bank (87), Bank for Agriculture and Agricultural Co-Operatives (77) and SME Bank (26). The data collection and analysis tools were questionnaires, descriptive and inference statistics.

The results revealed that most informal debtors were females with the average age of 45 years. Their education level was high school (Mattayom 1 to 6) or diploma. The average number of their family member was 9. Informal debtors from agriculture groups had the average monthly income of 8,444.16 baht. Their average monthly expenditure was 6,659.09 baht. The average loan interest rate was 5.68% and the average informal debt was 107,355.84 baht. The debtors from non agriculture groups had the average monthly income of 20,387 baht. Their average monthly expenditure was 13,544.55 baht. The average loan interest rate was 9.45% and the average informal debt was 92,668.18 baht.

The testing of the hypothesis revealed that the level of education, age and occupation group of the participants related to the satisfaction in the project. The low-educated debtors were more satisfied with the project than the debtors with higher education. Debtors from agriculture groups were more satisfied with all procedures of the project than the debtors from non agriculture groups. The older debtors were more satisfied with the project than the younger debtors. Factors that can be used to forecast the satisfaction level in the project were occupation and loan interest rate after participating in the project. Occupation groups correlated with the satisfaction level. The loan interest rate after participating in the project conversely related to the satisfaction in the project.

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ ลูกหนี้ในระบบ

**Keywords:** Satisfaction Informal Debtor

### 1. บทนำ

สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ทำการสำรวจภาวะหนี้สินของคนในประเทศ พบว่า จำนวนครัวเรือนที่เป็นหนี้ในปี 2549 2550 และ 2552 เท่ากับ 11,626,300 , 11,506,100 และ 11,921,887 บาท จำนวนหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือนทั่วประเทศ

เท่ากับ 116,585 , 116,681 และ 134,699 บาท ตามลำดับ ซึ่งการกู้ยืมส่วนใหญ่จะเป็นการกู้ยืมเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน รองลงมา คือ การกู้ยืมเพื่อใช้ในการทำธุรกิจ การกู้ยืมเพื่อใช้ในการทำเกษตรกรรม ตามลำดับ และแหล่งเงินกู้จะมีทั้งแหล่งหนี้ในระบบ และหนี้ในระบบ โดยจำนวนแหล่ง

เงินกู้ทั้งหมดในระบบ และนอกระบบจะมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น ดังตารางที่ 1

จากตาราง จำนวนครัวเรือนที่เป็นหนี้ จำนวนหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือนทั่วประเทศ จำนวนหนี้ในระบบและหนี้นอกระบบ ได้มีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้น โดยวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่จะเป็นการกู้ยืมเพื่อมาใช้จ่ายในครัวเรือน และจากสภาพปัญหาทางเศรษฐกิจในปัจจุบันส่งผลให้ประชาชนระดับรากหญ้าที่หาเช้ากินค่ำทั้งในภาคอุตสาหกรรม เกษตรกรรม หรือแม้กระทั่งพนักงานประจำของภาครัฐและเอกชน ประสบปัญหาหารายได้ไม่พอกับรายจ่าย ซึ่งบางส่วนอาจจะไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ในระบบที่ผ่านสถาบันการเงินของภาครัฐและเอกชน ได้จึงต้องหาแหล่งเงินกู้นอกระบบเพื่อนำมาดำรงชีวิตให้อยู่รอดแม้จะรู้ว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้นอกระบบอยู่ในระดับที่สูงก็ตาม แต่การได้เงินกู้ที่ได้มาแบบง่าย ๆ ก็อาจต้องประสบกับการติดตามทวงหนี้ด้วยวิธีการที่เข้าข่ายละเมิดสิทธิ

ส่วนบุคคล เช่น การใช้คำพูดที่หยาบคาย ข่มขู่ ครอบงำ หรือประจานให้อับอาย บางรายถึงขั้นทำร้ายร่างกายด้วยวิธีโหดร้ายทารุณ เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงมีมาตรการแก้ไขปัญหานี้ นอกระบบ โดยอาศัยผ่านกลไกของสถาบันการเงินของรัฐซึ่งปัจจุบัน มีธนาคารของรัฐเข้าร่วมโครงการดังต่อไปนี้คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ธนาคารออมสิน และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธพว.) โดยสถาบันการเงินของรัฐดังกล่าวจะปล่อยกู้เพื่อปรับโครงสร้างหนี้นอกระบบให้มาอยู่ในระบบด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ และมีระยะเวลาผ่อนนาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่เป็นลูกหนี้นอกระบบครอบคลุมทุกสายอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มพ่อค้าแม่ค้า กลุ่มเกษตรกร กลุ่มข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจรายย่อย โดยอาจเจรจาลดหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยเพื่อช่วยให้ลูกหนี้กลับมา

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวนหนี้สิน

วัตถุประสงค์		ปี		
		2549	2550	2552
จำนวนครัวเรือนที่เป็นหนี้		11,626,300 (64.4)	11,506,100 (63.3)	11,921,887 (60.9)
จำนวนหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือนทั่วประเทศ		116,585 (100)	116,681 (100)	134,699 (100)
จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม	เพื่อใช้จ่ายในครัวเรือน	75,436 (64.7)	78,547 (67.3)	91,268 (67.7)
	ใช้ในการทำธุรกิจ	21,368 (18.3)	16,766 (14.4)	21,893 (16.3)
	ใช้ในการทำการเกษตร	16,507 (14.2)	17,711 (15.2)	19,085 (14.2)
	หนี้อื่นๆ	3,274 (2.8)	3,657 (3.1)	2,454 (1.8)
จำนวนตามแหล่งเงินกู้	หนี้ในระบบ	108,304	109,826	127,715
	หนี้นอกระบบ	8,280	6,855	6,984

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ความสามารถในการชำระหนี้ได้อีกครั้ง นอกจากนี้ ยังเป็นการลดปัญหาการติดตามทวงหนี้ด้วยวิธีการรุนแรงอีกด้วย และเป็นการช่วยลดภาระหนี้สินจะช่วยให้ครัวเรือนมีเงินออมมากขึ้น ซึ่งวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้ครัวเรือนลดภาระหนี้สินลงโดยเฉพาะครัวเรือนที่กู้หนี้ยืมสินนอกระบบที่จะต้องจ่ายอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยในระบบ โดยนำครัวเรือนที่กู้หนี้ยืมสินนอกระบบให้กลับมาอยู่ในระบบเพื่อช่วยลดภาระการผ่อนชำระในอัตราดอกเบี้ยที่สูงให้กับเจ้าหนี้ในระบบ เนื่องจากหากยังคงปล่อยให้ภาระหนี้สินของครัวเรือนเพิ่มสูงขึ้น อาจเป็นปัญหาของประเทศที่ยากจะแก้ไขและส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจหลักของประเทศได้ในที่สุด (โชคชิตรา, 2552)

จังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกหนี้ในระบบมาลงทะเบียนในโครงการแก้ไขปัญหานี้นอกระบบ ซึ่งจากการสำรวจการมีภาระหนี้สินของประชาชนในจังหวัดอุบลราชธานี โดยเฉพาะอำเภอเมือง จากแบบรายงานผลการตรวจสอบติดตามผลการอนุมัติสินเชื่อก่อนธนาคาร โดยศูนย์แก้ไขปัญหานี้นอกระบบ กระทรวงมหาดไทย รายงานครั้งที่ 15/253 วันที่ 19 พฤศจิกายน 2553 พบว่ามีลูกหนี้ในระบบที่สนใจมาลงทะเบียนเป็นจำนวนมาก ผลปรากฏข้อมูล ดังตารางที่ 2

จากปัญหานี้นอกระบบดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีนโยบายในการแก้ไขปัญหานี้สินภาคประชาชน โดยเฉพาะหนี้สินนอกระบบซึ่งถือเป็นภารกิจจำเป็นเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน

ตารางที่ 2 ข้อมูลลูกหนี้ในระบบ

อำเภอ	จำนวนลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการ (ราย)	เข้าสู่กระบวนการเจรจา (ราย)	ผลการเจรจายุติ และ ประสงค์ขอกู้ (ราย)	ธนาคารที่รับผิดชอบ	ลูกหนี้ที่ได้รับ การอนุมัติและ ได้รับการโอน เงิน(ราย)
เมืองอุบลราชธานี	2,465	2,465	1,626	ธ.ก.ส ออมสิน SMEs	144 157 49
รวม	2,465	2,465	1,626		350

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ให้แก่ประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือให้ประชาชนที่มีหนี้นอกระบบเข้าเป็นหนี้ในระบบ โดยเปิดโอกาสให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบสถาบันการเงินในเครือข่ายรัฐได้ง่ายขึ้น อันเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยเงินกู้ในระบบที่สูงมากเกินไป เพื่อให้มีเงินเหลือเพียงพอสำหรับรายจ่ายที่จำเป็นและมีเงินเหลือออมในที่สุด ซึ่งหวังว่ามาตรการเหล่านี้จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกหนี้ในระบบ และสุดท้ายก็หวังว่าความพึงพอใจนี้จะแปรเปลี่ยนเป็นคะแนนเสียงในการเลือกตั้งครั้งหน้า ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยใดบ้าง เช่น ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยทางเศรษฐกิจของลูกหนี้ในระบบ ที่จะมีความพึงพอใจในโครงการแก้ไขปัญหานี้นอกระบบ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่เป็นปัจจุบันนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนร่วมต่อโครงการฯนี้ทั้งหมด

## 2. วิธีวิจัย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยทางเศรษฐกิจก่อนและหลังเข้าโครงการ และความพึงพอใจของลูกหนี้ในระบบหลังเข้าโครงการฯ

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินงานและภาพรวมของลูกหนี้ในระบบระหว่างกลุ่มปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และ ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่สามารถพยากรณ์ ความพึงพอใจในโครงการฯของลูกหนี้ในระบบ นิยามศัพท์เฉพาะ

1. รายได้ หมายถึง รายได้ส่วนบุคคลที่ ประชาชนสามารถนำไปใช้จ่ายใช้สอยได้

2. ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆใน ชีวิตประจำวันทั้งการบริโภคและการผ่อนชำระหนี้

3. หนี้นอกระบบ หมายถึง การกู้ยืมเงินที่ไม่อยู่ในระบบสถาบันการเงิน เช่น การกู้ยืมกัน ระหว่างเพื่อนฝูงหรือญาติพี่น้อง ซึ่งการกู้ยืมเงิน ดังกล่าวจะไม่มีการผูกติดการมายาท ที่เป็นมาตรฐาน เช่น การทำสัญญาเงินอาจจะใช้กระดาษเปล่าเขียน ข้อความการกู้ยืมเงิน โดยใช้ลายมือของลูกหนี้ หรือเจ้าของหนี้เป็นผู้เขียน ซึ่งบางครั้งก็ไม่มีพยาน รับรู้ หรือบางครั้งก็มีการขูดลบ จีดฆ่า

4. ลูกหนี้นอกระบบ หมายถึง ลูกหนี้ที่กู้ยืมเงินที่ไม่อยู่ในระบบสถาบันการเงิน และผ่านการอนุมัติสินเชื่อจากธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ เรียบร้อยแล้ว

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้สิ่งที่ต้องการ หรือบรรลุ จุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะ ลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือ จุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง หรืออาจ หมายถึงความรู้สึกดังกล่าวที่ดีของบุคคลได้รับการ ตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ ต้องการและคาดหวัง ความพึงพอใจเป็น ความชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งระดับความพึง พอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน อาจจะ เนื่องจากพื้นฐานการศึกษาทางด้านเศรษฐกิจ และ สิ่งแวดล้อม

#### การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัย “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในโครงการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบของ ลูกหนี้นอกระบบที่ผ่านการอนุมัติสินเชื่อในอำเภอ

เมือง จังหวัดอุบลราชธานี” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ซึ่ง ประกอบด้วย แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

ทฤษฎีการบริโภคที่สัมพันธ์กับรายได้ สมบูรณ์ แนวคิดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย แนวคิด เกี่ยวกับโครงการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ และ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

##### ความหมายของประชากรศาสตร์

Department of Economic and Social Affairs ขององค์การสหประชาชาติ (1958: 3 อ้างถึงใน นิพนธ์ เทพวัลย์, 2523: 1) ได้ให้คำจำกัด ความ “ประชากรศาสตร์” ไว้ว่าเป็นการศึกษา เกี่ยวกับประชากรอย่างมีหลักเกณฑ์ ในเรื่อง เกี่ยวกับขนาด (Size) โครงสร้าง (Structure) และ พัฒนาการ (Development) ทางประชากร

Hauser and (1966: 2 อ้างถึงใน นิพนธ์ เทพวัลย์, 2523 : 1) ได้ให้ความหมายว่า ประชากรศาสตร์เป็นการศึกษาถึงขนาดการ กระจายตัว (Distribution) และองค์ประกอบ (Composition) ของประชากร ศึกษาถึงการ เปลี่ยนแปลง ได้แก่ การเกิด การตาย การย้ายถิ่น และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Social Mobility)

การเปลี่ยนแปลงทั้งขนาดและโครงสร้างทาง ประชากรนั้น ประกอบไปด้วยคุณลักษณะหลาย ประการ คุณลักษณะหรือองค์ประกอบด้าน ประชากรที่สำคัญ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย เชื้อชาติ สถานภาพการสมรส การศึกษาอาชีพรายได้ ภาษา และศาสนา (นิพนธ์ เทพวัลย์, 2523: 47-81)

ชนารัญช์ โปธารส (2549: 31) ได้ศึกษา งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ฝ่ายระบบงานสารสนเทศ ธนาคารออมสิน โดยใช้ สถิติทดสอบไคสแควร์ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากระบบงานสารสนเทศ ธนาคารออมสิน

จะมอบหมายงานที่ไม่สำคัญและซับซ้อนมากให้กับพนักงานที่มีอายุน้อย ส่วนงานที่สำคัญและซับซ้อนมากจะมอบหมายให้พนักงานที่อายุมาก เพราะมีประสิทธิภาพ ความชำนาญ และสามารถแก้ไขปัญหาระบบงานได้ จึงทำให้พนักงานอายุน้อยไม่เกิดความกดดันในการปฏิบัติงาน

ภาวินี คุตรระกุล (2549: 42) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลพุทธโฆสง พบว่า การศึกษาแตกต่างกันความพึงพอใจต่อการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลพุทธโฆสง โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นันทิยา ไช้วง (2551: 52) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการสุขภาพ ณ หน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการสุขภาพในด้านคุณภาพของการดูแลเอาใจใส่ และค่าใช้จ่ายในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากอาชีพที่แตกต่างกันจะมีประสบการณ์ ทักษะ ความเชื่อ และการรับรู้ทางการบริการที่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

**ทฤษฎีการบริโภคที่สัมพันธ์กับรายได้สมบูรณ์**

เคนส์ (Keynes อ้างถึงใน รัตนา สายคณิต, 2546) กล่าวว่า การบริโภคที่เกิดขึ้นในงวดเวลาใดเวลาหนึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับรายได้สุทธิส่วนบุคคลของงวดเวลานั้น

นอกจากบุคคลจะนำรายได้หลังจากหักภาษีไปใช้ในการบริโภคแล้ว รายได้ส่วนที่เหลือจะถูกนำไปเก็บออมไว้ เขียนเป็นความสัมพันธ์ได้ว่า

$$Y_d = C + S$$

โดยที่ C = การบริโภค, S = การออม

ดังนั้น  $S = Y_d - C$

อาทิศย์ ภูไพศาล (2550: 58) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการ กรณีศึกษาผู้รับบริการจากหน่วยบริการสุขภาพเจ้าหน้าที่และอาสาสมัคร คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสูงกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้สูง

นันทิยา ไช้วง (2551: 53) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการสุขภาพ ณ หน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า รายได้ของครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เนื่องจากคนที่มีรายได้มากจะมีโอกาสในการเลือกการดูแลสุขภาพมากกว่าคนที่มีความรายได้น้อย จึงทำให้คนที่มีความรายได้สูงจะคาดหวังในเรื่องการบริการอยู่ในระดับที่สูงเช่นเดียวกัน

สรุปได้ว่า รายได้เป็นปัจจัยทางเศรษฐกิจที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

**แนวคิดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย**

รัตนา สายคณิต (มหเศรษฐศาสตร์, 2546) กล่าวว่า อัตราดอกเบี้ยที่เป็นตัวเงินในการให้กู้ยืมเงินจะมีอัตราต่างกัน เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ให้แก่ลูกค้าชั้นดี (Prime Rate) อัตราดอกเบี้ยเงินเบิกเกินบัญชี (Minimum Overdraft Rate) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (Minimum Loan Rate) และอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมที่ให้แก่ลูกค้ารายย่อย (Minimum Retail Rate) ดังนั้น อัตราดอกเบี้ยที่เป็นตัวเงินในตลาดเงินจึงมีอัตราต่าง ๆ กัน ความแตกต่างของอัตราดอกเบี้ยขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ อาทิ ระยะเวลาของการกู้ยืมเงิน หรือให้สินเชื่อ เงื่อนไขในการชำระดอกเบี้ย ความเสี่ยงในการให้สินเชื่อของผู้ให้กู้ จำนวน

หรือปริมาณสินเชื่อที่ขอกู้ ภาษีที่จัดเก็บจาก ดอกเบี้ย

กฤตยา ตติรังสรรค์สุข (เศรษฐศาสตร์มหภาคเบื้องต้น, 2547) กล่าวว่า ตลาดเงินนอกระบบ คือ แหล่งเงินกู้ที่อยู่นอกสถาบันการเงินที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย เช่น การกู้ยืมธรรมดา การเล่นแชร์ การดำเนินงานในตลาดเงินขาดหลักเกณฑ์แน่นอน มีการเลี่ยงกฎหมาย ประเทศต้องพัฒนาตลาดเงินนอกระบบมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เชลลี่ (Shelly, 1975 อ้างใน อรทัย นพวงศ์, 2549: 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก

นิยมล ยาวินัง (2549: 57-58) ได้ศึกษา งานวิจัยเรื่องการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหานี้่นนอกระบบในอำเภอคอยสะเกิด จังหวัด เชียงใหม่ พบว่า ความเอื้ออำนวยของระยะเวลาต่อการเจรจาที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกโครงการฯ

อุทัย อุปันโย (2550: 44) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหานี้่นนอกระบบของประชาชนตามนโยบายจัดความยากจนในพื้นที่อำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการแก้ไขปัญหานี้่นนอกระบบ ในภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจในการจัดการปัญหานี้่นนอกระบบตามนโยบายจัดความยากจนไม่แตกต่างกัน

เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง (2551: 57 - 60) รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการ

ด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ถึงแม้จะเกิดความเครียด หากได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็จะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นมาได้ ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น ซึ่งหากต้องการให้เกิดความพึงพอใจ จะต้องพิจารณาหลายองค์ประกอบ เช่น ขั้นตอนต่างๆ ในโครงการฯ อัตราดอกเบี้ยและจำนวนเงินที่ได้รับรวมทั้งเงินออมที่เพิ่มมากขึ้นหลังเข้าร่วมโครงการฯ เป็นต้น

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### สมมติฐานการวิจัย

H1: มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินงานและภาพรวมของลูกหนี้ นอกระบบ ระหว่างกลุ่มปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในภาพรวมของลูกหนี้ นอกระบบ ระหว่างกลุ่มปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

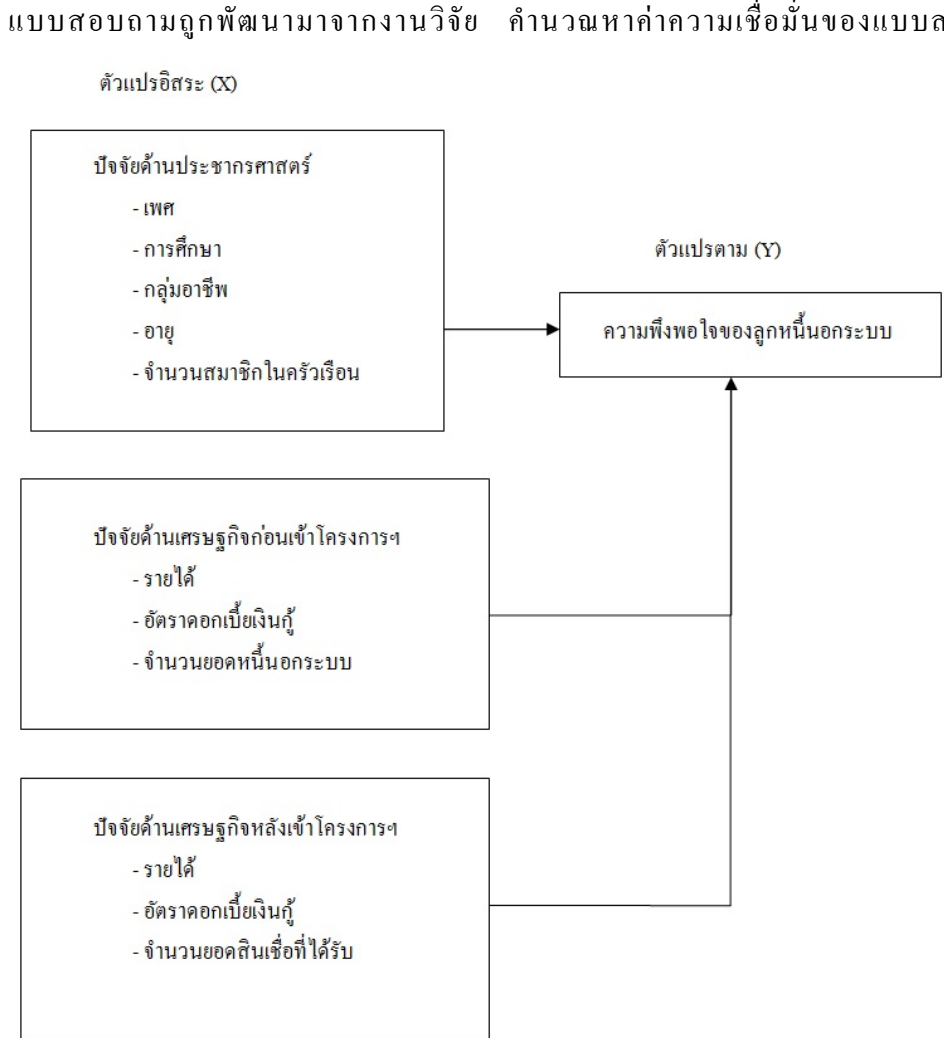
H2: ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในโครงการฯของลูกหนี้ นอกระบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจในโครงการแก้ไขปัญหานี้่นนอกระบบของลูกหนี้ นอกระบบที่ผ่านการอนุมัติสินเชื่อ ใน อำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี โดยประชากรที่จะศึกษา คือ ลูกหนี้

นอกระบบที่ผ่านการอนุมัติสินเชื่อในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี และใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการทราบประชากรที่แน่นอน (Finite Population) จำนวน 187 ตัวอย่าง และใช้การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ของแต่ละชั้นภูมิของประชากรต่อกลุ่มตัวอย่างในธนาคารต่างๆ โดยใช้สูตรการกระจายตามสัดส่วนโดยแบ่งเป็นลูกหนึ่นนอกระบบจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส) จำนวน 77 ตัวอย่าง ธนาคารออมสิน 84 ตัวอย่าง และจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SMEs) จำนวน 26 ตัวอย่าง ดังตารางที่ 3

ของวรวิฤติ เมอะประโคน และนิยมล ยาวิชัง โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้ร่วมวิจัยแล้วไปให้คุณใดอาน่า พรหมสอน ปลัดอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็นหัวหน้าคณะทำงานในการเจรจาหนี้้นนอกระบบ เพื่อให้ตรวจสอบความถูกต้องของขั้นตอนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือลูกหนึ่นนอกระบบ และทำการทดสอบโดยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด คิดเป็นร้อยละ 16 ของกลุ่มตัวอย่าง นำไปทดสอบลูกหนึ่นนอกระบบที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อเรียบร้อยแล้วที่ธนาคารออมสิน สาขาเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี และรวบรวมประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS การทดสอบคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



รูปที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ตารางที่ 3 แสดงจำนวนประชากรและตัวอย่างของลูกหนี้ที่ผ่านกระบวนการอนุมัติสินเชื่อและโอนเงินให้ลูกหนี้

หน่วยงาน	การอนุมัติสินเชื่อและโอนเงินให้ลูกหนี้		
	ประชากร(ราย)	ตัวอย่าง(ราย)	ร้อยละ
ธ.ก.ส	144	77	41.14
ออมสิน	157	84	44.86
SMEs	49	26	14.00
รวม	350	187	100.00

(Reliability) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ปรากฏผลได้ค่า 0.96

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยดำเนินการวิเคราะห์เป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายผลการวิจัยด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดโดยใช้สถิติในการทดสอบตัวแปรต้นและตัวแปรตาม จากสมมติฐานที่กำหนดไว้

### 3. ผลการวิจัย

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.7 สำเร็จการศึกษาระดับม.1-ม.6/ปวช/ปวส คิดเป็นร้อยละ 51.3 และมีอาชีพนอกภาคเกษตร คิดเป็นร้อยละ 58.8

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 45.38 ปี และจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 8.89 คน

จากตารางที่ 6 พบว่า ก่อนเข้าโครงการฯ กลุ่มอาชีพภาคเกษตร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,444.16 บาท ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 6,659.09 บาท อัตรา

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ ร้อยละของประชากรศาสตร์ ที่มีลักษณะปรากฏเป็นส่วนใหญ่

ปัจจัยประชากรศาสตร์	ลักษณะที่ปรากฏเป็นส่วนใหญ่	ร้อยละ
เพศ	หญิง	72.7
ระดับการศึกษา	ม.1-ม.6/ปวช/ปวส	51.3
กลุ่มอาชีพ	นอกภาคเกษตร	58.8

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประชากรศาสตร์

ปัจจัยประชากรศาสตร์	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
อายุ	45.38	4.68
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	8.89	1.95

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทางเศรษฐกิจก่อนเข้าโครงการฯ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

ปัจจัยทางเศรษฐกิจก่อนเข้าโครงการฯ	ภาคเกษตร		นอกภาคเกษตร	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
รายได้ต่อเดือน	8,444.16	6,268.04	20,387	32,137.81
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	6,659.09	4,497.24	13,544.55	23,783.29
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่อเดือน	5.68	3.61	9.45	3.46
จำนวนหนี้ในระบบ	107,355.84	66,109.10	92,668.18	104,859.15

ดอกเบี๋ยเงินกุ่มเฉลี่ยต่อเดือน 5.68 เปอร์เซ็นต์ และจำนวนหนี้ในระบบเฉลี่ย 107,355.84 บาท สำหรับกลุ่มอาชีพนอกภาคเกษตร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,387บาท ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 13,544.55บาท อัตราดอกเบี๋ยเงินกุ่มเฉลี่ยต่อเดือน 9.45 เปอร์เซ็นต์ และจำนวนหนี้ในระบบเฉลี่ย 92,668.18 บาท

จากตารางที่ 7 พบว่า หลังเข้าโครงการกลุ่มอาชีพภาคเกษตร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,246.75 บาท ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 6,780.52บาท อัตราดอกเบี๋ยเงินกุ่มเฉลี่ยต่อเดือน 1.10 เปอร์เซ็นต์ และจำนวนสินเชื่อที่ได้รับเฉลี่ย 95,834.16 บาท สำหรับกลุ่มอาชีพนอกภาคเกษตร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 23,336.25 บาท ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 11,867.45 บาท อัตราดอกเบี๋ยเงินกุ่มเฉลี่ยต่อเดือน 1.14 เปอร์เซ็นต์ และจำนวนสินเชื่อที่ได้รับเฉลี่ย 95,995.45 บาท

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มอาชีพภาคเกษตร มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อขั้นตอนการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ในระบบ

ในระดับที่มากที่สุด เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากที่สุด เช่นเดียวกัน สำหรับกลุ่มอาชีพนอกภาคเกษตร มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับที่มากที่สุด เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากที่สุด เช่นเดียวกัน

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินงานและภาพรวมของลูกหนี้ในระบบระหว่างกลุ่มปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ โดยใช้สถิติ t-test ผลปรากฏว่า ความพึงพอใจในขั้นตอนการลงทะเบียน การเจรจาประนอมหนี้ การอนุมัติสินเชื่อ และภาพรวมของขั้นตอนการดำเนินการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 10 ผลการทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินงานและภาพรวมของลูกหนี้ในระบบระหว่างกลุ่มปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ ANOVA ผลปรากฏว่า

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทางเศรษฐกิจหลังเข้าโครงการฯ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

ปัจจัยทางเศรษฐกิจหลังเข้าโครงการฯ	ภาคเกษตร		นอกภาคเกษตร	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
รายได้ต่อเดือน	10,246.75	6,780.52	23,336.25	35,459.55
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	6,780.52	7,791.36	11,867.45	22,883.84
อัตราดอกเบี๋ยเงินกุ่มต่อเดือน	1.10	0.64	1.14	1.65
จำนวนสินเชื่อที่ได้รับ	95,834.16	62,083.08	95,995.45	91,918.70

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

ความพึงพอใจในภาพรวม	ภาคเกษตร		นอกภาคเกษตร	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านการลงทะเบียน	4.68	0.49	3.67	0.65
ด้านการเจรจาประนอมหนี้	4.67	0.43	3.68	0.70
ด้านการอนุมัติสินเชื่อ	4.69	0.37	3.86	0.67
รวม	4.68	0.41	3.74	0.59

ตารางที่ 9 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

ขั้นตอนการดำเนินการ	เพศ				Sig.
	ชาย		หญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.ด้านการลงทะเบียน	4.25	0.67	4.03	0.80	0.07
2. ด้านการเจรจาประนอมหนี้	4.22	0.76	4.03	0.79	0.14
3. ด้านการอนุมัติสินเชื่อ	4.27	0.65	4.17	0.72	0.43
รวม	4.24	0.65	4.08	0.72	0.14

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ขั้นตอนการดำเนินการ	ป.1 – ป.6		ม.1-ม.6/ปวช./ปวส.		ป.ตรีหรือสูงกว่า		Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.ด้านการลงทะเบียน	4.47	0.64	3.90	0.78	3.93	0.74	0.00**
2.ด้านการเจรจาประนอมหนี้	4.45	0.55	3.92	0.76	3.84	0.97	0.00**
3.ด้านการอนุมัติสินเชื่อ	4.51	0.49	4.05	0.70	4.07	0.84	0.00**
รวม	4.48	0.53	3.96	0.69	3.95	0.81	0.00**

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความพึงพอใจในขั้นตอนการลงทะเบียน การเจรจาประนอมหนี้ การอนุมัติสินเชื่อ และภาพรวมของขั้นตอนการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 11 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ จากการทดสอบ Post Hoc โดยใช้ Least Significant Different ผลปรากฏว่า ระดับการศึกษาต่างๆที่มีความแตกต่างความพึงพอใจในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการลงทะเบียน ด้านการเจรจาประนอมหนี้ และด้านการอนุมัติสินเชื่อ

โดยกลุ่มระดับการศึกษา ป.1-ป.6 จะมีความพึงพอใจในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษา ม.1-ม.6/ปวช./ปวส. และ ป.ตรีหรือสูงกว่า

จากตารางที่ 12 ผลการทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินงานและภาพรวมของลูกหนี้ในระบบระหว่างกลุ่มปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านกลุ่มอาชีพ โดยใช้สถิติ t-test ผลปรากฏว่า ความพึงพอใจในขั้นตอนการลงทะเบียน การเจรจาประนอมหนี้ การอนุมัติสินเชื่อ และภาพรวมของขั้นตอนการดำเนินงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยลูกหนี้ในระบบกลุ่มอาชีพที่อยู่ใน

ตารางที่ 11 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา		
			1	2	3
1.ด้านการลงทะเบียน	1. ป.1 – ป.6	4.47	-	0.57**	0.53**
	2. ม.1-ม.6/ปวช./ปวส.	3.90	-	-	0.04
	3. ป.ตรีหรือสูงกว่า	3.93	-	-	-
2.ด้านการเจรจาประนอมหนี้	1. ป.1 – ป.6	4.45	-	0.53**	0.61**
	2. ม.1-ม.6/ปวช./ปวส.	3.92	-	-	0.81
	3. ป.ตรีหรือสูงกว่า	3.84	-	-	-
3.ด้านการอนุมัติสินเชื่อ	1. ป.1 – ป.6	4.51	-	0.46**	0.45**
	2. ม.1-ม.6/ปวช./ปวส.	4.05	-	-	0.12
	3. ป.ตรีหรือสูงกว่า	4.07	-	-	-

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

ขั้นตอนการดำเนินการ	กลุ่มอาชีพ				Sig.
	ภาคเกษตร		นอกภาคเกษตร		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.ด้านการลงทะเบียน	4.68	0.49	3.67	0.65	0.00**
2. ด้านการเจรจาประนอมหนี้	4.67	0.43	3.68	0.70	0.00**
3. ด้านการอนุมัติสินเชื่อ	4.69	0.37	3.86	0.67	0.00**
รวม	4.68	0.41	3.74	0.59	0.00**

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาคเกษตร มีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการมากกว่ากลุ่มอาชีพที่อยู่นอกภาคเกษตร จากตารางที่ 13 ผลการทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินงานและภาพรวมของลูกหนี้ในระบบระหว่างกลุ่มปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ โดยใช้สถิติ ANOVA ผลปรากฏว่า ความพึงพอใจในขั้นตอนการลงทะเบียน ด้านการเจรจาประนอมหนี้ และภาพรวมของขั้นตอนการดำเนินงาน

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 14 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน จำแนกตามระดับอายุเป็นรายคู่ จากการทดสอบ Post Hoc โดยใช้ Least Significant Different ผลปรากฏว่า ระดับอายุ 40 – 49 ปี และ 50 – 59 ปี มีความแตกต่างความพึงพอใจในขั้นตอนการ

ลงทะเบียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ที่มีอายุในช่วง 50 - 59 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอายุในช่วง 40 -49 ปี

จากตารางที่ 15 ผลการทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินงานและภาพรวมของลูกหนี้อาระบบระหว่างกลุ่มปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านจำนวนสมาชิกในครัวเรือน โดยใช้สถิติ ANOVA ผลปรากฏว่า ความพึงพอใจในขั้นตอนการลงทะเบียน ด้านการเจรจาประนอมหนี้ ด้านการอนุมัติสินเชื่อ และภาพรวมของขั้นตอนการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 16 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ด้วยวิธี Enter โดยนำตัวแปรอิสระจากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านเศรษฐกิจทั้งก่อนและหลังเข้าโครงการฯ ผลปรากฏว่า ตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในโครงการฯของลูกหนี้อาระบบ โดยดูจากค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.46 และค่า Durbin Watson = 1.53 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนไม่มีความสัมพันธ์กัน

ในการทดสอบนัยสำคัญของค่า B จะพบค่า Sig. of t ในตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 อยู่ 4 ตัวแปร

ตารางที่ 13 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

ขั้นตอนการดำเนินการ	ต่ำกว่า 40 ปี		40 - 49 ปี		50 - 59 ปี		59 ปีขึ้นไป		Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.ด้านการลงทะเบียน	4.06	0.79	3.90	0.77	4.40	0.64	4.38	0.75	0.00**
2.ด้านการเจรจาประนอมหนี้	3.99	0.76	3.98	0.80	4.29	0.71	4.31	0.83	0.04
3.ด้านการอนุมัติสินเชื่อ	4.17	0.80	4.13	0.68	4.34	0.66	4.14	0.70	0.37
รวม	4.07	0.74	4.00	0.70	4.34	0.63	4.28	0.71	0.02

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ จำแนกตามระดับอายุเป็นรายคู่

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระดับอายุ	$\bar{X}$	ระดับอายุ			
			1	2	3	4
1.ด้านการลงทะเบียน	1. ต่ำกว่า 40 ปี	4.06	-	0.16	0.34	0.32
	2. 40 - 49 ปี	3.90		-	0.50**	0.48
	3. 50 - 59 ปี	4.40			-	0.02
	4. 60 ปีขึ้นไป	4.38				-
2.ด้านการเจรจาประนอมหนี้	1. ต่ำกว่า 40 ปี	4.06	-	0.12	0.30	0.31
	2. 40 - 49 ปี	3.90		-	0.31	0.33
	3. 50 - 59 ปี	4.40			-	0.02
	4. 60 ปีขึ้นไป	4.38				-
3.ด้านการอนุมัติสินเชื่อ	1. ต่ำกว่า 40 ปี	4.06	-	0.04	0.17	0.03
	2. 40 - 49 ปี	3.90		-	0.12	0.01
	3. 50 - 59 ปี	4.40			-	0.19
	4. 60 ปีขึ้นไป	4.38				-

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 15 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ขั้นตอนการดำเนินการ	ต่ำกว่า 4 คน		4 – 6 คน		7 – 9 คน		9 คนขึ้นไป		Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.ด้านการลงทะเบียน	3.95	0.76	4.10	0.78	4.30	0.68	4.75	0.32	0.11
2.ด้านการเจรจา ประណอมหนี่	3.88	0.77	4.13	0.79	4.24	0.68	4.32	0.74	0.20
3.ด้านการอนุมัติสินเชื่อ	4.10	0.70	4.23	0.71	4.25	0.60	4.71	0.39	0.22
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.69</b>	<b>4.15</b>	<b>0.72</b>	<b>4.26</b>	<b>0.62</b>	<b>4.60</b>	<b>0.42</b>	<b>0.16</b>

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) กรณีตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในโครงการฯของลูกหนี่นอกระบบ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	VIF
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	3.41	0.28		11.97	0.00	
เพศ	0.07	0.09	0.04	0.74	0.46	1.08
ป.1-ป.6	0.11	0.14	0.08	0.83	0.41	2.93
ม.1-ม.6	0.03	0.12	0.02	0.28	0.78	2.48
อาชีพ	0.92	0.10	0.64	9.36	0.00	1.65
อายุ	0.00	0.01	0.03	0.43	0.67	1.35
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	0.03	0.02	0.09	1.67	0.10	1.06
รายได้ก่อนเข้าโครงการ	-2.69E-05	1.24E-05	-0.98	-2.17	0.03	71.04
ดอกเบี้ยก่อนเข้าโครงการ	0.01	0.01	0.06	0.82	0.42	1.60
จำนวนหนี่นก่อนเข้าโครงการ	-4.74E-07	1.08E-06	-0.06	-0.44	0.66	6.84
รายได้หลังเข้าโครงการ	2.41E-05	1.13E-05	0.97	2.13	0.03	72.40
ดอกเบี้ยหลังเข้าโครงการ	-0.11	0.03	-0.21	-3.67	0.00	1.19
จำนวนสินเชื่อบที่ได้รับ	1.02E-06	1.26E-06	0.12	0.81	0.42	7.33

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, Adjusted R Square = 0.46, Durbin Watson = 1.53

ได้แก่ อาชีพ รายได้ก่อนเข้าโครงการ รายได้หลังเข้าโครงการ และดอกเบี้ยหลังเข้าโครงการ แต่ค่า VIF ของตัวแปรรายได้ก่อนเข้าโครงการ และ รายได้หลังเข้าโครงการมีค่าสูงกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีปัญหาคอวาระร่วมเส้นตรงพหุ นั้น

หมายถึงตัวแปรอิสระบางตัวมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นจึงต้องตัดตัวแปรรายได้ก่อนเข้าโครงการออกไป นำเพียงรายได้หลังเข้าโครงการมาเข้าสมการเท่านั้น เนื่องจากรายได้หลังเข้าโครงการจะ

ขึ้นอยู่กับรายได้ก่อนเข้าโครงการ ปรากฏผลตามตารางที่ 16

จากตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ด้วยวิธี Enter หลังจากตัดตัวแปรรายได้ก่อนเข้าโครงการฯ

ผลปรากฏว่า ตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในโครงการฯของลูกหนี้ในระบบได้ โดยดูจากค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.46 และค่า Durbin Watson เท่ากับ 1.59 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนไม่มีความสัมพันธ์กัน

ในการทดสอบนัยสำคัญของค่า B จะพบค่า Sig. of t ในตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 อยู่ 2 ตัวแปร ได้แก่ อาชีพ และดอกเบี้ยหลังเข้าโครงการ และค่า VIF ของตัวแปรทั้งสองมีค่าน้อยกว่า 5.3 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ นั้นหมายถึงตัวแปรอิสระทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากการพิจารณา ค่า Beta ใน Standardized Coefficients พบว่า อาชีพ มีน้ำหนักมากที่สุด คือ 0.66 รองลงมา คือ ดอกเบี้ยหลังเข้าโครงการ มีน้ำหนัก -0.17 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรทั้งสอง คือ อาชีพ และดอกเบี้ยหลังเข้าโครงการ มีผลต่อความพึงพอใจในโครงการฯของลูกหนี้ในระบบ ซึ่งตัวแปรอาชีพ

จะมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับตัวแปรดอกเบี้ยหลังเข้าโครงการ จะมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยที่ใช้พยากรณ์ได้ คือ  $= 3.83 + 0.95X_1 - 0.09X_2$

#### 4. สรุป

##### ด้านประชากรศาสตร์

พบว่า ลูกหนี้ในระบบในอำเภอเมืองอุบลราชธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สำเร็จการศึกษาระดับ ม.1-ม.6/ปวช./ปวส. มีอาชีพนอกภาคเกษตร อายุเฉลี่ย 45.38 ปี และมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 8.89 คน

##### ด้านปัจจัยทางเศรษฐกิจก่อนเข้าโครงการฯ

พบว่า ลูกหนี้ในระบบภาคเกษตรในอำเภอเมืองอุบลราชธานี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,446.16 บาท ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 6,659.09 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เฉลี่ยต่อเดือนร้อยละ 5.68 และมีจำนวนหนี้ในระบบเฉลี่ย 107,355.84 บาท สำหรับลูกหนี้ในระบบนอกภาคเกษตรในอำเภอเมืองอุบลราชธานี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,387 บาท ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 13,544.55 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เฉลี่ยต่อเดือนร้อยละ 9.45 และมีจำนวนหนี้ในระบบเฉลี่ย 92,668.18 บาท

ตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) หลังจากตัดตัวแปรรายได้ก่อนเข้าโครงการฯ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	VIF
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	3.83	0.06		59.39	0.00*	
อาชีพ	0.95	0.08	0.66	11.98	0.00*	1.06
รายได้หลังเข้าโครงการ	2.54E-07	1.40E-06	0.01	0.18	0.86	1.10
ดอกเบี้ยหลังเข้าโครงการ	-0.09	0.03	-0.17	-3.03	0.00*	1.04

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, Adjusted R Square = 0.46, Durbin Watson = 1.53

### ด้านปัจจัยทางเศรษฐกิจหลังเข้าโครงการฯ

พบว่า ลูกหนี้ในระบบภาคเกษตรในอำเภอเมืองอุบลราชธานี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,246.75 บาท ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 6,780.52 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เฉลี่ยต่อเดือนร้อยละ 1.10 และมีจำนวนสินเชื่อที่ได้รับเฉลี่ย 95,834.16 บาท สำหรับลูกหนี้ในระบบนอกภาคเกษตรในอำเภอเมืองอุบลราชธานี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 23,336.25 บาท ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 11,867.45 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เฉลี่ยต่อเดือน ร้อยละ 1.14 และมีจำนวนสินเชื่อที่ได้รับเฉลี่ย 95,995.45 บาท

### เปรียบเทียบด้านปัจจัยทางเศรษฐกิจก่อนและหลังเข้าโครงการฯ

พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกหนี้ในระบบภาคเกษตรหลังเข้าโครงการฯเพิ่มขึ้น ร้อยละ 21.35 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนหลังเข้าโครงการฯเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.82 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เฉลี่ยต่อเดือนหลังเข้าโครงการฯลดลงร้อยละ 80.63 ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกหนี้ในระบบนอกภาคเกษตรหลังเข้าโครงการฯเพิ่มขึ้น ร้อยละ 14.47 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนหลังเข้าโครงการฯลดลงร้อยละ 12.38 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้หลังเข้าโครงการฯลดลงร้อยละ 87.94 แต่สิ่งที่น่าสังเกตทางด้านตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนหนี้ในระบบทั้งก่อนและหลังเข้าโครงการฯ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่สูง โดยเฉพาะในกลุ่มนอกภาคเกษตร ซึ่งค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยนั้น หมายความว่าข้อมูลมีการกระจายมาก เนื่องจากกลุ่มนอกภาคเกษตรจะมีความแตกต่างในด้านอาชีพ เช่น บางรายก็เป็นแม่ค้าตลาดนัดตอนเย็นธุรกิจขนาดเล็ก บางรายทำธุรกิจค้าขายของชำหรือขายอาหารตามสั่งที่มีรายได้ และค่าใช้จ่ายต่อเดือนไม่แน่นอน บางรายเป็นลูกจ้างและบางรายทำงานข้าราชการและรัฐวิสาหกิจที่มีรายได้แน่นอน แต่การรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายสูง ดังนั้น

จึงทำให้ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์มีการกระจายตัวสูง

### ความพึงพอใจในภาพรวมของขั้นตอนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ในระบบ

พบว่า ลูกหนี้ในระบบที่อยู่ในกลุ่มภาคเกษตรมีความพึงพอใจทั้งด้านการลงทะเบียน การเจรจาประนอมหนี้ และการอนุมัติสินเชื่อ มากกว่าลูกหนี้ในระบบที่อยู่ในกลุ่มนอกภาคเกษตร

ส่วนลูกหนี้ในระบบที่การศึกษาระดับ ป.1-ป.6 จะมีความพึงพอใจทั้งด้านการลงทะเบียน การเจรจาประนอมหนี้ และการอนุมัติสินเชื่อ มากกว่าลูกหนี้ในระบบที่การศึกษาระดับ ม.1-ม.6/ปวช./ปวส. และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

### ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยทางเศรษฐกิจที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในโครงการฯ

พบว่า สมการถดถอยที่ใช้พยากรณ์ได้ คือ

$$= 3.83 + 0.95X_1 - 0.09X_2$$

โดยที่

$X_1$  คือ ความพึงพอใจในโครงการฯ ของลูกหนี้ในระบบ

$X_2$  คือ อาชีพ โดย กำหนดค่าให้ กลุ่มอาชีพภาคเกษตร เท่ากับ 1 และกลุ่มอาชีพนอกภาคเกษตร เท่ากับ 0

$X_2$  คือ ดอกเบี้ยหลังเข้าโครงการ

จากสมการจะเห็นได้ว่า ถ้าอาชีพอยู่ในกลุ่มภาคเกษตรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆคงที่ ความพึงพอใจในโครงการฯ ของลูกหนี้ในระบบจะเพิ่มขึ้น 0.95 หน่วย และกลุ่มอาชีพนอกภาคเกษตร ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในโครงการฯ และถ้าดอกเบี้ยหลังเข้าโครงการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆคงที่ ความพึงพอใจในโครงการฯ ของลูกหนี้ในระบบจะลดลง 0.09 หน่วย หรือถ้าดอกเบี้ยหลังเข้าโครงการลดลง 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆคงที่ ความพึงพอใจ



ในโครงการฯ ของลูกหนี้นอกระบบจะเพิ่มขึ้น 0.09 หน่วย

### อภิปรายผลการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1:** มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของลูกหนี้นอกระบบ ระหว่างกลุ่มปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้สถิติ Independent - Sample t-test และ ANOVA โดยสามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ผลการศึกษาเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินงานและภาพรวมของลูกหนี้นอกระบบ ระหว่างกลุ่มปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน พบว่า ตัวแปรด้านระดับการศึกษา และกลุ่มอาชีพ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินงานและภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยลูกหนี้นอกระบบที่มีการศึกษาระดับ ป.1-ป.6 จะมีความพึงพอใจในทุกขั้นตอนการดำเนินงานมากกว่าลูกหนี้นอกระบบที่มีการศึกษาระดับ ม.1-ม.6/ปวช./ปวส. และปริญญาตรีตรีหรือสูงกว่า และลูกหนี้นอกระบบที่อยู่กลุ่มอาชีพใน ภาคเกษตร จะมีความพึงพอใจในทุกขั้นตอนการดำเนินงานมากกว่าลูกหนี้นอกระบบที่อยู่กลุ่มอาชีพนอกภาคเกษตร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาวินี (2549) ที่พบว่าการศึกษาระดับต่างกันความพึงพอใจต่อการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลพุทธโฆสง โดยรวมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทิยา (2551) ที่พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการสุขภาพในด้านคุณภาพของการดูแลเอาใจใส่ และค่าใช้จ่ายในการบริการ เนื่องจากอาชีพที่ต่างกันจะมีประสบการณ์ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และการรับรู้ทางการบริการที่ต่างกัน ส่วนตัวแปรด้านอายุ พบว่า มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในขั้นตอนการลงทะเบียนเท่านั้นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยระดับอายุ 50 - 59 ปี

จะมีความพึงพอใจมากกว่า ระดับอายุ 40 - 49 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนารัตน์ (2549) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติ ส่วนปัจจัยด้านเพศ และจำนวนสมาชิกในครัวเรือนไม่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินงานและภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สมมติฐานที่ 2:** ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในโครงการฯของลูกหนี้นอกระบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กับความพึงพอใจในภาพรวมของลูกหนี้นอกระบบ พบว่า ตัวแปรด้านอายุ และด้านจำนวนสมาชิกในครัวเรือนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในโครงการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเศรษฐกิจ กับความพึงพอใจในโครงการของลูกหนี้นอกระบบ พบว่า ตัวแปรด้านรายได้ก่อนเข้าโครงการ อัตราดอกเบี้ยก่อนเข้าโครงการ จำนวนหนี้ก่อนเข้าโครงการ รายได้หลังเข้าโครงการ และจำนวนสินเชื่อที่ได้รับหลังเข้าโครงการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในโครงการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรด้านอาชีพ และอัตราดอกเบี้ยหลังเข้าโครงการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในโครงการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในโครงการ แก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบของลูกหนี้นอกระบบที่ผ่านการอนุมัติสินเชื่อในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการแก้ไขปัญหานี้นอกระบบ ควรที่จะ

ทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคามพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการสำรวจข้อมูลลูกหนี้นอกระบบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สำเร็จการศึกษาระดับม.1-ม.6 ปวช/ปวส มีอาชีพอยู่กลุ่มนอกภาคเกษตร โดยกลุ่มอาชีพนอกภาคเกษตรจะมีความพึงพอใจในทุกด้านของขั้นตอนการดำเนินการน้อยกว่ากลุ่มอาชีพภาคเกษตร ดังนั้น ขั้นตอนการลงทะเบียนและการเจรจาประนอมหนี้ ที่รับผิดชอบโดยกระทรวงมหาดไทยจะต้องปรับปรุงการทำงาน โดยเฉพาะขั้นตอนการดำเนินงานด้านการลงทะเบียนในส่วนการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ เช่น ดำรวจ อัยการ เนื่องจากในส่วนนี้กลุ่มอาชีพนอกภาคเกษตรจะได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด สำหรับขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ที่รับผิดชอบโดยกระทรวงการคลัง ภายใต้การดูแลของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารออมสิน และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จะต้องปรับปรุง โดยเฉพาะในส่วนของกรอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งคอย เนื่องจากในส่วนนี้จะได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด เช่นเดียวกัน

ปัจจัยทางการศึกษา ลูกหนี้นอกระบบที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาสูง จากแนวคิดพื้นฐานของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ที่กล่าวว่า การตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าแต่ละราย ว่าลูกค้าแต่ละรายนั้นมีความสำคัญไม่เท่ากัน การที่องค์กรสามารถทำให้ลูกค้าจงรักภักดีต่อองค์กรได้นั้น เป็นหัวใจหลักในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจระยะยาว ซึ่งเป้าหมายของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) นั้นไม่ได้เน้นเพียงแค่การบริการลูกค้าเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเก็บข้อมูลพฤติกรรมในการใช้จ่ายและความต้องการของลูกค้า จากนั้น

จะนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์และใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือการบริการรวมไปถึงนโยบายในด้านการจัดการซึ่งเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนา การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ก็คือ การเปลี่ยนจากผู้บริโภคไปสู่การเป็นลูกค้าตลอดไป (Customer loyalty) ดังนั้น จากแนวคิดพื้นฐานของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ดังกล่าวหน่วยงานที่มีส่วนรับผิดชอบทุกขั้นตอนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้นอกระบบควรที่จะต้องดูแลและเอาใจใส่ในการบริการสำหรับกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงมากเป็นพิเศษ เนื่องจากมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการฯ น้อยกว่ากลุ่มระดับการศึกษาต่ำ

ตัวแปรอัตราดอกเบี้ยหลังเข้าโครงการฯ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจในโครงการ จากผลการวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับลูกหนี้นอกระบบเฉพาะในกลุ่มอาชีพนอกภาคเกษตรเพิ่มเติม พบว่าส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจเมื่อได้เข้าร่วมโครงการ เนื่องจากไม่ต้องแบกรับภาระด้านดอกเบี้ยนอกระบบที่สูง โดยเฉพาะกลุ่มอาชีพภาคเกษตรที่ไม่ค่อยมีโอกาสในการกู้ในระบบ เนื่องจากเป็นกลุ่มอาชีพที่มีรายได้น้อยและไม่แน่นอน ไม่เหมือนกับกลุ่มอาชีพนอกภาคเกษตรที่มีรายได้ที่สูงกว่า แต่ผู้วิจัยก็มีความกังวลใจที่โครงการนี้จะไม่ประสบความสำเร็จดังที่คาดหวังไว้ เนื่องจากในขั้นตอนการลงทะเบียน ลูกหนี้นอกระบบทุกคนจะต้องระบุจำนวนหนี้นอกระบบที่ตนเองมีอยู่ แต่หลังจากผ่านกระบวนการเจรจาประนอมหนี้จนถึงขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ผลปรากฏว่าจำนวนสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติจะได้รับจำนวนน้อยกว่าที่ลงทะเบียนไว้ เช่น มีลูกหนี้นอกระบบอยู่ภาคเกษตรรายหนึ่งได้ระบุจำนวนหนี้นอกระบบในขั้นตอนการลงทะเบียนไว้เท่ากับ 150,000 บาท แต่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพียง 50,000 บาท ซึ่งลูกหนี้นอกระบบส่วนใหญ่ โดยเฉพาะลูกหนี้นอกระบบที่อยู่ในกลุ่มภาค

เกษตรจะได้รับการอนุมัติสินเชื่อต่ำกว่าที่ระบุไว้ในขั้นตอนการลงทะเบียน การได้รับอนุมัติสินเชื่อที่น้อยกว่าที่ระบุไว้ในขั้นตอนการลงทะเบียนนั้น สาเหตุมาจากกลุ่มภาคเกษตรมีรายได้ไม่แน่นอน และหากคนค้าประกันยาก ถึงแม้ว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้จากการเข้าโครงการจะต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้นอกระบบมากก็ตาม แต่ลูกหนี้ในระบบก็รู้สึกว่ามีขั้นตอนและรายละเอียดมาก ไม่เหมือนการกู้นอกระบบถึงแม้อัตราดอกเบี้ยจะสูง แต่ก็ได้เงินอย่างรวดเร็ว เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นการกู้กับญาติพี่น้องหรือคนที่รู้จัก จึงทำให้ลูกหนี้ในระบบบางส่วนที่เข้าโครงการฯ ได้หวนกลับไปกู้หนี้ในระบบอีกครั้ง และก็เป็นหนี้ทั้งในระบบและนอกระบบ ซึ่งสุดท้ายโครงการนี้ก็มีแนวโน้มที่จะไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้น ถ้าต้องการให้โครงการนี้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รัฐบาลซึ่งเป็นผู้ออกนโยบายจะต้องคัดกรองลูกหนี้ในระบบที่ได้รับสินเชื่อต่ำกว่าที่ระบุไว้ในขั้นตอนการลงทะเบียน เพื่อหาแนวทางที่จะช่วยเหลือคนกลุ่มนี้อย่างเร่งด่วน โดยอาจจะอบรมกลุ่มอาชีพหรืออบรมให้ทำบัญชีครัวเรือน เพื่อที่จะให้คนกลุ่มนี้มีโอกาสที่จะพัฒนาตนเองจนสามารถมีคุณสมบัติเพียงพอที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพิ่มขึ้นจนเท่ากับจำนวนหนี้ในระบบที่ระบุไว้ในขั้นตอนการลงทะเบียน

## 5. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณคณะบริหารศาสตรมหาวิทาลัยอุบลราชธานี ที่ได้ให้การสนับสนุนทุนวิจัย เงินรายได้ประจำปี 2553 และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูล ตลอดจนนักศึกษาที่ช่วยปฏิบัติงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบถ้วนสมบูรณ์

## 6. เอกสารอ้างอิง

กฤตยา ตติรังสรรค์สุข. (2547). เศรษฐศาสตร์มหภาคเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชนารัญช์ โปธารส. (2549). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายระบบงานสารสนเทศ ฐานการอมสิน. ปัญหาพิเศษปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

โชค ชีรา. (2552). รัฐบาลกับการแก้ไขปัญหาหนี้ น อ ก ร ะ บ บ (Online). Available: <http://thai-debt-solutions.blogspot.com> (15 มกราคม 2553)

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: วิ.อินเตอร์พรีนซ์.

นันทิยา ไรช่วง. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการสุขภาพ หน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การพยาบาลอนามัยชุมชน) มหาวิทยาลัยมหิดล.

นิพนธ์ เทพวัลย์. (2523). ประชากรศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

นิยมล ยาวี้ง. (2549). การประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบในอำเภอคอยสะเกิด จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

ภาวินี ฤตระกุล. (2549). ความพึงพอใจต่อการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล

- พุทไธสง. การศึกษาอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ ความงามและสุขภาพ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัตนา สายคณิต. (2546). หลักเศรษฐศาสตร์ 2 : มหเศรษฐศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพงศ์ พฤทธิพันธุ์. (2553). การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมและความพึงพอใจ การเลือกใช้สื่อออนไลน์ระหว่าง Hi5 และ Facebook. วารสารจุฬาลงกรณ์รีวิว Chulalongkorn Review, หน้า 5 - 30
- ศูนย์แก้ไขปัญหาหนี้ในระบบกระทรวงมหาดไทย. (2553). แบบรายงานผลการอนุมัติสินเชื่อแก่รายธนาคาร.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2552). การสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (Online). Available: <http://www.ryt9.com/s/nso/886962> (9 มีนาคม 2553)
- อรทัย นพวงศ์. (2549). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อาทิตย์ ภูไพศาล. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการ. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชามนุษยศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อุทัย อุปโน. (2550). การวิเคราะห์ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหานี้่นอกระบบของประชาชนตามนโยบายขจัดความยากจนในพื้นที่อำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.