

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามผู้บริโภคที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้ากับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งจะแบ่งกลุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 200 ราย และ กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 200 ราย ผลการศึกษามีดังนี้คือ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

1) เพศ จากการศึกษา พบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย เป็นเพศชายจำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 46 เป็นเพศหญิงจำนวน 216 ราย คิดเป็นร้อยละ 54 และเมื่อพิจารณากลุ่มลูกค้าของบริษัทตามรายได้ขั้นต่ำแล้ว พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป เป็นเพศชาย 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.5 เป็นเพศหญิง 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.5 กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป เป็นเพศชาย 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.5 เป็นเพศหญิง 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.5 (ตารางที่ 4.1)

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าเป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน อาจเนื่องมาจากความต้องการใช้สินค้าประเภทผ่อนซื้อสินค้าเป็นพฤติกรรมทั่วไป ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศชายหรือเพศหญิงเท่านั้น

ตารางที่ 41 ผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์
แยกตามเพศ

เพศ	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	93	46.5	91	45.5	184	46.0
หญิง	107	53.5	109	54.5	216	54.0
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

2) อายุ จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนสินค้าส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-30ปี จำนวน 302 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.5 และรองลงมาคือ ช่วงอายุ 31ปีขึ้นไป มีจำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.5

สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่ามีช่วงอายุ 20-30ปี มากที่สุด จำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.5 และรองลงมาคือ ช่วงอายุ 31ปีขึ้นไป มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5

ส่วนกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่ามีช่วงอายุ 20-30ปี มากที่สุด จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.5 และรองลงมาคือ ช่วงอายุ 31ปีขึ้นไป มีจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.5 (ตารางที่ 42)

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนสินค้าส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 20-30ปี มากที่สุด ซึ่งเป็นช่วงที่อยู่ในวัยรุ่นตอนปลาย เป็นกลุ่มที่กำลังเริ่มทำงานและมีรายได้เป็นของตนเอง แต่ยังไม่มียาได้มากนัก จึงต้องซื้อสินค้าโดยวิธีผ่อนชำระ นอกจากนี้ยังเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ ที่ทันสมัย ไม่มีภาระในเรื่องครอบครัวต้องรับผิดชอบมากนักและมีค่านิยมใช้จ่ายเกี่ยวกับสินค้าเทคโนโลยีที่มีราคาสูง

ตารางที่ 42 อายุของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

อายุ	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-30ปี	161	80.5	141	70.5	302	75.5
31 ปี ขึ้นไป	39	19.5	59	29.5	98	24.5
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

3) สถานภาพการสมรส จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 257 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาคือกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 125 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 31.3 สถานภาพหย่าร้างมีจำนวน 12 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.0 และสถานภาพหม้าย จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมาคือกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 สถานภาพหย่าร้างมีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 และสถานภาพหม้าย มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 สถานภาพหย่าร้างมีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 และสถานภาพหม้าย มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5 (ตารางที่ 43)

เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาข้างต้น จะเห็นว่าส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า มีสถานภาพโสด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุที่ยังน้อย ซึ่งเป็นวัยที่ยังไม่พร้อมที่จะมีครอบครัวและมีรายได้ที่ยังไม่สูงมากนัก จึงทำให้ไม่สามารถซื้อสินค้าที่มีราคาสูงโดยใช้เงินสดได้

ตารางที่ 43 สถานภาพการสมรสของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนสินค้าจากสถาบันการเงิน
ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

สถานภาพ	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	147	73.5	110	55.0	257	64.3
สมรส	50	25.0	75	37.5	125	31.3
หย่าร้าง	2	1.0	10	5.0	12	3.0
หม้าย	1	0.5	5	2.5	6	1.5
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4) **ระดับการศึกษา** จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับอนุปริญญา/อาชีวศึกษา และระดับปริญญาตรีในสัดส่วนใกล้เคียงกัน กล่าวคือมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา/อาชีวศึกษา มากที่สุด จำนวน 124 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 31.0 รองลงมาได้แก่กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.0 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 ขณะที่กลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมต้นมีจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปมีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5 และกลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3

สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/อาชีวศึกษาจำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาได้แก่กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายมีจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.5 ส่วนกลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมต้นมีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 และกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปมีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

ส่วนกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมา

ได้แก่กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและการศึกษาระดับอนุปริญา/อาชีวศึกษามี สักส่วนที่เท่ากันคือมีจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0 ส่วนกลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยม ดันมีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.5 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปมีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5 และกลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อย ละ 0.5 (ตารางที่ 44)

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจนถึงปริญญาตรี จึงเป็นกลุ่มที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสินเชื่อ ประเภทผ่อนซื้อสินค้า นอกจากนี้ในกลุ่มนี้ยังเป็นกลุ่มที่สนใจเทคโนโลยีใหม่ๆ และสินค้าทันสมัย ต่างๆ ซึ่งเป็นสินค้าส่วนใหญ่ที่มีการซื้อโดยใช้สินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า และเมื่อพิจารณาตาม กลุ่มบริษัทแล้ว พบว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของสมาชิกตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ของบริษัทที่กำหนด รายได้ขั้นต่ำของสมาชิกตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีการศึกษาระดับอนุปริญา/อาชีวศึกษา ทั้งนี้ อาจเนื่องจากในกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีรายได้สูงกว่า ทำให้สามารถสมัครใช้บริการกับ บริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของสมาชิกในระดับสูงกว่าได้

ตารางที่ 44 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนสินค้าจากสถาบันการเงินที่ ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ระดับการศึกษา	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0	1	0.5	1	0.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	7.0	27	13.5	41	10.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	62	31.0	54	27.0	116	29.0
อนุปริญา/อาชีวศึกษา	70	35.0	54	27.0	124	31.0
ปริญญาตรี	53	26.5	59	29.5	112	28
ปริญญาตรีขึ้นไป	1	0.5	5	2.5	6	1.5
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

5) อาชีพ จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า ส่วนใหญ่จะมีอาชีพเป็นพนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้าง โดยมีจำนวนมากถึง **323** ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ **80.8** รองลงมาคือกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวน **39** ราย คิดเป็นร้อยละ **9.8** กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระมีจำนวน **31** ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ **7.8** และที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน **7** ราย คิดเป็นร้อยละ **1.8**

เมื่อพิจารณากลุ่มลูกค้าของบริษัทตามรายได้ขั้นต่ำแล้ว พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ **4,000** บาทต่อเดือนขึ้นไป ประกอบอาชีพเป็นพนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้างมากที่สุด เป็นจำนวน **170** ราย คิดเป็นร้อยละ **85.0** รองลงมาคือกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวน **12** ราย คิดเป็นร้อยละ **6.0** และที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดได้แก่กลุ่มที่ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระมีจำนวน **11** ราย คิดเป็นร้อยละ **5.5**

สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ **6,500** บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าประกอบอาชีพเป็นพนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้างมากที่สุด เป็นจำนวน **153** ราย คิดเป็นร้อยละ **76.5** รองลงมาคือกลุ่มที่ประกอบอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวน **27** ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ **13.5** และกลุ่มที่มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระจำนวน **20** ราย คิดเป็นร้อยละ **10.0** (ตารางที่ 45)

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มอาชีพแล้วจะเห็นได้ว่า กลุ่มผู้บริการที่ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชนมีจำนวนมากที่สุด และมากกว่าครึ่งของกลุ่มอาชีพทั้งหมด รองลงมาคือกลุ่มที่ประกอบอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จะเห็นได้ว่าทั้งสองกลุ่มอาชีพนี้เป็นกลุ่มอาชีพที่มีรายได้ประจำ สามารถรับผิดชอบค่างวดที่ต้องจ่ายในแต่ละเดือนได้ ส่วนกลุ่มอาชีพที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือนักเรียน/นักศึกษา เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีอายุน้อย และไม่มีรายได้ประจำ จึงไม่ผ่านการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ตารางที่ 45 อาชีพของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

อาชีพ	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	60	27	135	39	9.8
เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	11	55	20	100	31	7.7
พนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้าง	177	88.5	153	76.5	330	82.5
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้ามีรายได้เฉลี่ย 5,001-15,000 บาทต่อเดือน โดยมีจำนวน 317 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 79.3 รองลงมาคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีจำนวน 68 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 17.0 และสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้น้อยตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ย 5,001-15,000 บาทต่อเดือน โดยมีจำนวน 165 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 82.5 รองลงมาคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10.0 และที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้น้อยตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ย 5,001-15,000 บาทต่อเดือน โดยมีจำนวน 152 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 76.0 และรองลงมาคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีจำนวน 48 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24.0 (ตารางที่ 46)

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแล้วจะเห็นว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีสัดส่วนมากกว่าครึ่งของกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งหมด อาจเนื่องจากรายได้ระดับนี้ไม่เพียงพอต่อการซื้อสินค้าโดยใช้เงินสดจำนวนมาก จึงต้องหันมาใช้บริการสินเชื่อประเภท

ผ่อนสินค้าแทน โดยในกลุ่มผู้ใช้บริการนี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้าง และข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ที่มีอายุน้อยยังมีประสบการณ์ทำงานไม่มาก โดยเป็นพนักงานใน ระดับล่างซึ่งมีรายได้ประจำไม่เกิน **15,000** บาท ขณะที่กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า **15,000** บาท มี สัดส่วนเพียงแค่ร้อยละ **17.0** เท่านั้น เนื่องจากคนกลุ่มนี้ มักจะนิยมใช้บริการบัตรเครดิตจากทั้ง ธนาคารและสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารมากกว่า เนื่องจากบัตรเครดิตอนุมัติวงเงินให้สูงกว่าและมี บริการต่างๆมากกว่า ทั้งสามารถใช้ชำระแทนเงินสดในการซื้อสินค้าและบริการได้ หรือใช้ผ่อน ชำระสินค้าและบริการก็ได้ อีกทั้งยังใช้เบิกเงินสดจากเครื่องถอนเงินอัตโนมัติได้อีกด้วย

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มบริษัทจะเห็นว่ากลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ **6,500** บาทต่อเดือนขึ้นไป จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ ตั้งแต่ **4,000** บาทต่อเดือนขึ้นไป อาจเนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า **5,000** บาท มีฐาน เงินเดือนไม่ถึงเงื่อนไขที่กำหนดไว้ จึงไม่สามารถเข้าเป็นสมาชิกของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ **6,500** บาทได้

ตารางที่ 46 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนสินค้าจากสถาบันการเงิน ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000บาท	15	7.5	0	0	15	3.8
5,001-15,000บาท	165	82.5	152	76.0	317	79.3
15,001 บาทขึ้นไป	20	10.0	48	24.0	68	17.0
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

7) จำนวนสมาชิกในครอบครัว จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อ สินค้าส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว **3-4** คน โดยมีจำนวน **233** ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ **58.3** รองลงมาคือจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีสมาชิก **1-2** คน มีจำนวน **87** ราย คิดเป็นร้อยละ **31.8** ส่วนผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว **5** คนขึ้นไปมีจำนวน **80** ราย คิดเป็นร้อยละ **20**

สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า ส่วนใหญ่ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน โดยมีจำนวน 114 ราย คิดเป็นสัดส่วน 57.0 รongลงมาคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป มีจำนวน 52 ราย คิดเป็นสัดส่วน 26.0 และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน มีจำนวน 34 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 17.0

ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน โดยมีจำนวน 119 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 59.5 รongลงมาคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน มีจำนวน 53 ราย คิดเป็นสัดส่วน 26.5 และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 14 (ตารางที่ 47)

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มบริษัทแล้วพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป มากกว่าสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลอายุของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีกลุ่มที่สูงอายุมากกว่า โดยกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่มีช่วงอายุอยู่ในวัยกลางคนและมีภาระทางครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบสูง

ตารางที่ 47 จำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 คน	34	17	53	26.5	87	21.8
3-4 คน	114	57	119	59.5	233	58.3
5 คนขึ้นไป	52	26	28	14.0	80	20
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

42 พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

การศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า และพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า

การศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า ประกอบไปด้วย สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ถูกค้าใช้บริการ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก เหตุผลในการเลือกใช้บริการจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ และวงเงินที่ได้รับอนุมัติ ซึ่งผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

1) สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ถูกค้าใช้บริการ เนื่องจากการศึกษาคั้งนี้ ได้แบ่งกลุ่มผู้ให้บริการ ออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 200 ตัวอย่าง ซึ่งบริษัทที่อยู่ในกลุ่มนี้ คือ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) บริษัท อีชีบาย จำกัด และบริษัท แคปิตอล โอเค จำกัด และกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 200 ตัวอย่าง ซึ่งบริษัทที่อยู่ในกลุ่มนี้ คือ บริษัท เซเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไปนั้น กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) มีสัดส่วนมากที่สุด โดยมีจำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.3 ของตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าบริษัท อีชีบาย จำกัด มีจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.8 และที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าบริษัท แคปิตอล โอเค จำกัด มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีเพียงบริษัทเดียวในกลุ่มนี้ คือกลุ่มลูกค้าของบริษัท เซเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด มีจำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 48 สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ถูกค้าใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า

สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร พาณิชย์	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริษัท เซเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด	-	-	200	50.0	200	50.0
บริษัท อีชีบาย จำกัด	55	13.8	-	-	55	13.8
บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน)	117	29.3	-	-	117	29.3
บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด	28	7.0	-	-	28	7.0
รวม	200	50.0	200	50.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

2) ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก จากการศึกษา พบว่า กลุ่มของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมาแล้ว 1-2 ปี จำนวน 154 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 38.5 รองลงมาคือกลุ่มที่มีระยะเวลาเป็นสมาชิกมาไม่เกินกว่าหนึ่งปี มีจำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.8 และกลุ่มที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมาแล้วไม่ต่ำกว่า 2 ปี มีจำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.8

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสมาชิกมาแล้วเป็นระยะเวลา 1-2 ปี จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาเป็นสมาชิกมาแล้วไม่เกิน 1 ปี จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาเป็นสมาชิกมาเกินกว่า 2 ปี จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.5

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมาแล้วไม่เกิน 1 ปี จำนวน 74 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 37.0 รองลงมาคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกมาแล้ว 1-2 ปี มีจำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.0 และกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกมาเกินกว่า 2 ปี มีจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0 (ตารางที่ 49)

ตารางที่ 49 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	65	32.5	74	37.0	139	34.8
1-2 ปี	82	41.0	72	36.0	154	38.5
มากกว่า 2 ปี	53	26.5	54	27.0	107	26.8
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

3) เหตุผลในการเลือกใช้บริการจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เนื่องจาก สมัครเป็นสมาชิกได้ง่าย ขั้นตอนการสมัครไม่มีความยุ่งยาก โดยมีผู้ใช้บริการที่เลือกเหตุผลนี้มีจำนวน 201 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาได้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากได้รับคำแนะนำจากเพื่อน/ญาติสนิท มีจำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.5 กลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากบริษัทที่ให้บริการนั้นมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น อัตราดอกเบี้ย 0% หรือมีของสมนาคุณ มีจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.8 ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก เป็นจำนวน 21 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 5.3 ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากได้รับข้อมูลจากวิทยุ/โทรทัศน์และกลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากได้รับข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ กลุ่มที่ได้รับข้อมูลจากวิทยุโทรทัศน์มีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3 และกลุ่มที่ได้รับข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 กลุ่มที่มีสัดส่วนน้อยใกล้เคียงกันคือ กลุ่มที่เลือกใช้บริการเนื่องจากได้รับข้อมูลจากเอกสารที่ผู้ให้บริการจัดส่งไปให้ จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3 และกลุ่มที่เลือกใช้บริการเนื่องจากเห็นจากป้ายโฆษณา จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.8

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสินเชื่อเนื่องจากสมัครเป็นสมาชิกได้ง่าย ขั้นตอนการสมัครไม่มีความยุ่งยากเป็นจำนวน 107 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 53.5 รองลงมาได้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากได้รับคำแนะนำจากเพื่อน/ญาติสนิท มีจำนวน 31 ราย คิดเป็น

ร้อยละ 15.5 กลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากบริษัทที่ให้บริการนั้นมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น อัตราดอกเบี้ย 0% หรือมีของสมนาคุณ มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.5 กลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิกจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 กลุ่มที่เลือกใช้บริการเนื่องจากได้รับข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากได้รับข้อมูลจากวิทยุ/โทรทัศน์ กลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากได้รับข้อมูลจากป้ายโฆษณาและกลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากได้รับข้อมูลจากเอกสารที่ผู้ให้บริการจัดส่งไปให้ มีสัดส่วนเท่ากันคือมีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสินเชื่อเนื่องจากสมัครเป็นสมาชิกได้ง่าย ขั้นตอนการสมัครไม่มีความยุ่งยากเป็นจำนวน 94 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 47.0 รองลงมาได้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากบริษัทที่ให้บริการนั้นมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น อัตราดอกเบี้ย 0% หรือมีของสมนาคุณ มีจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 กลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากได้รับคำแนะนำจากเพื่อน/ญาติสนิท มีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.5 ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากได้รับข้อมูลจากวิทยุ/โทรทัศน์มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 กลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิกจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.5 กลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากได้รับข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 และกลุ่มผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการเนื่องจากได้รับข้อมูลจากเอกสารที่ผู้ให้บริการจัดส่งไปให้ มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0 (ตารางที่ 410)

ตารางที่ 410 เหตุผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่
ธนาคารพาณิชย์

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สมัครเป็นสมาชิกได้ง่าย ขั้นตอนการสมัครไม่มีความ ยุ่งยาก	107	53.5	94	47.0	201	50.3
มีรายการส่งเสริมการขาย เช่น อัตราดอกเบี้ย 0% หรือมีของ สมนาคุณ เป็นต้น	21	10.5	38	19.0	59	14.8
ได้รับข้อมูลจากเอกสารที่ผู้ ให้บริการจัดส่งให้	7	3.5	6	3.0	13	3.3
ได้รับข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์	8	4.0	8	4.0	16	4.0
ได้รับข้อมูลจากวิทยุ/โทรทัศน์	7	3.5	10	5.0	17	4.3
ได้รับข้อมูลจากป้ายโฆษณา	7	3.5	35	17.5	7	1.8
ได้รับคำแนะนำจากเพื่อน/ญาติ สนิท	31	15.5	9	4.5	66	16.5
ได้รับคำแนะนำจากพนักงาน ขายของร้านค้าสมาชิก	12	6.0	2	1.0	21	5.3
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4) วงเงินที่ได้รับอนุมัติ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติ
วงเงิน 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 186 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 46.5 รองลงมาได้แก่ วงเงินต่ำ
กว่า 10,000 บาท จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.0 อันดับที่ 3 คือวงเงิน 20,001-30,000 บาท
จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.5 วงเงิน 30,001-40,000 บาท จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0

กลุ่มวงเงิน 40,001-50,000 บาท จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 และที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือ วงเงิน 50,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติวงเงินต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาได้แก่วงเงิน 10,001-20,000 บาท จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาอันดับที่ 3 คือวงเงิน 20,001-30,000 บาท จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 วงเงิน 30,001-40,000 บาท มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 วงเงิน 40,001-50,000 บาท มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5 และ วงเงิน 50,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติวงเงิน 10,001-20,000 บาท จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาได้แก่วงเงิน 20,001-30,000 บาท จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับอนุมัติวงเงินต่ำกว่า 10,000 บาท มีสัดส่วนเป็นอันดับที่ 3 มีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.5 วงเงิน 30,001-40,000 บาท มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 และวงเงิน 40,001-50,000 บาท มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 (ตารางที่ 411)

เมื่อพิจารณาถึงวงเงินที่ได้รับอนุมัติของกลุ่มผู้ใช้บริการจะเห็นว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท สอดคล้องกับรายได้ของกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่จะอยู่ในช่วง 5,001-15,000 บาท ทั้งนี้ เนื่องจากวงเงินที่อนุมัติจะอนุมัติตามรายได้ของผู้ขอสินเชื่อเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากปัญหาที่ผู้ขอสินเชื่อไม่มีความสามารถในการผ่อนทำให้เกิดหนี้เสีย ดังนั้นเมื่อกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้น้อยจึงได้รับวงเงินอนุมัติน้อยไปด้วย และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มบริษัทจะพบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทนั้น ได้รับวงเงินอนุมัติสูงกว่า ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการในกลุ่มนี้มีช่วงรายได้ที่สูงกว่าในกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของสมาชิกที่ 4,000 บาท

ตารางที่ 411 วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนสินค้า

วงเงินที่ได้รับอนุมัติ	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000บาท	81	40.5	35	17.5	116	29.0
10,001-20,000บาท	75	37.5	111	55.5	186	46.5
20,001-30,000บาท	28	14.0	38	19.0	66	16.5
30,001-40,000บาท	8	4.0	12	6.0	20	5.0
40,001-50,000บาท	5	2.5	4	2.0	9	2.3
50,001 บาทขึ้นไป	3	1.5	0	0	3	0.8
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4.2.2 พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

การศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วย ประเภทของสินค้าที่ซื้อ จำนวนสินค้าที่ซื้อ ราคาของสินค้าที่ซื้อ อัตราดอกเบี้ยที่ผ่อนชำระ ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระต่อคนต่อเดือน การใช้บริการสินเชื่ออื่นๆ การผิन्छชำระค่าผ่อนสินค้า และเหตุผลในการผิन्छชำระ ผลการศึกษามีดังนี้

1) ประเภทสินค้าที่ซื้อ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าทั้งหมด 438 ชิ้น โดยซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้ามากที่สุด โดยมีจำนวน 226 ชิ้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 51.6 สินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ได้แก่ โทรทัศน์ ตู้เย็น และเครื่องเสียง รองลงมาคือ โทรศัพท์มือถือ จำนวน 153 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 34.9 อันดับที่ 3 ได้แก่ กล้องถ่ายรูป ดิจิตอล จำนวน 36 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 8.2 สำหรับผู้ใช้บริการที่ใช้สินเชื่อบริการนี้ผ่อนซื้อเฟอร์นิเจอร์หรือของตกแต่งบ้านมีจำนวน 16 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 3.7 และประดับยนต์จำนวน 7 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 1.6

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ **4,000** บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า ผู้ใช้บริการรวมซื้อสินค้าทั้งหมด **229** ชิ้น ส่วนใหญ่ซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า มีจำนวน **129** ชิ้น คิดเป็นร้อยละ **56.3** สินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ได้แก่ โทรทัศน์ ตู้เย็น และเครื่องเสียง รองลงมาคือโทรศัพท์มือถือ จำนวน **79** ชิ้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ **34.5** อันดับต่อมา ได้แก่ กล้องถ่ายรูปดิจิทัล จำนวน **15** ชิ้น คิดเป็นร้อยละ **6.6** ขณะที่เฟอร์นิเจอร์มีจำนวน **4** ชิ้น คิดเป็นร้อยละ **1.7** และประดับยนต์จำนวน **2** ชิ้น คิดเป็นร้อยละ **0.9**

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ **6,500** บาทต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการซื้อสินค้าทั้งหมด **209** ชิ้น ส่วนใหญ่ใช้เงินซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า มีจำนวน **97** ชิ้น คิดเป็นร้อยละ **46.4** สินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ได้แก่ โทรทัศน์ ตู้เย็น และเครื่องเสียง รองลงมาคือโทรศัพท์มือถือ จำนวน **74** ชิ้น คิดเป็นร้อยละ **35.4** อันดับที **3** ได้แก่ กล้องถ่ายรูปดิจิทัล จำนวน **21** ชิ้น คิดเป็นร้อยละ **10** ส่วนเฟอร์นิเจอร์มีจำนวน **12** ชิ้น คิดเป็นร้อยละ **5.7** และประดับยนต์จำนวน **5** ชิ้น คิดเป็นร้อยละ **2.4** (ตารางที่ **412**)

ตารางที่ 412 ประเภทสินค้าที่ซื้อโดยใช้สินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า

ประเภทของสินค้าที่ซื้อ	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (ชิ้น)	ร้อยละ	จำนวน (ชิ้น)	ร้อยละ	จำนวน (ชิ้น)	ร้อยละ
เครื่องใช้ไฟฟ้า	129	56.3	97	46.4	226	51.6
- โทรทัศน์	36		25		61	
- ตู้เย็น	31		22		53	
- เครื่องซักผ้า	34		15		39	
- เครื่องเสียง	16		13		26	
- คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	11		10		24	
- อื่นๆ เช่น เครื่องเล่นวีซีดีและ ดีวีดี เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น	11		12		23	
โทรศัพท์มือถือ	79	34.5	74	35.4	153	34.9
กล้องถ่ายรูปดิจิทัล	15	6.6	21	10.0	36	8.2
เฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้าน	4	1.7	12	5.7	16	3.7
ประดับยนต์	2	0.9	5	2.4	7	1.6
รวม	229	100.0	209	100.0	438	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2) จำนวนสินค้าที่ซื้อ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าซื้อสินค้าเพียง 1 ชิ้น โดยมีจำนวน 370 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 92.5 รองลงมาคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้สินเชื่อผ่อนซื้อสินค้า 2 ชิ้น จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3 กลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้สินเชื่อผ่อนซื้อสินค้า 3 ชิ้น จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8 ส่วน และที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดเท่ากันสองกลุ่มคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้สินเชื่อผ่อนซื้อสินค้า 4 ชิ้นและกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้สินเชื่อผ่อนซื้อ 5 ชิ้น มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ซื้อสินค้า 1 ชิ้น มีจำนวน 178 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 89.0 รองลงมาคือ

กลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้สินเชื่อบริการสินเชื่อสินค้า 2 ชั้น จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 และอันดับที่ 3 คือกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้สินเชื่อบริการสินเชื่อสินค้า 3 ชั้น จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.9 และที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดเท่ากันสองกลุ่มคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้สินเชื่อบริการสินเชื่อสินค้า 4 ชั้นและกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้สินเชื่อบริการสินเชื่อ 5 ชั้น มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.4

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ซื้อสินค้า 1 ชั้น มีจำนวน 192 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 96.0 รองลงมาคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้สินเชื่อบริการสินเชื่อสินค้า 2 ชั้นจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5 และที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือผู้ใช้บริการที่ใช้สินเชื่อบริการสินเชื่อสินค้า 3 ชั้น จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5 (ตารางที่ 413)

เมื่อพิจารณาถึงจำนวนสินค้าที่ซื้อโดยสินเชื่อบริการประเภทสินเชื่อสินค้า พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ซื้อสินค้าโดยใช้สินเชื่อบริการประเภทนี้เพียง 1 ชั้น ทั้งนี้เนื่องจากสินค้าที่ซื้อโดยใช้สินเชื่อบริการประเภทสินเชื่อสินค้าส่วนมากเป็นสินค้าประเภทสินค้าถาวร มีอายุการใช้งานยาวนาน ทำให้ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องซื้อบ่อยๆ และอีกสาเหตุหนึ่งคือ เนื่องจากเป็นสินค้าที่มีราคาสูง แต่กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในระดับที่ไม่สูงมาก การซื้อหลายๆชิ้นอาจจะทำให้ไม่สามารถรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการผ่อนชำระในแต่ละเดือนได้

ตารางที่ 413 จำนวนสินค้าที่ซื้อโดยสินเชื่อบริการประเภทสินเชื่อสินค้า

จำนวนสินค้าที่ซื้อโดยสินเชื่อบริการประเภทสินเชื่อสินค้า	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ชั้น	178	89.0	192	96.0	370	92.5
2 ชั้น	18	9.0	7	3.5	25	6.3
3 ชั้น	2	0.9	1	0.5	3	0.8
4 ชั้น	1	0.4	0	0	1	0.3
5 ชั้น	1	0.4	0	0	1	0.3
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

3) ราคาของสินค้าที่ซื้อ จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการซื้อสินค้าเฉลี่ย 11,837.50 บาทต่อคน โดยส่วนใหญ่ซื้อสินค้าที่มีราคาอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท โดยมีจำนวน 234 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาคือสินค้าที่มีราคาอยู่ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 150 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 34.2 สินค้าที่มีราคาไม่เกิน 5,000 บาท 33 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 7.5 สินค้าที่มีราคาอยู่ในช่วง 20,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 17 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 3.9 และสินค้าที่มีราคาอยู่ในช่วง 30,001 - 40,000 บาท มีจำนวน 4 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 0.9

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า ผู้ใช้บริการซื้อสินค้าเฉลี่ย 11,962.50 บาทต่อคน โดยส่วนใหญ่ซื้อสินค้าที่มีราคาอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท โดยมีจำนวน 135 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือสินค้าที่มีราคาอยู่ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 65 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 28.4 สินค้าที่มีราคาไม่เกิน 5,000 บาท 17 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 7.4 สินค้าที่มีราคาอยู่ในช่วง 20,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 10 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 4.4 และสินค้าที่มีราคาอยู่ในช่วง 30,001 - 40,000 บาท มีจำนวน 2 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 0.9

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า ผู้ใช้บริการซื้อสินค้าเฉลี่ย 11,712.50 บาทต่อคน โดยส่วนใหญ่ซื้อสินค้าที่มีราคาอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท โดยมีจำนวน 99 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาคือสินค้าที่มีราคาอยู่ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 85 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 40.7 สินค้าที่มีราคาไม่เกิน 5,000 บาท 16 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 7.7 สินค้าที่มีราคาอยู่ในช่วง 20,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 18 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 8.6 และสินค้าที่มีราคาอยู่ในช่วง 30,001 - 40,000 บาท มีจำนวน 2 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 1.0 (ตารางที่ 414)

เมื่อพิจารณาถึงราคาของสินค้า พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ซื้อสินค้าที่มีราคาอยู่ในช่วงไม่เกิน 20,000 บาท ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในระดับที่ไม่สูงมาก เนื่องจากวงเงินอนุมัติจะขึ้นอยู่กับรายได้ของกลุ่มผู้ใช้บริการ นอกจากนี้การซื้อสินค้าที่มีราคาสูงอาจทำให้ต้องรับภาระหนักในการผ่อนจ่ายในแต่ละงวด และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มของบริษัท พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำสูงกว่า มีสัดส่วนในการซื้อสินค้าราคาแพงมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับรายได้และวงเงินอนุมัติที่สูงกว่าอีกกลุ่มบริษัท จึงมีความสามารถในการซื้อสินค้าราคาแพงมากกว่า

ตารางที่ 414 ราคาสินค้าที่ซื้อโดยใช้สินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า

ราคาสินค้าที่ซื้อโดยใช้สินเชื่อ ประเภทผ่อนซื้อสินค้า	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (ชิ้น)	ร้อยละ	จำนวน (ชิ้น)	ร้อยละ	จำนวน (ชิ้น)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000บาท	17	7.4	16	7.7	33	7.5
5,001 - 10,000บาท	135	59.0	99	47.4	234	53.4
10,001 - 20,000บาท	65	28.4	85	40.7	150	34.2
20,001 - 30,000บาท	10	4.4	7	3.3	17	3.9
30,001 - 40,000บาท	2	0.9	2	1.0	4	0.9
รวม	229	100.0	209	100.0	438	100.0
ราคาสินค้าที่ซื้อโดยเฉลี่ยต่อคน (บาท)	11,962.5		11,712.5		11,837.5	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4) อัตราดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการผ่อนซื้อสินค้าโดยสินค้าส่วนใหญ่มีอัตราดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระต่อเดือนอยู่ในช่วง 0.01 - 0.8% จำนวน 142 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมาคือสินค้าที่มีอัตราดอกเบี้ย 0% มีจำนวน 117 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 26.7 อันดับสามคือสินค้าที่มีอัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วง 0.81 - 1.3% มีจำนวน 100 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 22.8 สินค้าที่มีอัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วง 1.3 - 1.8% จำนวน 37 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 8.4 สินค้าที่มีอัตราดอกเบี้ยมากกว่า 2.3% จำนวน 25 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 5.7 และสินค้าที่มีอัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วง 1.81 - 2.3% จำนวน 17 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 3.9

สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 4,000บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า สินค้าส่วนใหญ่มีอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระอยู่ในช่วง 0.01 - 0.8% จำนวน 71 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมาคือสินค้าที่มีอัตราดอกเบี้ย 0% จำนวน 55 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 24.0 อันดับสามคือสินค้าที่มีอัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วง 0.81 - 1.3% จำนวน 45 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 19.7 สินค้าที่มีอัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วง 1.3 - 1.8% จำนวน 27 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 11.8 สินค้าที่มีอัตราดอกเบี้ยมากกว่า 2.3% จำนวน 19 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 8.3 และอัตราดอกเบี้ยในช่วง 1.81 - 2.3% จำนวน 12 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 5.2

สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า สินค้าส่วนใหญ่มีอัตราดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระอยู่ในช่วง 0.01 - 0.8% จำนวน 71 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือสินค้าที่มีอัตราดอกเบี้ย 0% มีจำนวน 62 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 29.7 อันดับสามคือสินค้าที่มีอัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วง 0.81 - 1.3% มีจำนวน 55 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 26.3 สินค้าที่มีอัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วง 1.3 - 1.8% จำนวน 10 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 4.8 สินค้าที่มีอัตราดอกเบี้ยมากกว่า 2.3% จำนวน 6 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 2.9 และสินค้าที่มีอัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วง 1.81 - 2.3% จำนวน 5 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 2.4 (ตารางที่ 415)

เมื่อพิจารณาถึงอัตราดอกเบี้ย พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เกิน 1.3% ซึ่งดูเหมือนเป็นอัตราที่ต่ำมาก ทั้งนี้เนื่องจาก อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้านี้ เป็นอัตราดอกเบี้ยต่อเดือนที่คิดแบบอัตรารายที่ นั่นคือ ดอกเบี้ยจะไม่ลดลงตามเงินต้นที่ลดลง โดยไม่ว่าจะผ่อนสินค้ากี่งวดก็จะต้องเสียดอกเบี้ยตามราคาสินค้าที่ซื้อครั้งแรก นอกจากนี้ อัตราดอกเบี้ย 0% มีสัดส่วนมาก เนื่องจากการจัดการรายการส่งเสริมการขายของผู้ให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า ซึ่งได้รับความนิยม เนื่องจากดอกเบี้ยก็คือค่าใช้บริการสินเชื่อ ดังนั้นเมื่อไม่ต้องเสียดอกเบี้ย ก็ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้ใช้บริการสินเชื่อโดยไม่ต้องเสียค่าบริการ

ตารางที่ 415 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (ชิ้น)	ร้อยละ	จำนวน (ชิ้น)	ร้อยละ	จำนวน (ชิ้น)	ร้อยละ
0%	55	24.0	62	29.7	117	26.7
0.1 - 0.8%	71	31.0	71	34.0	142	32.4
0.9 - 1.3%	45	19.7	55	26.3	100	22.8
1.4 - 1.8%	27	11.8	10	4.8	37	8.4
1.9 - 2.2%	12	5.2	5	2.4	17	3.9
2.3% ขึ้นไป	19	8.3	6	2.9	25	5.7
รวม	229	100.0	209	100.0	438	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

5) ระยะเวลาผ่อนชำระ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกสินค้าที่มีระยะเวลาในการผ่อนชำระอยู่ในช่วง 10-12 เดือน โดยมีจำนวน 202 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาคือระยะเวลาผ่อนชำระ 3- 6 เดือน มีจำนวน 125 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 28.5 ระยะเวลาผ่อนชำระมากกว่า 12 เดือน จำนวน 64 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 14.6 ระยะเวลาผ่อนชำระ 7- 9 เดือน จำนวน 45 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 10.3 และระยะเวลาผ่อนชำระต่ำกว่า 3 เดือน จำนวน 2 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 0.5

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกระยะเวลาผ่อนชำระ 10-12 เดือน โดยมีสินค้าจำนวน 103 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือระยะเวลาผ่อนชำระ 3- 6 เดือน มีจำนวน 59 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 25.8 ระยะเวลาผ่อนชำระมากกว่า 12 เดือน มีจำนวน 34 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 14.8 ระยะเวลาผ่อนชำระ 7- 9 เดือน มีจำนวน 31 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 13.5 และระยะเวลาผ่อนชำระน้อยกว่า 3 เดือน มีจำนวน 2 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 0.9

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกระยะเวลาในการผ่อนชำระอยู่ในช่วง 10-12 เดือน โดยมีสินค้าจำนวน 99 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาคือระยะเวลาในการผ่อนชำระ 3- 6 เดือน มีจำนวน 66 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 31.6 ระยะเวลาผ่อนชำระมากกว่า 12 เดือน มีจำนวน 30 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 14.4 และระยะเวลาในการผ่อนชำระ 7- 9 เดือน จำนวน 14 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 6.7 (ตารางที่ 416)

ตารางที่ 416 ระยะเวลาการผ่อนชำระสินเชื่อบริษัทประเภทผ่อนซื้อสินค้า

ระยะเวลาการผ่อนชำระ	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (ชิ้น)	ร้อยละ	จำนวน (ชิ้น)	ร้อยละ	จำนวน (ชิ้น)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 เดือน	2	0.9	0	0	2	0.5
3- 6 เดือน	59	25.8	66	31.6	125	28.5
7- 9 เดือน	31	13.5	14	6.7	45	10.3
10- 12 เดือน	103	45.0	99	47.4	202	46.1
มากกว่า 12 เดือน	34	14.8	30	14.4	64	14.6
รวม	229	100.0	209	100.0	438	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

6) จำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระต่อคนต่อเดือน จากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องชำระค่าผ่อนสินค้าอยู่ในช่วง ไม่เกิน 1,000 บาท ต่อคนต่อเดือน จำนวน 181 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือผ่อนชำระในช่วง 1,001 - 2,000 บาทต่อคนต่อเดือน จำนวน 168 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.0 อันดับสามคือผ่อนชำระในช่วง 2,001-3,000 บาทต่อคนต่อเดือน จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3 สินค้าที่ต้องผ่อนชำระในช่วง 3,001 - 4,000 บาทต่อคนต่อเดือน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 และสินค้าที่ต้องผ่อนชำระตั้งแต่ 4,001 บาทขึ้นไปต่อคนต่อเดือน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องชำระค่าผ่อนสินค้าอยู่ในช่วง ไม่เกิน 1,000 บาท ต่อคนต่อเดือน จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาคือผ่อนชำระในช่วง 1,001-2,000 บาทต่อคนต่อเดือน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 อันดับสามคือผ่อนชำระในช่วง 2,001-3,000 บาทต่อคนต่อเดือน จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 สินค้าที่ต้องผ่อนชำระในช่วง 3,001-4,000 บาทต่อคนต่อเดือน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.2 และสินค้าที่ต้องผ่อนชำระตั้งแต่ 4,001 บาทขึ้นไปต่อคนต่อเดือน จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องชำระค่าผ่อนสินค้าอยู่ในช่วง 1,001-2,000 บาทต่อคนต่อเดือน จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือผ่อนชำระในช่วงเดือน ไม่เกิน 1,000 บาท ต่อคนต่อเดือน จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.0 อันดับสามคือผ่อนชำระในช่วง 2,001-3,000 บาทต่อคนต่อเดือน จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 สินค้าที่ต้องผ่อนชำระในช่วง 3,001-4,000 บาทต่อคนต่อเดือน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5 และสินค้าที่ต้องผ่อนชำระตั้งแต่ 4,001 บาทขึ้นไปต่อคนต่อเดือน จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5 (ตารางที่ 417)

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มบริษัท พบว่าในกลุ่มผู้ใช้บริการของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีมูลค่าช่วงชำระค่าผ่อนสินค้าสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป โดยมูลค่าการชำระค่าผ่อนสินค้าต้องงวดขึ้นอยู่กับราคาของสินค้า อัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาในการผ่อนชำระด้วย

ตารางที่ 417 จำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระต่อคนต่อเดือน

มูลค่าสินค้าที่ต้องผ่อนชำระต่อคนต่อเดือน	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000บาท	93	46.5	88	44.0	181	45.3
1,001-2,000บาท	78	39.0	90	45.0	168	42.0
2,001-3,000บาท	23	11.5	18	9.0	41	10.3
3,001-4,000บาท	5	2.5	3	1.5	8	2.0
มากกว่า 4,001 บาท	1	0.5	1	0.5	2	0.5
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

7) การใช้บริการสินเชื่อประเภทอื่นๆ จากการศึกษาพบว่า นอกจากใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าแล้ว กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อเงินสดด้วย จำนวน 189 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่ได้ใช้บริการอื่นๆเลย มีจำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 39 กลุ่มที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการศึกษา จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3 กลุ่มที่ใช้บริการสินเชื่อรถจักรยานยนต์ มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.1 และกลุ่มที่ใช้บริการสินเชื่อรถยนต์จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4

สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า นอกจากใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการอื่นๆเลย มีจำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการสินเชื่อเงินสด จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.5 กลุ่มผู้ใช้บริการที่ กลุ่มที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการศึกษา จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.7 กลุ่มที่ใช้บริการสินเชื่อรถจักรยานยนต์ มีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.7 และกลุ่มที่ใช้บริการสินเชื่อรถยนต์จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.4

สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า นอกจากใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อเงินสด จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมาคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่ได้ใช้บริการอื่นๆเลย มีจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.2 กลุ่มที่ใช้บริการสินเชื่อรถจักรยานยนต์ มีจำนวน 11 ราย คิด

เป็นร้อยละ 5.4 กลุ่มที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการศึกษา จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 และกลุ่มที่ใช้บริการสินเชื่อรถยนต์จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5 (ตารางที่ 418)

เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จะไม่ใช้บริการสินเชื่ออื่นๆ แต่เมื่อพิจารณาถึงสินเชื่ออื่นๆ พบว่า สินเชื่อเงินสดมีสัดส่วนมากที่สุด อาจเนื่องมาจากสินเชื่อเงินสดเป็นการให้สินเชื่อที่เป็นเงินสดแก่ลูกค้า โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ลูกค้าสามารถนำเงินสดที่ได้ไปซื้อสินค้าและบริการใดๆก็ได้ ทำให้สินเชื่อประเภทนี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก นอกจากนี้สินเชื่อเพื่อการศึกษาซึ่งเป็นสินเชื่อที่ให้กู้ยืมสำหรับใช้ในการศึกษาก็ได้รับความนิยมเช่นกัน

ตารางที่ 418 จำนวนการใช้บริการสินเชื่อประเภทอื่นๆของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า

ประเภทสินเชื่อ	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สินเชื่อเงินสด	76	36.5	113	55.9	189	46.1
สินเชื่อรถจักรยานยนต์	14	6.7	11	5.4	25	6.1
สินเชื่อรถยนต์	7	3.4	3	1.5	10	2.4
สินเชื่อเพื่อการศึกษา	16	7.7	10	5.0	26	6.3
ไม่ได้ใช้บริการสินเชื่ออื่น	95	45.7	65	32.2	160	39.0
รวม	208	100.0	202	100.0	410	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

8) การผัดผ่อนชำระค่าผ่อนสินค้า จากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่จำนวน 297 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.2 ไม่เคยผัดผ่อนชำระ ส่วนกลุ่มผู้ให้บริการอีก 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.8 เคยผัดผ่อนชำระค่าผ่อนสินค้า สำหรับลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ไม่เคยผัดผ่อนชำระ โดยมีจำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.5 ส่วนกลุ่มลูกค้าที่เคยผัดผ่อนชำระ มีจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.5 และกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ไม่เคยผัดผ่อนชำระเช่นกัน โดยมีจำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.0 ส่วนกลุ่มผู้ให้บริการที่เคยผัดผ่อนชำระ มีจำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0 (ตารางที่ 419)

ตารางที่ 419 การผิคนัดชำระของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า

การผิคนัดชำระ	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	141	70.5	156	78.0	297	74.3
เคย	59	29.5	44	22.0	103	25.8
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

สาเหตุส่วนใหญ่ของการผิคนัดชำระ คือ รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในครัวเรือน จำนวน 73 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ มีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินอื่นๆ มีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 อันดับสามคือมีภาระหนี้อื่นๆ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.1 ส่วนสาเหตุจากการลืมทำให้ชำระล่าช้า มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.4 สาเหตุจากไม่มีเวลาไปชำระ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.2 และไม่ได้รับใบแจ้งยอดชำระเงิน มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า สาเหตุส่วนใหญ่ของการผิคนัดชำระ คือ รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในครัวเรือน จำนวน 43 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 51.8 รองลงมาคือ มีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินอื่นๆ มีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.5 อันดับสามคือมีภาระหนี้อื่นๆ จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.7 ส่วนสาเหตุจากการลืมทำให้ชำระล่าช้า และสาเหตุจากการไม่ได้รับใบแจ้งยอดชำระเงิน มีสัดส่วนเท่ากันคือ มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.4 ที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือไม่มีเวลาไปชำระ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.2

สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่า สาเหตุส่วนใหญ่ของการผิคนัดชำระ คือ รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในครัวเรือน จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาคือ มีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินอื่นๆ มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.1 อันดับสามคือมีภาระหนี้อื่นๆ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.4 ส่วนการลืมทำให้ชำระล่าช้ามีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.4 และการไม่มีเวลาไปชำระ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.7 (ตารางที่ 420)

ตารางที่ 420 สาเหตุการผัดขันธ์ชำระของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า

สาเหตุที่ผัดขันธ์ชำระ	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000บาทขึ้นไป		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินอื่นๆ	22	26.5	13	24.1	35	25.5
รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในครัวเรือน	43	51.8	30	55.6	73	53.3
มีภาระหนี้อื่นๆ	13	15.7	5	9.3	18	13.1
ลืม	2	2.4	4	7.4	6	4.4
ไม่มีเวลาไปชำระ	1	1.2	2	3.7	3	2.2
ไม่ได้รับใบแจ้งยอดชำระเงิน	2	2.4	0	0	2	1.5
รวม	83	100.0	54	100.0	137	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

43 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 6 ปัจจัยใหญ่ ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย แบ่งเป็น การกำหนดดอกเบี้ยผ่อนชำระในอัตราที่เหมาะสม การคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผัดขันธ์ชำระในอัตราที่เหมาะสม และการคิดค่าธรรมเนียมดำเนินการในอัตราที่เหมาะสม

ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ แบ่งเป็น การใช้เอกสารในการสมัครสมาชิกมีน้อย ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใช้เวลาสั้นๆ วงเงินสินเชื่ออนุมัติสูง การกำหนดจำนวนเงินที่ต้องชำระขั้นต่ำอยู่ในระดับที่เหมาะสม และการกำหนดระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน

ปัจจัยด้านการให้บริการ แบ่งเป็น การมีเครือข่ายร้านค้าสมาชิกจำนวนมาก สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี พนักงานของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มีมารยาทและการบริการที่ดี มีช่องทางในการชำระค่าผ่อนสินค้าหลากหลาย มีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางอินเทอร์เน็ต และมีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางโทรศัพท์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด แบ่งเป็น การจัดการการจับรางวัลต่างๆ สำหรับสมาชิก การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอผ่านทางสื่อต่างๆ และการมีรายการส่งเสริมการขาย อัตราดอกเบี้ย **0%**

ปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาล แบ่งเป็น นโยบายควบคุมอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ **28** ต่อปี และนโยบายส่งเสริมการบริโภค

ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสมาชิก แบ่งเป็น การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากเพื่อนหรือญาติสนิท และการได้รับคำแนะนำให้เกี่ยวกับการใช้บริการจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก

ปัจจัยข้างต้นจะนำเสนอรายละเอียดโดยการให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบคำถามในปัจจัย โดยการเลือกระดับความมีอิทธิพลของปัจจัย ตามระดับมาก ปานกลาง น้อย และให้คะแนนดังนี้ มีอิทธิพลมาก ให้คะแนน **3** คะแนน มีอิทธิพลปานกลาง ให้คะแนน **2** คะแนน มีอิทธิพลน้อย ให้คะแนน **1** คะแนน ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

4.3.1 ภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มากเป็นอันดับ **1** ได้แก่ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม **2.32** ทั้งนี้ มีผลมาจาก ปัจจัยย่อยสองด้านคือ ด้านขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก และด้านการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใช้เวลาสั้น ซึ่งการที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์กำหนดเงื่อนไขในการสมัครไว้อย่างเหมาะสม ไม่มีความยุ่งยากในขั้นตอนการสมัครนั้น ทำให้ใช้บริการได้ง่าย ทั้งการสมัครเป็นสมาชิกในครั้งแรกและการใช้บริการซื้อสินค้าชิ้นต่อไป อีกทั้งการกำหนดจำนวนเงินที่ต้องชำระขั้นต่ำอยู่ในระดับที่เหมาะสมและมีระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าได้รับผลประโยชน์

อันดับที่ **2** คือปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยรวม **2.29** โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยทางด้านการกำหนดดอกเบี้ยผ่อนชำระในอัตราที่เหมาะสม และด้านการคิดดอกเบี้ย

ปรับเมื่อมีการผิคนัดชำระในอัตราที่เหมาะสม เนื่องจากค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยคือราคาค่าใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า หากค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยต่ำลง ก็หมายถึงราคาค่าใช้บริการลดลง แต่หากค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น ลูกค้ำก็จะมีความต้องการใช้บริการสินเชื่อผ่อนสินค้าลดลง

ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้บริการมากเป็นอันดับที่ 3 คือปัจจัยด้านการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยรวม **2.23** โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยทางการมีเครือข่ายร้านค้าสมาชิกมาก และด้านการมีช่องทางในการชำระค่าผ่อนซื้อสินค้าหลากหลาย รวมทั้งบริการในด้านการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ล้วนแต่เป็นบริการเสริมที่ทำให้ลูกค้ำมีความสะดวกสบาย รวมทั้งสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้ำเป็นอย่างดี ทำให้ลูกค้ำไม่เกิดความเข้าใจผิดและเสียประโยชน์ ปัจจัยย่อยเหล่านี้จะมีผลให้ลูกค้ำต้องการใช้บริการกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์นั้นต่อไป

อันดับที่ 4 คือปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาล มีค่าเฉลี่ยรวม **2.19** โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยด้านนโยบายควบคุมอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน **28%** ต่อปีของรัฐบาล ซึ่งเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการว่าจะไม่ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูงเกินไป ทำให้ผู้ใช้บริการใช้บริการเพิ่มขึ้น ส่วนปัจจัยย่อยด้านนโยบายส่งเสริมการบริโภคของรัฐบาล มีการส่งเสริมให้ประชาชนบริโภคมากขึ้นเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ส่งผลให้มีลูกค้ำใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนสินค้ามากขึ้น

อันดับที่ 5 คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวม **2.13** โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยด้านการจัดรายการส่งเสริมการขายอัตราดอกเบี้ย **0%** ซึ่งเหมือนกับลูกค้ำได้ใช้บริการผ่อนซื้อสินค้าโดยไม่ต้องเสียค่าบริการเลย ทำให้ลูกค้ำให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้มากพอสมควร และปัจจัยย่อยด้านการมีรายการจับรางวัล การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีอิทธิพลค่อนข้างน้อย สาเหตุที่มีอิทธิพลค่อนข้างจะน้อยเนื่องจากว่า ลูกค้ำมีความสนใจในเงื่อนไขและอัตราดอกเบี้ยมากกว่า ถ้าหากว่าได้อัตราดอกเบี้ยที่แพงกว่า ถึงแม้จะมีของสมนาคุณ แต่ลูกค้ำจะเลือกใช้บริการที่อัตราดอกเบี้ยถูกมากกว่า

ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้บริการประเภทผ่อนซื้อสินค้าอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสมาชิก มีค่าเฉลี่ยรวม **2.09** โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยด้านการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากเพื่อนหรือญาติ แต่ทั้งนี้การที่ปัจจัยหลักด้านการได้รับข้อมูลของสมาชิกมีคะแนนอิทธิพลน้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากลูกค้ำแต่ละรายจะได้รับวงเงินสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย หรือการบริการอื่นๆ ไม่เท่ากัน เนื่องจากมีคุณสมบัติตรงกับเงื่อนไขในการสมัครไม่เหมือนกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงไม่ให้ความสำคัญการได้รับข้อมูลจากผู้อื่นมากนัก (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 421 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ปัจจัย	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. ด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย	227	3	230	2	229	2
1.1 การกำหนดดอกเบี้ยผ่อนชำระ ในอัตราที่เหมาะสม	236		241		239	
1.2 การคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการ ผิดนัดชำระในอัตราที่เหมาะสม	227		227		227	
1.3 การคิดค่าธรรมเนียมดำเนินการ ในอัตราที่เหมาะสม	219		222		221	
2 ด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จาก การให้บริการ	237	1	227	1	232	1
2.1 การใช้เอกสารในการสมัคร สมาชิกมีน้อย	237		229		233	
2.2 ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก	244		232		238	
2.3 การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใช้ เวลาน้อย	245		232		238	
2.4 การอนุมัติวงเงินสินเชื่อสูง	236		234		235	
2.5 การกำหนดจำนวนเงินที่ต้องชำระ ขั้นต่ำอยู่ในระดับที่เหมาะสม	222		214		218	
2.6 การกำหนดระยะเวลาในการผ่อน ชำระยาวนาน	237		221		229	
3 ด้านการให้บริการของสถาบันการเงิน ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	229	2	216	3	223	3
3.1 การมีเครือข่ายร้านค้าสมาชิก จำนวนมาก	255		240		248	
3.2 สถาบันฯ มีการให้คำแนะนำและ ข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี	222		217		219	
3.3 พนักงานของสถาบันฯ มีมารยาท และการให้บริการที่ดี	213		210		212	

ตารางที่ 421 (ต่อ) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบัน
การเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ปัจจัย	กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน		กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
34 การมีช่องทางในการชำระค่าผ่อน ซื้อสินค้าหลากหลาย	248		234		241	
35 การมีระบบบริการสอบถามข้อมูล และสมัครสมาชิกทางอินเทอร์เน็ต	214		192		203	
36 การมีระบบบริการสอบถามข้อมูล และสมัครสมาชิกทางโทรศัพท์	220		204		212	
4 ด้านการส่งเสริมการตลาด	215	5	212	4	213	5
41 การจัดรายการจับรางวัลสำหรับ สมาชิก	193		202		198	
42 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางสื่อต่างๆ	219		212		215	
43 มีรายการส่งเสริมการขายอัตรา ดอกเบี้ย 0%	231		222		226	
5 ด้านนโยบายของรัฐบาล	219	4	209	5	219	4
51 นโยบายควบคุมอัตราดอกเบี้ยให้ ไม่เกิน 28% ต่อปี	226		218		222	
52 นโยบายส่งเสริมการบริโภคของ รัฐบาล	211		201		206	
6 ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสมาชิก	214	6	204	6	209	6
61 การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการ ใช้บริการจากเพื่อนหรือญาติ	218		207		212	
62 การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการ ใช้บริการจากพนักงานขายของ ร้านค้าสมาชิก	210		201		205	

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.2 การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า จากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้ จำแนกตามกลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ โดยใช้สถิติ **Chi-Square** ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

1) ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย

1.1) การกำหนดดอกเบี้ยผ่อนชำระในอัตราที่เหมาะสม จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อัตราขั้นต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 8.073 มากกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดดอกเบี้ยผ่อนชำระในอัตราที่เหมาะสมมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยช่วงอายุ 20-30 ปี เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก แต่ช่วงอายุ 31 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อัตราขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.241 น้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดดอกเบี้ยผ่อนชำระในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อัตราขั้นต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.673 น้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดดอกเบี้ยผ่อนชำระในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง ส่วนลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อัตราขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.145 น้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดดอกเบี้ยผ่อนชำระในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง

พิจารณาตามกลุ่มรายได้ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อัตราขั้นต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 0.976 น้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดดอกเบี้ยผ่อนชำระในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง ในกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่

กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 4080 น้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดดอกเบี้ยผ่อนชำระในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง (ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22 ปัจจัยด้านการกำหนดดอกเบี้ยผ่อนชำระในอัตราที่เหมาะสมจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้า ของ Non- bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การกำหนดดอกเบี้ยผ่อนชำระใน อัตราที่เหมาะสม			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน	อายุ	20- 30ปี	66 (41.0)	91 (56.5)	4 (2.5)	161(100.0)	8073 (0.018)
		31 ปีขึ้นไป	16 (41.0)	18 (46.2)	5 (12.8)	39 (100.0)	
		รวม	82 (41.0)	109 (54.5)	9 (4.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน	อายุ	20- 30ปี	67 (47.5)	64 (45.4)	10 (7.1)	141(100.0)	1.241 (0.538)
		31 ปีขึ้นไป	27 (48.5)	30 (50.8)	2(3.4)	59 (100.0)	
		รวม	94 (47.0)	94 (47.0)	12 (6.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7 (58.3)	5 (41.7)	0 (0.0)	12 (100.0)	2.673 (0.614)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	5 (45.5)	5 (45.5)	1 (9.1)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้าง	70 (39.6)	99 (55.9)	8 (4.5)	177(100.0)	
		รวม	82 (41.0)	109 (54.5)	9 (4.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13 (48.1)	14 (51.9)	0 (0.0)	27 (100.0)	5.145 (0.273)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	10 (50.0)	7 (35.0)	3 (15.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้าง	71 (46.4)	73 (47.7)	9 (5.9)	153(100.0)	
		รวม	94 (47.0)	94 (47.0)	12 (6.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	6 (40.0)	9 (60.0)	0 (0.0)	15(100.0)	0.976 (0.913)
		5,001-15,000 บาท	67 (40.6)	90 (54.5)	8 (4.8)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	9 (45.0)	10 (50.0)	1 (5.0)	20 (100.0)	
		รวม	82 (41.0)	109(51.5)	9 (4.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน	รายได้	5,001-15,000 บาท	66 (43.4)	75 (49.3)	11 (7.2)	152(100.0)	4080 (0.130)
		15,001 บาทขึ้นไป	28 (58.3)	19 (39.6)	1 (2.1)	48 (100.0)	
		รวม	94 (47.0)	94 (47.0)	12 (6.0)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

1.2) การคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระในอัตราที่เหมาะสม จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 1.985 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 4.720 น้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.405 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.995 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ากลุ่มความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมากเช่นกัน

พิจารณาตามรายได้ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.564 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.733 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23 ปัจจัยด้านการคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระในอัตราที่เหมาะสมจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระในอัตราที่เหมาะสม			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	52 (33.3)	95 (59.0)	14 (8.7)	161 (100.0)	1.985 (0.371)
		31 ปีขึ้นไป	17 (43.6)	20 (51.3)	2 (5.1)	39 (100.0)	
		รวม	69 (34.5)	115 (57.5)	16 (8.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	56 (39.7)	65 (46.1)	20 (14.2)	141 (100.0)	4.720 (0.317)
		31 ปีขึ้นไป	21 (35.6)	35 (59.3)	3 (5.1)	59 (100.0)	
		รวม	77 (38.5)	100 (50.0)	23 (11.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	5 (41.7)	5 (41.7)	2 (16.7)	12 (100.0)	4.405 (0.354)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	6 (54.5)	4 (36.4)	1 (9.1)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	58 (32.8)	106 (59.9)	13(7.3)	177(100.0)	
		รวม	69 (34.5)	115 (57.5)	16(8.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	10 (37.0)	16 (59.3)	1 (3.7)	27 (100.0)	6.995 (0.136)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	11 (55.0)	9 (45.0)	0(0.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	56 (36.6)	75 (49.0)	22(14.4)	153(100.0)	
		รวม	77 (38.5)	100(50.0)	23(11.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	6 (40.0)	8 (53.3)	1 (6.7)	15(100.0)	5.564 (0.234)
		5,001-15,000 บาท	52 (31.5)	98 (59.4)	15 (9.1)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	11 (55.0)	9 (45.0)	0 (0.0)	20 (100.0)	
		รวม	69 (64.5)	115(57.5)	16(8.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	57 (37.5)	75(49.3)	20 (13.2)	152(100.0)	1.733 (0.420)
		15,001 บาทขึ้นไป	20 (41.7)	25(52.1)	3 (6.3)	48 (100.0)	
		รวม	77 (38.5)	100(50.0)	23 (11.5)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

1.3) การคิดค่าธรรมเนียมดำเนินการในอัตราที่เหมาะสม จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.990 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมดำเนินการในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.118 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมดำเนินการในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมากเช่นกัน

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 3.738 น้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมดำเนินการในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 5.068 น้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมดำเนินการในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง

พิจารณาตามรายได้ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.064 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมดำเนินการในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.320 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมดำเนินการในอัตราที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมากเช่นกัน (ตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 424 ปัจจัยด้านการคิดค่าธรรมเนียมดำเนินการในอัตราที่เหมาะสมจำแนกตามกลุ่ม
อายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การคิดค่าธรรมเนียมดำเนินการใน อัตราที่เหมาะสม			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
			กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี		
		31 ปีขึ้นไป	10 (25.6)	24 (61.5)	5 (12.8)	39 (100.0)	
		รวม	64 (32.0)	110 (55.0)	26 (13.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	44 (31.2)	78 (55.3)	19 (13.5)	141 (100.0)	2.118 (0.347)
		31 ปีขึ้นไป	24 (40.7)	30 (50.8)	5(8.5)	59 (100.0)	
		รวม	68 (34.0)	108(54.0)	24 (12.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4 (33.3)	6 (50.0)	2 (16.7)	12 (100.0)	3.738 (0.443)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	6 (54.5)	5 (45.5)	0 (0.0)	11(100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	54 (30.5)	99 (55.9)	24(13.6)	177(100.0)	
		รวม	64 (32.0)	110(55.0)	26(13.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	12 (44.4)	14 (51.9)	1 (3.7)	27(100.0)	5.068 (0.280)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	4 (20.0)	14 (70.0)	2 (10.0)	20(100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	52 (34.0)	80(52.3)	21(13.7)	153(100.0)	
		รวม	68(34.0)	108(54.0)	24(12.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	6 (40.0)	7 (46.7)	2 (13.3)	15(100.0)	3.064 (0.547)
		5,001-15,000 บาท	49 (29.7)	93(56.4)	23 (13.9)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	9 (45.5)	10 (50.0)	1 (5.0)	20 (100.0)	
		รวม	64 (32.0)	110(55.0)	26 (13.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	49 (32.2)	82 (53.9)	21 (13.8)	152(100.0)	2.320 (0.314)
		15,001 บาทขึ้นไป	19 (39.6)	26 (54.2)	3(6.3)	48 (100.0)	
		รวม	68 (34.0)	108(54.0)	24 (12.0)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

2) ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ

2.1) การใช้เอกสารในการสมัครสมาชิกมีน้อยจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.981 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เอกสารในการสมัครสมาชิกน้อยไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.738 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เอกสารในการสมัครสมาชิกน้อยไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมากเช่นกัน

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 2.071 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เอกสารในการสมัครสมาชิกน้อยไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.325 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เอกสารในการสมัครสมาชิกน้อยไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามรายได้ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.130 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เอกสารในการสมัครสมาชิกน้อยไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.455 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เอกสารในการสมัครสมาชิกน้อยไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก (ตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 425 ปัจจัยด้านการใช้เอกสารในการสมัครสมาชิกมีน้อยจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การใช้เอกสารในการสมัครสมาชิกน้อย			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	74 (46.0)	72 (44.7)	15 (9.3)	161 (100.0)	0.981 (0.612)
		31 ปีขึ้นไป	17 (43.6)	20 (51.3)	2 (5.1)	39 (100.0)	
		รวม	91 (45.5)	92 (46.0)	17 (8.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	50 (35.5)	79 (56.0)	12 (8.5)	141 (100.0)	1.738 (0.419)
		31 ปีขึ้นไป	21 (35.6)	36 (61.0)	2 (3.4)	59 (100.0)	
		รวม	71 (35.5)	115 (57.5)	14 (7.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	6 (50.0)	5 (41.7)	1 (8.3)	12 (100.0)	2.071 (0.723)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	4 (36.4)	7 (63.6)	0 (0.0)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	81 (45.8)	80 (45.2)	16 (9.2)	177(100.0)	
		รวม	91 (45.5)	92 (46.0)	17 (8.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	13 (48.1)	14(51.9)	0 (0.0)	27 (100.0)	6.325 (0.176)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	4 (20.0)	15 (75.0)	1 (5.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	54(33.3)	86 (56.2)	13 (8.5)	153(100.0)	
		รวม	71 (35.5)	115(57.5)	14 (7.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5 (33.3)	6 (40.0)	4 (26.7)	15(100.0)	7.130 (0.129)
		5,001-15,000 บาท	77 (46.7)	76 (46.1)	12 (7.3)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	9 (45.0)	10 (50.0)	1 (5.0)	20 (100.0)	
		รวม	91 (45.5)	92 (46.0)	17(8.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	51 (33.6)	91 (59.9)	10 (6.6)	152(100.0)	1.455 (0.483)
		15,001 บาทขึ้นไป	20 (41.7)	24 (50.0)	4 (8.3)	48 (100.0)	
		รวม	71 (35.5)	115 (57.5)	14 (7.0)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

2.2) ด้านขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยากจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.345 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครไม่มีความยุ่งยากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.736 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครไม่มีความยุ่งยากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.385 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครไม่มีความยุ่งยากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.551 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครไม่มีความยุ่งยากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามรายได้ อาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 7.318 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครไม่มีความยุ่งยากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 2.415 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครไม่มีความยุ่งยากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก (ตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.26 ปัจจัยด้านขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยากจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	80 (49.7)	72 (44.7)	9 (5.6)	161 (100.0)	0.345 (0.842)
		31 ปีขึ้นไป	20 (51.3)	16 (41.0)	3 (7.7)	39 (100.0)	
		รวม	100 (50.0)	88 (44.0)	12 (6.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	61 (43.3)	65 (46.1)	15 (10.6)	141 (100.0)	0.736 (0.692)
		31 ปีขึ้นไป	23 (39.0)	31 (52.5)	5 (8.5)	59 (100.0)	
		รวม	84 (42.0)	96(48.0)	20 (10.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	5 (41.7)	7 (58.3)	0 (0.0)	12 (100.0)	2.385 (0.665)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	6 (54.5)	5 (45.5)	0 (0.0)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	89 (50.3)	76 (42.9)	12 (6.8)	177(100.0)	
		รวม	100(50.0)	88 (44.0)	12 (6.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	14 (51.9)	13 (48.1)	0 (0.0)	27 (100.0)	6.551 (0.162)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	5(25.0)	13 (65.0)	2 (10.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	65 (42.5)	70 (45.8)	18 (11.8)	153(100.0)	
		รวม	84 (42.0)	96 (48.0)	20 (10.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	6 (40.0)	7 (46.7)	2 (13.3)	15(100.0)	7.318 (0.120)
		5,001-15,000 บาท	79 (47.9)	76 (46.1)	10 (6.1)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	15 (75.0)	5 (25.0)	0 (0.0)	20 (100.0)	
		รวม	100(50.0)	88 (44.0)	12 (6.0)	200(100.0)	
	รายได้	5,001-15,000 บาท	63(41.4)	71 (46.7)	18 (11.8)	152(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	21 (43.8)	25(52.1)	2 (4.2)	48 (100.0)	
รวม	84 (42.0)	96 (48.0)	20(10.0)	200(100.0)			

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

2.3) การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใช้เวลาน้อย จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.203 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใช้เวลาน้อย ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.947 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใช้เวลาน้อยไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.866 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใช้เวลาน้อยไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 11.421 ซึ่งมากกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใช้เวลาน้อย มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยอาชีพเจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างน้อย แต่อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้าง เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามรายได้ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 3.451 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใช้เวลาน้อยไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 2.190 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใช้เวลาน้อยไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก (ตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.27 ปัจจัยด้านการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใช้เวลาน้อย จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และ รายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใช้เวลา			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			น้อย				
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	82 (50.9)	68 (42.2)	11 (6.8)	161 (100.0)	0.203 (0.903)
		31 ปีขึ้นไป	21 (53.8)	16 (41.0)	2 (5.1)	39(100.0)	
		รวม	103 (51.5)	84 (42.0)	13 (6.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	58 (41.1)	67 (47.5)	16 (11.3)	141 (100.0)	1.947 (0.378)
		31 ปีขึ้นไป	25 (42.4)	31 (52.5)	3(5.1)	59 (100.0)	
		รวม	83 (41.5)	98 (49.0)	19 (9.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	7 (58.3)	5 (41.7)	0 (0.0)	12 (100.0)	1.866 (0.760)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	6 (54.5)	5 (45.5)	0 (0.0)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	90 (50.8)	74 (41.8)	13 (7.3)	177(100.0)	
		รวม	103(51.5)	84 (42.0)	13 (6.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	15 (55.6)	12 (44.4)	0 (0.0)	27 (100.0)	11.421 (0.022)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	4 (20.0)	11 (55.0)	5 (25.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	64 (41.8)	75 (49.0)	14 (9.2)	153(100.0)	
		รวม	83 (41.5)	98 (49.0)	19(9.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	7(46.7)	8 (53.3)	0 (0.0)	15(100.0)	3.451 (0.485)
		5,001-15,000 บาท	85 (51.5)	67 (40.6)	13 (7.9)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	11 (55.0)	9 (45.0)	0 (0.0)	20 (100.0)	
		รวม	103(51.5)	84 (42.0)	13 (6.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	61 (40.1)	74 (48.7)	17 (11.2)	152(100.0)	2.190 (0.335)
		15,001 บาทขึ้นไป	22(45.8)	24 (50.0)	2 (4.2)	48 (100.0)	
		รวม	83(41.5)	98 (49.0)	19 (9.5)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

2.4 การอนุมัติวงเงินสินเชื่อสูงจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.249 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้วงเงินสินเชื่ออนุมัติสูงไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้วงเงินสินเชื่ออนุมัติสูงไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.955 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้วงเงินสินเชื่ออนุมัติสูงไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 11.356 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้วงเงินสินเชื่ออนุมัติสูงไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามรายได้ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.715 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้วงเงินสินเชื่ออนุมัติสูงไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.440 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้วงเงินสินเชื่ออนุมัติสูงไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก (ตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.28 ปัจจัยด้านการได้รับวงเงินสินเชื่ออนุมัติสูงจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การได้วงเงินสินเชื่ออนุมัติสูง			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	72 (44.7)	78 (48.4)	11 (6.8)	161 (100.0)	1.680 (0.432)
		31 ปีขึ้นไป	13 (33.3)	23 (59.0)	3 (7.7)	39 (100.0)	
		รวม	85 (42.5)	101 (50.5)	14 (7.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	53 (37.6)	83(58.9)	5 (3.5)	141 (100.0)	0.005 (0.997)
		31 ปีขึ้นไป	22(37.3)	35 (59.3)	2(3.4)	59 (100.0)	
		รวม	75 (37.5)	118 (59.0)	7 (3.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	5 (41.7)	7 (58.3)	0 (0.0)	12 (100.0)	1.249 (0.870)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพ อิสระ	4 (36.4)	6 (54.5)	1 (9.1)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กร เอกชน/ลูกจ้าง	76 (42.9)	88 (49.7)	13 (7.3)	177(100.0)	
		รวม	85 (42.5)	101 (50.5)	14 (7.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	14 (51.9)	13 (48.1)	0 (0.0)	27 (100.0)	4.625 (0.328)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพ อิสระ	8 (40.0)	12 (60.0)	0 (0.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กร เอกชน/ลูกจ้าง	53 (34.6)	93 (60.8)	7 (4.6)	153(100.0)	
		รวม	75 (37.5)	118 (59.0)	7 (3.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	6 (40.0)	6 (40.0)	3 (20.0)	15(100.0)	5.715 (0.222)
		5,001-15,000 บาท	69 (41.8)	85 (51.5)	11 (6.7)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	10 (50.0)	10 (50.0)	0 (0.0)	20 (100.0)	
		รวม	85 (42.5)	101 (50.5)	14(7.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	56 (36.8)	90 (59.2)	6 (3.9)	152(100.0)	0.440 (0.803)
		15,001 บาทขึ้นไป	19 (39.6)	28 (58.3)	1 (2.1)	48 (100.0)	
		รวม	75 (37.5)	118(59.0)	7 (3.5)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

2.5) การกำหนดจำนวนเงินที่ต้องชำระขั้นต่ำอยู่ในระดับที่เหมาะสม จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 1.239 น้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดจำนวนเงินที่ต้องชำระขั้นต่ำอยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 3.326 น้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดจำนวนเงินที่ต้องชำระขั้นต่ำอยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.357 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดจำนวนเงินที่ต้องชำระขั้นต่ำอยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.807 น้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดจำนวนเงินที่ต้องชำระขั้นต่ำอยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมากเช่นกัน

พิจารณาตามรายได้ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.043 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดจำนวนเงินที่ต้องชำระขั้นต่ำอยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.940 น้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดจำนวนเงินที่ต้องชำระขั้นต่ำอยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก (ตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.29 ปัจจัยด้านการกำหนดจำนวนเงินที่ต้องชำระขั้นต่ำอยู่ในระดับที่เหมาะสมจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การกำหนดจำนวนเงินที่ต้องชำระ ขั้นต่ำอยู่ในระดับที่เหมาะสม			รวม	χ^2 df=24 (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	51 (31.7)	90 (55.9)	20 (12.4)	161 (100.0)	1.239 (0.538)
		31 ปีขึ้นไป	16 (41.0)	19 (48.7)	4 (10.3)	39 (100.0)	
		รวม	67 (33.5)	109 (54.5)	24 (12.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	43 (30.5)	76 (53.9)	22 (15.6)	141 (100.0)	3.326 (0.190)
		31 ปีขึ้นไป	13 (22.0)	40(67.8)	6 (10.2)	59 (100.0)	
		รวม	56 (28.0)	116(58.0)	28(14.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4 (33.3)	8 (66.7)	0 (0.0)	12 (100.0)	2.357 (0.670)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	3 (27.3)	7 (63.6)	1 (9.1)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	60(33.9)	94 (53.1)	23 (13.0)	177(100.0)	
		รวม	67 (33.5)	109 (54.5)	24 (12.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	8 (29.6)	16(59.3)	3 (11.1)	27 (100.0)	0.807 (0.938)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	5 (25.0)	13 (65.0)	2 (10.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	43 (28.1)	87 (56.9)	23 (15.0)	153(100.0)	
		รวม	56 (28.0)	116(58.0)	28 (14.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5 (33.3)	10 (66.7)	0 (0.0)	15(100.0)	3.043 (0.551)
		5,001-15,000 บาท	54 (32.7)	90 (54.5)	21 (12.7)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	8 (40.0)	9 (45.0)	3 (15.0)	20 (100.0)	
		รวม	67 (33.5)	109 (54.5)	24 (12.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	43 (28.3)	85 (55.9)	24 (15.8)	152(100.0)	1.940 (0.379)
		15,001 บาทขึ้นไป	13 (27.1)	31 (64.6)	4 (8.3)	48 (100.0)	
		รวม	56 (28.0)	116(58.0)	28(14.0)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

2.6) การกำหนดระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.190 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนานไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 10.831 ซึ่งมากกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนานมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยในกลุ่มอายุ 20-30 ปี เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก แต่ในกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไปเห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.235 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนานไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.848 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนานไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามรายได้ พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 3.737 น้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนานไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 3.076 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ารายได้ไม่มีความแตกต่างในความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนานไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก (ตารางที่ 4.30)

ตารางที่ 4.30 ปัจจัยด้านการกำหนดระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนานจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การกำหนดระยะเวลาในการผ่อน			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			ชำระยาวนาน	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	71 (44.1)	80 (49.7)	10 (6.2)	161 (100.0)	0.190 (0.909)
		31 ปีขึ้นไป	16 (41.0)	20(51.3)	3 (7.7)	39 (100.0)	
		รวม	81 (43.5)	100(50.0)	13 (6.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	54 (38.3)	67 (47.5)	20 (14.2)	141 (100.0)	10.831 (0.004)
		31 ปีขึ้นไป	12 (20.3)	43 (72.9)	4 (6.8)	59 (100.0)	
		รวม	66 (33.0)	110 (55.0)	24 (12.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	5 (41.7)	7 (58.3)	0 (0.0)	12 (100.0)	2.235 (0.693)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	6 (54.5)	5 (45.5)	0 (0.0)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	76 (42.9)	88 (49.7)	13 (7.3)	177(100.0)	
		รวม	87 (43.5)	100(50.0)	13 (6.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	8 (29.6)	18 (66.7)	1 (3.7)	27 (100.0)	3.948 (0.413)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	5 (25.0)	13 (65.0)	2 (10.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	53 (34.6)	79 (51.6)	21 (13.7)	153(100.0)	
		รวม	66(33.0)	110 (55.0)	24 (12.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	8 (53.3)	6 (40.0)	1 (6.7)	15(100.0)	3.737 (0.443)
		5,001-15,000 บาท	70 (42.4)	86 (52.1)	9 (5.5)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	9 (45.0)	8(40.0)	3 (15.0)	20 (100.0)	
		รวม	87 (43.5)	100(50.0)	13 (6.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	52 (34.2)	79 (52.0)	21 (13.8)	152(100.0)	3.076 (0.215)
		15,001 บาทขึ้นไป	14 (29.2)	31 (64.6)	3 (6.3)	48 (100.0)	
		รวม	66 (33.0)	110 (55.0)	24 (12.0)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

3) ปัจจัยด้านการให้บริการของ Non-bank

3.1) การมีเครือข่ายร้านค้าสมาชิกจำนวนมาก จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.818 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเครือข่ายร้านค้าสมาชิกจำนวนมากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเครือข่ายร้านค้าสมาชิกจำนวนมากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.166 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเครือข่ายร้านค้าสมาชิกจำนวนมากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.215 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเครือข่ายร้านค้าสมาชิกจำนวนมากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก

พิจารณาตามกลุ่มรายได้ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.729 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเครือข่ายร้านค้าสมาชิกจำนวนมากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.685 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเครือข่ายร้านค้าสมาชิกจำนวนมากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก (ตารางที่ 4.31)

ตารางที่ 4.31 ปัจจัยด้านการมีเครือข่ายร้านค้าสมาชิกจำนวนมากจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และ รายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การมีเครือข่ายร้านค้าสมาชิกจำนวน			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			มาก				
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	93 (57.8)	60 (37.3)	8 (5.0)	161 (100.0)	1.818 (0.403)
		31 ปีขึ้นไป	27 (69.2)	11 (28.2)	1 (2.6)	39 (100.0)	
		รวม	120 (60.0)	71 (35.5)	9 (4.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	68 (48.2)	61 (43.3)	12 (8.5)	141 (100.0)	0.015 (0.992)
		31 ปีขึ้นไป	29 (49.2)	25 (42.4)	5 (8.5)	59 (100.0)	
		รวม	97 (48.5)	86 (43.0)	17 (8.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	6 (50.0)	6 (50.0)	0 (0.0)	12 (100.0)	2.166 (0.705)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	7 (63.6)	4 (36.4)	0 (0.0)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	107(60.5)	61 (34.5)	9 (5.0)	177(100.0)	
		รวม	120(60.0)	71 (35.5)	9 (4.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	9 (33.3)	15 (55.6)	3 (11.1)	27 (100.0)	3.215 (0.523)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	9 (45.0)	9 (45.0)	2 (10.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	79 (51.6)	62 (40.5)	12 (7.8)	153(100.0)	
		รวม	97 (48.5)	86 (43.0)	17 (8.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	6 (40.0)	9 (60.0)	0 (0.0)	15(100.0)	6.729 (0.151)
		5,001-15,000 บาท	103(62.4)	53 (32.1)	9 (5.5)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	11 (55.0)	9 (45.0)	0 (0.0)	20 (100.0)	
		รวม	120(60.0)	71 (35.5)	9 (4.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	76 (50.0)	64 (42.1)	12 (7.9)	152(100.0)	0.685 (0.710)
		15,001 บาทขึ้นไป	21 (43.8)	22(45.8)	5 (10.4)	48 (100.0)	
		รวม	97 (48.5)	86 (43.0)	17 (8.5)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

3.2) สถาบันฯมีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.252 ซึ่งมากกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าสถาบันฯมีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดีมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยในกลุ่มอายุ 20-30 ปี เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก แต่ในกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างน้อย สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.039 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับสถาบันฯมีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดีไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นวปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.629 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับสถาบันฯมีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นวปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.380 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับสถาบันฯมีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดีไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นวปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามรายได้ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 6.304 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับสถาบันฯมีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดีไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นวปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 7.665 ซึ่งมากกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับสถาบันฯมีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดีมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยกลุ่มรายได้ในช่วง 5,001-15,000 บาท เห็นวปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง ในขณะที่กลุ่มรายได้ในช่วง 15,001 บาทขึ้นไป เห็นวปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก (ตารางที่ 4.32)

ตารางที่ 4.32 ปัจจัยด้านสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดีจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		สถาบันที่มีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี			รวม	χ^2 df=24 (Sig)
			มีอิทธิพลมาก	มีอิทธิพลปานกลาง	มีอิทธิพลน้อย		
กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	63 (39.1)	79 (49.1)	19 (11.8)	161 (100.0)	7.252 (0.027)
		31 ปีขึ้นไป	10 (25.6)	18 (46.2)	11 (28.2)	39 (100.0)	
		รวม	73 (36.5)	97 (48.5)	30 (15.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	39 (27.7)	83 (58.9)	19 (13.5)	141 (100.0)	3.039 (0.219)
		31 ปีขึ้นไป	17 (28.8)	39(66.1)	3 (5.1)	59 (100.0)	
		รวม	56 (28.0)	122 (61.0)	22 (11.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3 (25.0)	6 (50.0)	3 (25.0)	12 (100.0)	1.629 (0.804)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	4 (36.4)	6 (54.5)	1 (9.1)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้าง	66 (37.3)	85 (48.0)	26 (14.7)	177(100.0)	
		รวม	73 (36.5)	97 (48.5)	30 (15.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6 (22.2)	20(74.1)	1 (3.7)	27 (100.0)	4.380 (0.357)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	5 (25.0)	14 (70.0)	1 (5.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้าง	45 (29.4)	88 (57.5)	20 (13.1)	153(100.0)	
		รวม	56 (28.0)	122(61.0)	22 (11.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4 (26.7)	11 (73.3)	0 (0.0)	15(100.0)	6.304 (0.178)
		5,001-15,000 บาท	62 (37.6)	78 (47.3)	25(15.2)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	7 (35.0)	8 (40.0)	5 (25.0)	20 (100.0)	
		รวม	73 (36.5)	97 (48.5)	30 (15.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	37 (24.3)	94 (61.8)	21 (13.8)	152(100.0)	7.665 (0.022)
		15,001 บาทขึ้นไป	19 (39.6)	28 (58.3)	1 (2.1)	48 (100.0)	
		รวม	56 (28.0)	122 (61.0)	22(11.0)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

3.3) พนักงานของสถาบันการเงินที่ไม่มีธนาคารพาณิชย์มีมารยาทและการบริการที่ดี จำแนกตาม กลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้
ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.176 ซึ่งมากกว่าค่า χ^2 ที่ระดับ
นัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่พนักงานของสถาบันฯมีมารยาทและการบริการที่ดี
มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยในกลุ่มอายุ 20-30 ปี เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง
ก่อนไปทางมาก แต่ในกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง สำหรับกลุ่มลูกค้า
ของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.484
ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานของสถาบันฯมี
มารยาทและการบริการที่ดีไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่จะเห็นว่าปัจจัยนี้
มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนด
รายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.761 น้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับ
นัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานของสถาบันฯมีมารยาทและการบริการที่ดีไม่
มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก
สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณ
ได้เท่ากับ 3.764 น้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานของ
สถาบันฯมีมารยาทและการบริการที่ดีไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่า
ปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามรายได้ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้น
ต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 13.156 มากกว่าค่า χ^2 จากตารางที่นัยสำคัญ
0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานของสถาบันฯมีมารยาทและการบริการที่ดีมีความ
แตกต่างกันในระหว่างรายได้ โดยกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก ส่วน
กลุ่มรายได้ช่วง 5,001-15,000 บาท และช่วง 15,001 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง
สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณ
ได้คือ 2.930 น้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงาน
ของสถาบันฯมีมารยาทและการบริการที่ดีไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่
เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง (ตารางที่ 4.33)

ตารางที่ 4.33 ปัจจัยด้านการมีมารยาทและการให้บริการที่ดีของพนักงานจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การมีมารยาทและการให้บริการที่ดี ของพนักงาน			รวม	χ^2 df=24 (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	54 (33.5)	78 (48.4)	29 (18.0)	161 (100.0)	7.176 (0.028)
		31 ปีขึ้นไป	6 (15.4)	28 (71.8)	5 (12.8)	39 (100.0)	
		รวม	60 (30.0)	106 (53.0)	34 (17.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	35 (24.8)	87 (61.7)	19 (13.5)	141 (100.0)	0.484 (0.785)
		31 ปีขึ้นไป	12 (20.3)	39 (66.1)	8 (13.6)	59 (100.0)	
		รวม	47 (23.5)	126 (63.0)	27 (13.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4 (33.3)	7 (58.3)	1 (8.3)	12 (100.0)	3.761 (0.439)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	5 (45.5)	6 (54.5)	0 (0.0)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	51 (28.8)	93 (52.5)	33 (18.6)	177(100.0)	
		รวม	60 (30.0)	106 (53.0)	34 (17.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	8 (29.6)	18 (66.7)	1 (3.7)	27 (100.0)	3.764 (0.439)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	6 (30.0)	12 (60.0)	2 (10.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	33(21.6)	96 (62.7)	24 (15.7)	153(100.0)	
		รวม	47 (23.5)	126 (63.0)	27 (13.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	10 (66.7)	3 (20.0)	2 (13.3)	15(100.0)	13.156 (0.011)
		5,001-15,000 บาท	44 (26.7)	90 (54.5)	31 (18.8)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	6 (30.0)	13 (65.0)	1 (5.0)	20 (100.0)	
		รวม	60 (30.0)	106(53.0)	34 (17.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	32 (21.1)	97 (63.8)	23 (15.1)	152(100.0)	2.930 (0.231)
		15,001 บาทขึ้นไป	15 (31.3)	29(60.4)	4 (8.3)	48 (100.0)	
		รวม	47(23.5)	126 (63.0)	27(13.5)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

3.4 การมีช่องทางในการชำระค่าผ่อนซื้อสินค้าหลากหลาย จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้นั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.421 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีช่องทางในการชำระค่าผ่อนซื้อสินค้าหลากหลายไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้นั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.650 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีช่องทางในการชำระค่าผ่อนซื้อสินค้าหลากหลายไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้นั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.650 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีช่องทางในการชำระค่าผ่อนซื้อสินค้าหลากหลายไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้นั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.311 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีช่องทางในการชำระค่าผ่อนซื้อสินค้าหลากหลายไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามรายได้ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้นั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.381 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีช่องทางในการชำระค่าผ่อนซื้อสินค้าหลากหลายไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้นั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีช่องทางในการชำระค่าผ่อนซื้อสินค้าหลากหลายไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก (ตารางที่ 4.34)

ตารางที่ 4.34 ปัจจัยด้านการมีช่องทางในการชำระค่าผ่อนซื้อสินค้าหลากหลายจำแนกตามกลุ่ม
อายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การมีช่องทางในการชำระค่าผ่อนซื้อ สินค้าหลากหลาย			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
			กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี		
		31 ปีขึ้นไป	19 (48.7)	18 (46.2)	2 (5.1)	39 (100.0)	
		รวม	102(51.0)	91 (45.5)	7 (3.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	56 (39.7)	78 (55.3)	7 (5.0)	141 (100.0)	0.650 (0.723)
		31 ปีขึ้นไป	21 (35.6)	36 (61.0)	2 (3.4)	59 (100.0)	
		รวม	77 (38.5)	114 (57.0)	9 (4.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	8 (66.7)	4 (33.3)	0 (0.0)	12 (100.0)	2.618 (0.624)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	7 (63.6)	4 (36.4)	0 (0.0)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	87 (49.2)	83 (46.9)	7 (4.0)	177(100.0)	
		รวม	102(51.0)	91 (45.5)	7 (3.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	10 (37.0)	16 (59.3)	1 (3.7)	27 (100.0)	2.311 (0.679)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	9 (45.0)	9 (45.0)	2 (10.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	58 (37.9)	89 (58.2)	6 (3.9)	153(100.0)	
		รวม	77 (38.5)	114 (57.0)	9 (4.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	7(46.7)	8 (53.3)	0 (0.0)	15(100.0)	4.381 (0.357)
		5,001-15,000 บาท	81 (49.1)	77 (46.7)	7 (4.2)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	14 (70.0)	6 (30.0)	0 (0.0)	20 (100.0)	
		รวม	102(51.0)	91 (45.5)	7 (3.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	58 (38.2)	87 (57.2)	7(4.6)	152(100.0)	0.041 (0.980)
		15,001 บาทขึ้นไป	19 (39.6)	27(56.3)	2 (4.2)	48 (100.0)	
		รวม	77 (38.5)	114 (57.0)	9 (4.5)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

3.5) การมีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตาม กลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2161 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางอินเทอร์เน็ตไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.078 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางอินเทอร์เน็ตไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.364 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางอินเทอร์เน็ตไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.748 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางอินเทอร์เน็ตไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างน้อย

พิจารณาตามรายได้ พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 1.304 น้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางอินเทอร์เน็ตไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 2.190 น้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางอินเทอร์เน็ตไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างน้อย (ตารางที่ 4.35)

ตารางที่ 4.35 ปัจจัยด้านการมีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางอินเทอร์เน็ต
จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การมีระบบบริการสอบถามข้อมูล และสมัครสมาชิกทางอินเทอร์เน็ต			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	49 (30.4)	90 (55.9)	22 (13.7)	161 (100.0)	2161 (0.339)
		31 ปีขึ้นไป	10 (25.6)	20 (51.3)	9 (23.1)	39 (100.0)	
		รวม	59 (29.5)	110 (55.0)	31 (15.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	20 (14.2)	90 (63.8)	31 (22.0)	141 (100.0)	1.078 (0.583)
		31 ปีขึ้นไป	6 (10.2)	42 (71.2)	11 (18.6)	59 (100.0)	
		รวม	26 (13.0)	132(66.0)	42 (21.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	1 (8.3)	8 (66.7)	3 (25.0)	12 (100.0)	3.364 (0.499)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	4 (36.4)	5 (45.5)	2 (18.2)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	54 (30.5)	97 (54.8)	26 (14.7)	177(100.0)	
		รวม	59 (29.5)	110 (55.0)	31 (15.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4(14.8)	16 (59.3)	7 (25.9)	27 (100.0)	1.748 (0.782)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	4 (20.0)	12 (60.0)	4 (20.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	18 (11.8)	104 (68.0)	31 (20.3)	153(100.0)	
		รวม	26 (13.0)	132 (66.0)	42 (21.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	6 (40.0)	7 (46.7)	2 (13.3)	15(100.0)	1.304 (0.861)
		5,001-15,000 บาท	46 (27.9)	93(56.4)	26 (15.8)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	7 (35.0)	10 (50.0)	3(15.0)	20 (100.0)	
		รวม	59 (29.5)	110(55.0)	31 (15.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	17 (11.2)	101 (66.4)	34(22.4)	152(100.0)	2190 (0.335)
		15,001 บาทขึ้นไป	9 (18.8)	31 (64.6)	8 (16.7)	48 (100.0)	
		รวม	26 (13.0)	132 (66.0)	42 (21.0)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

3.6) การมีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางโทรศัพท์ จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.875 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางโทรศัพท์ที่ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.404 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางโทรศัพท์ที่ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.552 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางโทรศัพท์ที่ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.097 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางโทรศัพท์ที่ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่จะเห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง

พิจารณาตามกลุ่มรายได้ พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 3.703 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางโทรศัพท์ที่ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 1.471 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางโทรศัพท์ที่ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง (ตารางที่ 4.36)

ตารางที่ 4.36 ปัจจัยด้านการมีระบบบริการสอบถามข้อมูลและสมัครสมาชิกทางโทรศัพท์
จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การมีระบบบริการสอบถามข้อมูล และสมัครสมาชิกทางโทรศัพท์			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	62 (38.5)	77 (47.8)	22 (13.7)	161 (100.0)	5.875 (0.053)
		31 ปีขึ้นไป	7 (17.9)	25 (64.1)	7 (17.9)	39 (100.0)	
		รวม	69 (34.5)	102 (51.0)	29 (14.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	32 (22.7)	84 (59.6)	25 (17.7)	141 (100.0)	0.404 (0.817)
		31 ปีขึ้นไป	11 (18.6)	37 (62.7)	11 (18.6)	59 (100.0)	
		รวม	43 (21.5)	121 (60.5)	36 (18.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	2 (16.7)	6 (50.0)	4 (33.3)	12 (100.0)	6.552 (0.162)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	2 (18.2)	8 (72.7)	1 (9.1)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	65 (36.7)	88 (49.7)	24 (13.6)	177(100.0)	
		รวม	69 (34.5)	102 (51.0)	29 (14.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	6 (22.2)	16 (59.3)	5 (18.5)	27 (100.0)	0.097 (0.999)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	4 (20.0)	12(60.0)	4 (20.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	33 (21.6)	93 (60.8)	27 (17.6)	153(100.0)	
		รวม	43 (21.5)	121 (60.5)	36 (18.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	6(40.0)	7 (46.7)	2(13.3)	15(100.0)	3.703 (0.448)
		5,001-15,000 บาท	58 (35.2)	81 (49.1)	26 (15.8)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	5 (25.0)	14 (70.0)	1 (5.0)	20 (100.0)	
		รวม	69 (34.5)	102 (51.0)	29 (14.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	33 (21.7)	89 (58.6)	30(19.7)	152(100.0)	1.471 (0.479)
		15,001 บาทขึ้นไป	10(20.8)	32 (66.7)	6 (12.5)	48 (100.0)	
		รวม	43(21.5)	121 (60.5)	36 (18.0)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

41) การจ้ดรายการจ้บรางวัลสำหรับสมาชิก จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.826 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ้ดรายการจ้บรางวัลสำหรับสมาชิกไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างน้อย สำหรับ กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.475 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ้ดรายการจ้บรางวัลสำหรับสมาชิกไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.593 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ้ดรายการจ้บรางวัลสำหรับสมาชิกไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างน้อย สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.602 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ้ดรายการจ้บรางวัลสำหรับสมาชิกไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง

พิจารณาตามรายได้ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.218 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ้ดรายการจ้บรางวัลสำหรับสมาชิกไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างน้อย สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.027 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ้ดรายการจ้บรางวัลสำหรับสมาชิกไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง (ตารางที่ 4.37)

ตารางที่ 4.37 ปัจจัยด้านการจัดรายการจับรางวัลสำหรับสมาชิกจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และ รายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การจัดรายการจับรางวัลสำหรับ			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			สมาชิก				
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	45 (28.0)	64 (39.8)	52 (32.3)	161 (100.0)	1.826 (0.401)
		31 ปีขึ้นไป	7 (17.9)	19 (48.7)	13 (33.3)	39 (100.0)	
		รวม	52 (26.0)	83 (41.5)	65 (32.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	33 (23.4)	72 (51.1)	36 (25.5)	141 (100.0)	3.475 (0.176)
		31 ปีขึ้นไป	16 (27.1)	35 (59.3)	8 (13.6)	59 (100.0)	
		รวม	49 (24.5)	107 (53.5)	44(22.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	1 (8.3)	7 (58.3)	4 (33.3)	12 (100.0)	3.593 (0.464)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	4 (36.4)	5 (45.5)	2 (18.2)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	47(26.6)	71 (40.1)	59 (33.3)	177(100.0)	
		รวม	52 (26.0)	83 (41.5)	65 (32.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	8 (29.6)	15 (55.6)	4 (14.8)	27 (100.0)	1.602 (0.808)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	6 (30.0)	10 (50.0)	4 (20.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	35 (22.9)	82(53.6)	36 (23.5)	153(100.0)	
		รวม	49 (24.5)	107 (53.5)	44 (22.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	6 (40.0)	6 (40.0)	3 (20.0)	15(100.0)	4.218 (0.377)
		5,001-15,000 บาท	39(23.6)	68 (41.2)	58(35.2)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	7 (35.0)	9 (45.0)	4 (20.0)	20 (100.0)	
		รวม	52 (26.0)	83 (41.5)	65 (32.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	36 (23.7)	79 (52.0)	37 (24.3)	152(100.0)	2.027 (0.363)
		15,001 บาทขึ้นไป	13 (27.1)	28(58.3)	7 (14.6)	48 (100.0)	
		รวม	49 (24.5)	107 (53.5)	44 (22.0)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

4.2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่ากลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ขึ้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.440 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ขึ้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.562 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่ากลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ขึ้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.536 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ขึ้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.290 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามรายได้ จากการศึกษา พบว่ากลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ขึ้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.434 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้อื่นๆ ขึ้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.579 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก (ตารางที่ 4.38)

ตารางที่ 4.38 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ จำแนกตามกลุ่ม
อายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางสื่อต่างๆ			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
			กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี		
		31 ปีขึ้นไป	8 (20.5)	24 (61.5)	7 (17.9)	39 (100.0)	
		รวม	66 (33.0)	105 (52.5)	29 (14.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	36 (25.5)	81 (57.4)	24(17.0)	141 (100.0)	1.562 (0.458)
		31 ปีขึ้นไป	17 (28.8)	36 (61.0)	6 (10.2)	59 (100.0)	
		รวม	53 (26.5)	117 (58.5)	30 (15.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	1 (8.3)	8 (66.7)	3 (25.0)	12 (100.0)	6.536 (0.163)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	3 (27.3)	8 (72.7)	0 (0.0)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	62 (35.0)	89 (50.3)	26 (14.7)	177(100.0)	
		รวม	66 (33.0)	105(52.5)	29 (14.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	10 (37.0)	14 (51.9)	3 (11.1)	27 (100.0)	3.290 (0.511)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	7 (35.0)	11 (55.0)	2 (10.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	36 (23.5)	92 (60.1)	25 (16.3)	153(100.0)	
		รวม	53 (26.5)	117(58.5)	30 (15.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5 (33.3)	9 (60.0)	1 (6.7)	15(100.0)	2.434 (0.656)
		5,001-15,000 บาท	56(33.9)	83 (50.3)	26 (15.8)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	5 (25.0)	13 (65.0)	2 (10.0)	20 (100.0)	
		รวม	66 (33.0)	105 (52.5)	29(14.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	37(24.3)	91 (59.9)	24 (15.8)	152(100.0)	1.579 (0.454)
		15,001 บาทขึ้นไป	16 (33.3)	26(54.2)	6 (12.5)	48 (100.0)	
		รวม	53 (26.5)	117 (58.5)	30 (15.0)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

4.3) รายการส่งเสริมการขายอัตราดอกเบี้ย 0% จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.064 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขายอัตราดอกเบี้ย 0% ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.627 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขายอัตราดอกเบี้ยไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไปค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.597 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขายอัตราดอกเบี้ย 0% ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.370 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขายอัตราดอกเบี้ย 0% ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามรายได้ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.175 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขายอัตราดอกเบี้ย 0% ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.520 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขายอัตราดอกเบี้ย 0% ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก (ตารางที่ 4.39)

ตารางที่ 4.39 ปัจจัยด้านการมีรายการส่งเสริมการขายอัตราดอกเบี้ย 0% จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		รายการส่งเสริมการขายอัตรา ดอกเบี้ย 0%			รวม	χ^2 df=24 (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	73 (45.3)	61 (37.9)	27 (16.8)	161 (100.0)	2.064 (0.356)
		31 ปีขึ้นไป	19 (48.7)	17 (43.6)	3 (7.7)	39 (100.0)	
		รวม	92 (46.0)	78 (39.0)	30 (15.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	63 (44.7)	44 (31.2)	34 (24.1)	141 (100.0)	2.627 (0.269)
		31 ปีขึ้นไป	24 (40.7)	25 (42.4)	10 (16.9)	59 (100.0)	
		รวม	87 (43.5)	69 (34.5)	44 (22.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	7 (58.3)	1 (8.3)	4 (33.3)	12 (100.0)	6.597 (0.159)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	5 (45.5)	5 (45.5)	1 (9.1)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	80 (45.2)	72 (40.7)	25 (14.1)	177(100.0)	
		รวม	92 (46.0)	78 (39.0)	30 (15.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	13 (48.1)	11 (40.7)	3 (11.1)	27 (100.0)	2.370 (0.668)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	9 (45.0)	7 (35.0)	4 (20.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	65 (42.5)	51 (33.3)	37 (24.2)	153(100.0)	
		รวม	87(43.5)	69(34.5)	44 (22.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5 (33.3)	6 (40.0)	4 (26.7)	15(100.0)	4.175 (0.383)
		5,001-15,000 บาท	75 (45.5)	65 (39.4)	25 (15.2)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	12 (60.0)	7 (35.0)	1 (5.0)	20 (100.0)	
		รวม	92(46.0)	78 (39.0)	30 (15.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	66 (43.4)	49 (32.2)	37 (24.3)	152(100.0)	2.520 (0.284)
		15,001 บาทขึ้นไป	21 (43.8)	20 (41.7)	7 (14.6)	48 (100.0)	
		รวม	87 (43.5)	69 (34.5)	44 (22.0)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

5) ปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาล

5.1) นโยบายควบคุมอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 28% ต่อปี จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายควบคุมอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 28% ต่อปีไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.813 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายควบคุมอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 28% ต่อปีไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.888 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายควบคุมอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 28% ต่อปีไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.724 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายควบคุมอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 28% ต่อปีไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามรายได้ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.162 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายควบคุมอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 28% ต่อปีไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.299 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายควบคุมอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 28% ต่อปีไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก (ตารางที่ 440)

ตารางที่ 440 ปัจจัยด้านนโยบายควบคุมอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 28% ต่อปี จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		นโยบายควบคุมอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 28% ต่อปี			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
			กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี		
		31 ปีขึ้นไป	13 (33.3)	23 (59.0)	3 (7.7)	39 (100.0)	
		รวม	68 (34.0)	116 (58.0)	16 (8.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	47 (33.3)	71 (50.4)	23 (16.3)	141 (100.0)	0.813 (0.666)
		31 ปีขึ้นไป	19 (32.2)	33 (55.9)	7 (11.9)	59 (100.0)	
		รวม	66 (33.0)	104 (52.0)	30 (15.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3 (25.0)	8 (66.7)	1 (8.3)	12 (100.0)	5.888 (0.208)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	1 (9.1)	10 (90.9)	0 (0.0)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	64 (36.2)	98 (55.5)	15 (8.5)	177(100.0)	
		รวม	68 (34.0)	116 (58.0)	16(8.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	6 (22.2)	19 (70.4)	2 (7.4)	27 (100.0)	6.724 (0.151)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	7 (35.0)	12 (60.0)	1 (5.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	53 (34.6)	73 (47.7)	27 (17.6)	153(100.0)	
		รวม	66 (33.0)	104 (52.0)	30 (15.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	6 (40.0)	9 (60.0)	0 (0.0)	15(100.0)	2.162 (0.706)
		5,001-15,000 บาท	54 (32.7)	96 (58.2)	15 (9.1)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	8 (40.0)	11 (55.0)	1 (5.0)	20 (100.0)	
		รวม	68 (34.0)	116(58.0)	16 (8.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ขั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	47 (30.9)	82 (53.9)	23 (15.1)	152(100.0)	1.299 (0.522)
		15,001 บาทขึ้นไป	19 (39.6)	22 (45.8)	7 (14.6)	48 (100.0)	
		รวม	66 (33.0)	104 (52.0)	30 (15.0)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

5.2) นโยบายส่งเสริมการบริโภคของรัฐบาล จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 8,237 ซึ่งมากกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายส่งเสริมการบริโภคของรัฐบาลมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยในกลุ่มอายุ 20-30 ปี เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างไปทางมาก แต่ในกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างน้อย สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 4,697 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายส่งเสริมการบริโภคของรัฐบาลไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 12,365 ซึ่งมากกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายส่งเสริมการบริโภคของรัฐบาลมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างน้อย แต่อาชีพเจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระเห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง และพนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้าง เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 3,591 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายส่งเสริมการบริโภคของรัฐบาลไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามกลุ่มรายได้ พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 0.412 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางที่นัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายส่งเสริมการบริโภคของรัฐบาลไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 0.147 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางที่นัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายส่งเสริมการบริโภคของรัฐบาลไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่จะเห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง (ตารางที่ 4.41)

ตารางที่ 441 ปัจจัยด้านนโยบายส่งเสริมการบริโภคของรัฐบาล จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		นโยบายส่งเสริมการบริโภคของ รัฐบาล			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	48 (29.8)	91 (56.5)	22 (13.7)	161 (100.0)	8.237 (0.016)
		31 ปีขึ้นไป	3 (7.7)	28 (71.8)	8 (20.5)	39 (100.0)	
		รวม	51 (25.5)	119 (59.5)	30 (15.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	31 (22.0)	80 (56.7)	30 (21.3)	141 (100.0)	4.697 (0.096)
		31 ปีขึ้นไป	9 (15.3)	43 (72.9)	7 (11.9)	59 (100.0)	
		รวม	40 (20.0)	123(61.5)	37(18.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	1 (8.3)	6 (50.0)	5 (41.7)	12 (100.0)	12.365 (0.015)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	1 (9.1)	10 (90.9)	0 (0.0)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	49(27.7)	103 (58.2)	25 (14.1)	177(100.0)	
		รวม	51 (25.5)	119(59.5)	30 (15.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4 (14.8)	20 (74.1)	3 (11.1)	27 (100.0)	3.591 (0.464)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	5 (25.0)	13(65.0)	2 (10.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	31 (20.3)	90 (58.8)	32 (20.9)	153(100.0)	
		รวม	40 (20.0)	123 (61.5)	37 (18.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4 (26.7)	9 (60.0)	2(13.3)	15(100.0)	0.412 (0.981)
		5,001-15,000 บาท	43(26.1)	97(58.8)	25 (15.2)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	4 (20.0)	13 (65.0)	3 (15.0)	20 (100.0)	
		รวม	51 (25.5)	119(59.5)	30(15.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	30 (19.7)	93(61.2)	29 (19.1)	152(100.0)	0.147 (0.929)
		15,001 บาทขึ้นไป	10 (20.8)	30(62.5)	8 (16.7)	48 (100.0)	
		รวม	40 (20.0)	123(61.5)	37 (18.5)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

6) ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสมาชิก

6.1) การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากเพื่อนหรือญาติ จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.595 มากกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากเพื่อนหรือญาติมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยในกลุ่มอายุ 20-30 ปี เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก แต่ในกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.511 มากกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากเพื่อนหรือญาติมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยในกลุ่มอายุ 20-30 ปี เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก แต่ในกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างน้อย

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.613 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากเพื่อนหรือญาติไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นวปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.080 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากเพื่อนหรือญาติไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นวปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก

พิจารณาตามรายได้ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้คือ 15.960 มากกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากเพื่อนหรือญาติไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก ส่วนกลุ่มรายได้ในช่วง 5,001-15,000 บาท และกลุ่มรายได้ช่วง 15,001 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้ 0.908 น้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความ

คิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากเพื่อนหรือญาติไม่มีความแตกต่างกัน
ในระหว่างกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก (ตารางที่ 442)

ตารางที่ 442 ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากเพื่อนหรือญาติ จำแนก
ตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ บริการจากเพื่อนหรือญาติ			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	61 (37.9)	78 (48.4)	22 (13.7)	161 (100.0)	7.595 (0.022)
		31 ปีขึ้นไป	6 (15.4)	24 (61.5)	9 (23.1)	39 (100.0)	
		รวม	67 (33.5)	102 (51.0)	31 (15.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	38 (27.0)	85 (60.3)	18 (12.8)	141 (100.0)	7.511 (0.023)
		31 ปีขึ้นไป	9 (15.3)	34 (57.6)	16 (27.1)	59 (100.0)	
		รวม	47 (23.5)	119(59.5)	34 (17.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3 (25.0)	6 (50.0)	3 (25.0)	12 (100.0)	5.613 (0.230)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	1 (9.1)	9 (81.8)	1 (9.1)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้าง	63 (35.6)	87 (59.2)	27 (15.2)	177(100.0)	
		รวม	67 (33.5)	102(51.0)	31 (15.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3 (11.1)	17 (63.0)	7 (25.9)	27 (100.0)	5.080 (0.279)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	3 (15.0)	14 (70.0)	3 (15.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้าง	41 (26.8)	88 (57.5)	24 (15.7)	153(100.0)	
		รวม	47 (23.5)	119 (59.5)	34 (17.0)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	9 (60.0)	4 (26.7)	2 (13.3)	15(100.0)	15.960 (0.003)
		5,001-15,000 บาท	55 (33.3)	89 (53.9)	21 (12.7)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	3(15.0)	9 (45.0)	8 (40.0)	20 (100.0)	
		รวม	67 (33.5)	102 (51.0)	31 (15.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	35 (23.0)	93 (61.2)	24 (15.8)	152(100.0)	0.908 (0.635)
		15,001 บาทขึ้นไป	12 (25.0)	26 (54.2)	10 (20.8)	48 (100.0)	
		รวม	47 (23.5)	119 (59.5)	34 (17.0)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

6.2) การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก จำแนก ตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้

พิจารณาตามกลุ่มอายุ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้
ขั้นต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.247 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากพนักงานขายของร้านค้า
สมาชิกไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง
ค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่
คำนวณได้เท่ากับ 2.326 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิกไม่มีความแตกต่างกันใน
ระหว่างกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนด
รายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.635 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับ
นัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากพนักงาน
ขายของร้านค้าสมาชิกไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มี
อิทธิพลปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อ
เดือน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 13.257 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงความ
คิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิกไม่มี
ความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง

พิจารณาตามรายได้ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้น
ต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.756 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากพนักงานขายของร้านค้า
สมาชิกไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง
ค่อนข้างมาก สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่าค่า χ^2 ที่
คำนวณได้เท่ากับ 5.477 ซึ่งน้อยกว่าค่า χ^2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิกไม่มีความแตกต่างกันใน
ระหว่างกลุ่มรายได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง (ตารางที่ 4.43)

ตารางที่ 443 ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากพนักงานขายของร้านค้า
สมาชิกจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้

กลุ่มลูกค้าของ Non-bank	อายุ/อาชีพ/รายได้		การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ บริการจากพนักงานขายของร้านค้า สมาชิก			รวม	$\chi^2_{df=24}$ (Sig)
			มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล ปานกลาง	มีอิทธิพล น้อย		
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	50 (31.1)	84 (52.2)	27 (16.8)	161 (100.0)	5.247 (0.073)
		31 ปีขึ้นไป	5 (12.8)	26 (66.7)	8 (20.5)	39 (100.0)	
		รวม	55 (27.5)	110 (55.0)	35 (17.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อายุ	20- 30ปี	26 (18.4)	92 (65.2)	23 (16.3)	141 (100.0)	2.326 (0.313)
		31 ปีขึ้นไป	13 (22.0)	32 (54.2)	14 (23.7)	59 (100.0)	
		รวม	39(19.5)	124 (62.0)	37 (18.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	2 (16.7)	6 (50.0)	4 (33.3)	12 (100.0)	3.635 (0.458)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	2 (18.2)	6 (54.5)	3 (27.3)	11 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	51 (28.8)	98 (55.4)	28 (15.8)	177(100.0)	
		รวม	55(27.5)	110 (55.0)	35 (17.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	8 (29.6)	13(48.1)	6 (22.2)	27 (100.0)	3.783 (0.436)
		เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	4 (20.0)	14 (70.0)	2 (10.0)	20 (100.0)	
		พนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง	27 (17.6)	97 (63.4)	29 (19.0)	153(100.0)	
		รวม	39 (19.5)	124 (62.0)	37 (18.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4 (26.7)	8(53.3)	3(20.0)	15(100.0)	1.298 (0.862)
		5,001-15,000 บาท	47 (28.5)	91 (55.2)	27 (16.4)	165(100.0)	
		15,001 บาทขึ้นไป	4 (20.0)	11 (55.0)	5 (25.0)	20 (100.0)	
		รวม	55 (27.5)	110(55.0)	35 (17.5)	200(100.0)	
กลุ่มรายได้ชั้น ต่ำ 6,500 บาท ต่อเดือนขึ้นไป	รายได้	5,001-15,000 บาท	27 (17.8)	95 (62.5)	30 (19.7)	152(100.0)	1.529 (0.466)
		15,001 บาทขึ้นไป	12 (25.0)	29(60.4)	7 (14.6)	48 (100.0)	
		รวม	39 (19.5)	124(62.0)	37 (18.5)	200(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ และ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.49$

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ในกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ **4,000** บาทต่อเดือนขึ้นไปนั้น พบว่า ปัจจัยที่มีความแตกต่างกันด้านความคิดเห็นในแต่ละช่วงอายุ ได้แก่ การกำหนดคดดอกเบี้ยผ่อนชำระในอัตราที่เหมาะสม สถาบันฯมีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี พนักงานของสถาบันฯมีมารยาทและการบริการที่ดี นโยบายส่งเสริมการบริโภคของรัฐบาล และการได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือญาติ ส่วนปัจจัยที่มีความแตกต่างกันด้านความคิดเห็นในแต่ละกลุ่มอาชีพ มีเพียงนโยบายส่งเสริมการบริโภคของรัฐบาลเท่านั้น ขณะที่ปัจจัยที่มีความแตกต่างกันด้านความคิดเห็นในแต่ละกลุ่มรายได้ ได้แก่ พนักงานของสถาบันฯมีมารยาทและการบริการที่ดี และการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากเพื่อนหรือญาติ

สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ **6,500** บาทต่อเดือนขึ้นไป พบว่า ปัจจัยที่มีความแตกต่างกันด้านความคิดเห็นในแต่ละช่วงอายุ ได้แก่ การมีระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน และการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจากเพื่อนหรือญาติ ปัจจัยที่มีความแตกต่างกันด้านความคิดเห็นในแต่ละกลุ่มอาชีพ มีเพียงการใช้ระยะเวลาสั้นในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ส่วนปัจจัยที่มีความแตกต่างกันด้านความคิดเห็นในแต่ละกลุ่มรายได้ มีเพียงปัจจัยเดียวคือสถาบันฯมีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี (ตารางที่ **444**)

ตารางที่ 444 สรุปผลการศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ปัจจัยด้านต่างๆ	อายุ		อาชีพ		รายได้	
	กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 4,000 บาท	กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 6,500 บาท	กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 4,000บาท	กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 6,500บาท	กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 4,000บาท	กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 6,500 บาท
1. ด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย						
1.1 การกำหนดดอกเบี้ยผ่อนชำระในอัตราที่เหมาะสม	มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
1.2 การคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระในอัตราที่เหมาะสม	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
1.3 คิดค่าธรรมเนียมดำเนินการในอัตราที่เหมาะสม	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
2. ด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ						
21 การใช้เอกสารในการสมัครสมาชิกมีน้อย	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
22 ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
23 การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใช้เวลาสั้น	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
24 วงเงินสินเชื่ออนุมัติสูง	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
25 การกำหนดจำนวนเงินที่ต้องชำระขั้นต่ำในระดับที่เหมาะสม	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
26 ระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน	ไม่มีผล	มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
3. ด้านการให้บริการ						
31 มีเครือข่ายร้านค้าสมาชิกจำนวนมาก	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
32 สถาบันฯ มีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างดี	มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	มีผล

ปัจจัยด้านต่างๆ	อายุ		อาชีพ		รายได้	
	กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 4,000 บาท	กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 6,500 บาท	กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 4,000บาท	กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 6,500บาท	กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 4,000บาท	กลุ่มรายได้ ขั้นต่ำ 6,500 บาท
33 พนักงานของสถาบันฯ มี มารยาทและการบริการที่ดี	มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	มีผล	ไม่มีผล
34 มีช่องทางในการชำระค่า ผ่อนสินค้าหลากหลาย	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
35 มีระบบบริการสอบถาม ข้อมูลและสมัครสมาชิกทาง อินเทอร์เน็ต	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
36 มีระบบบริการสอบถาม ข้อมูลและสมัครสมาชิก ทางโทรศัพท์	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
4 ด้านการส่งเสริมการตลาด						
41 การจัดรายการจับรางวัล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
42 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
43 มีรายการส่งเสริมการขาย อัตราดอกเบี้ย 0%	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
5 ปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาล						
51 นโยบายอัตราดอกเบี้ย ไม่เกิน 28% ต่อปี	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
52 นโยบายส่งเสริมการบริโภค	มีผล	ไม่มีผล	มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
6 ด้านการได้รับข้อมูลของ สมาชิก						
61 ได้รับคำแนะนำจากเพื่อน	มีผล	มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	มีผล	ไม่มีผล
62 ได้รับคำแนะนำจากร้านค้า สมาชิก	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

44 ปัญหาจากการใช้สินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า

การศึกษาเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะทำการศึกษาทั้งสิ้น 11 ปัญหา ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลกับลูกค้าไม่ชัดเจน ปัญหาบริษัทใช้เวลาอนุมัติสินเชื่อนาน ปัญหาเอกสารประกอบการพิจารณายุ่งยากมาก ปัญหาการกำหนดรายได้ขั้นต่ำของผู้บริการไว้สูง ปัญหาการได้รับอนุมัติวงเงินต่ำ ปัญหาจำนวนร้านค้าสมาชิกมีน้อย ปัญหาการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า ปัญหาช่องทางการชำระเงินมีน้อยและขาดความสะดวกในการชำระเงิน ปัญหาพนักงานขาดความสุภาพ และปัญหาค่าธรรมเนียมในการติดตามทวงหนี้สูง

จากการศึกษาในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลกับลูกค้าไม่ชัดเจนมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่ามีความสำคัญจำนวน 344 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.0 ที่เหลือเห็นว่าไม่มีความสำคัญจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำคัญรองลงมาคือ ปัญหาค่าธรรมเนียมในการติดตามทวงหนี้สูง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เห็นว่ามีความสำคัญ มีจำนวน 330 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.5 ที่เหลือเห็นว่าไม่มีความสำคัญจำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.5 อันดับที่ 3 คือ ปัญหาการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญ จำนวน 317 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.3 กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าไม่มีความสำคัญ จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.8 อันดับที่ 4 คือ ปัญหาการได้รับวงเงินอนุมัติต่ำ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญ จำนวน 302 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าไม่มีความสำคัญมีจำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.5 ขณะที่ปัญหาที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 5 คือ ปัญหาเอกสารประกอบการพิจารณามีความยุ่งยากมาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญ จำนวน 299 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.8 ที่เหลือเห็นว่าไม่มีความสำคัญจำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.3 ปัญหาที่มีความสำคัญลำดับที่ 6 คือ ปัญหาการกำหนดรายได้ขั้นต่ำของผู้บริการไว้สูง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญ จำนวน 298 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าไม่มีความสำคัญมีจำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 ลำดับที่ 7 คือ ปัญหาการใช้เวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญจำนวน 297 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.3 ที่เหลือเห็นว่าไม่มีความสำคัญ 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.8 ปัญหาที่มีความสำคัญลำดับที่ 8 คือ ปัญหาพนักงานของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการไม่มีความสุภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญจำนวน 295 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.8 กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าไม่สำคัญมีจำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.3 ส่วนลำดับที่ 9 คือ ปัญหาช่องทางการชำระเงินมีน้อยและขาดความสะดวกในการชำระเงิน กลุ่มตัวอย่าง

ส่วนใหญ่คิดว่ามีความสำคัญจำนวน 278 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.5 กลุ่มที่คิดว่าไม่มีความสำคัญมีจำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.5 และอันดับที่ 10 คือปัญหาจำนวนร้านค้าสมาชิกมีน้อย เป็นปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างที่คิดว่ามีความสำคัญกับไม่มีความสำคัญมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าปัญหานี้มีความสำคัญ มีจำนวน 234 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.5 และกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าปัญหานี้ไม่มีความสำคัญมีจำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.5 (ตารางที่ 445)

ตารางที่ 445 ปัญหาของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากกลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ปัญหา	มีความสำคัญ		ไม่มีความสำคัญ		อันดับ
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	
1. ปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลกับลูกค้าไม่ชัดเจน	344	86.0	56	14.0	1
2. ปัญหาการใช้เวลาในการอนุมัติสินเชื่อ	297	74.3	103	25.8	7
3. ปัญหาเอกสารประกอบการพิจารณามีความยุ่งยากมาก	299	74.8	101	25.3	5
4. ปัญหาการกำหนดรายได้ขั้นต่ำของผู้ใช้บริการไว้สูง	298	74.5	102	25.5	6
5. ปัญหาการได้รับอนุมัติวงเงินต่ำ	302	75.5	98	24.5	4
6. ปัญหาจำนวนร้านค้าสมาชิกมีน้อย	234	58.5	166	41.5	10
7. ปัญหาการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้บริการทราบล่วงหน้า	317	79.3	83	20.8	3
8. ปัญหาช่องทางการชำระเงินมีน้อยและขาดความสะดวกในการชำระเงิน	278	69.5	122	30.5	9
9. ปัญหาพนักงานขาดความสุภาพ	295	73.8	105	26.3	8
10. ปัญหาค่าธรรมเนียมติดตามทวงหนี้สูง	330	82.5	70	17.5	2

ที่มา: จากการศึกษา

441 ปัญหาของผู้ใช้บริการจากกลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของสมาชิกตั้งแต่ 4,000 บาทขึ้นไป

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลกับลูกค้าไม่ชัดเจนมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่ามีความสำคัญจำนวน **186** ราย คิดเป็นร้อยละ **93.0** ที่เหลือเห็นว่าไม่มีความสำคัญจำนวน **14** ราย คิดเป็นร้อยละ **7.0** ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำคัญรองลงมาคือ ปัญหาการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้บริการทราบล่วงหน้า โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เห็นว่ามีความสำคัญ มีจำนวน **165** ราย คิดเป็นร้อยละ **82.5** ที่เหลือเห็นว่าไม่มีความสำคัญจำนวน **35** ราย คิดเป็นร้อยละ **17.5** อันดับที่ **3** คือ ปัญหาค่าธรรมเนียมในการติดตามทวงหนี้สูง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญ จำนวน **164** ราย คิดเป็นร้อยละ **82.0** กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าไม่มีความสำคัญ จำนวน **36** ราย คิดเป็นร้อยละ **18.0** อันดับที่ **4** คือ ปัญหาการกำหนดรายได้ขั้นต่ำของผู้ใช้บริการไว้สูง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญจำนวน **158** ราย คิดเป็นร้อยละ **79.0** ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าไม่มีความสำคัญมีจำนวน **42** ราย คิดเป็นร้อยละ **21.0** ขณะที่ปัญหาที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ **5** คือ ปัญหาเอกสารประกอบการพิจารณาความยุ่งยากมาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญ จำนวน **156** ราย คิดเป็นร้อยละ **78.0** ที่เหลือเห็นว่าไม่มีความสำคัญจำนวน **44** ราย คิดเป็นร้อยละ **22.0** ปัญหาที่มีความสำคัญลำดับที่ **6** คือ ปัญหาการได้รับวงเงินอนุมัติต่ำ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญ จำนวน **154** ราย คิดเป็นร้อยละ **77.0** ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าไม่มีความสำคัญมีจำนวน **46** ราย คิดเป็นร้อยละ **23.0** ลำดับที่ **7** คือ ปัญหาพนักงานของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการไม่มีความสุขภาพ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญจำนวน **150** ราย คิดเป็นร้อยละ **75.0** ที่เหลือเห็นว่าไม่มีความสำคัญ **50** ราย คิดเป็นร้อยละ **25.0** ปัญหาที่มีความสำคัญลำดับที่ **8** คือ ปัญหาการใช้เวลาในการอนุมัติสินเชื่อาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญจำนวน **149** ราย คิดเป็นร้อยละ **74.5** กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าไม่สำคัญมีจำนวน **51** ราย คิดเป็นร้อยละ **25.5** ส่วนลำดับที่ **9** คือ ปัญหาช่องทางการชำระเงินมีน้อยและขาดความสะดวกในการชำระเงิน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่ามีความสำคัญจำนวน **140** ราย คิดเป็นร้อยละ **70.0** กลุ่มที่คิดว่าไม่มีความสำคัญมีจำนวน **60** ราย คิดเป็นร้อยละ **30.0** และอันดับที่ **10** คือ ปัญหาจำนวนร้านค้าสมาชิกมีน้อย โดยกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าปัญหานี้มีความสำคัญ มีจำนวน **128** ราย คิดเป็นร้อยละ **64.0** และกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าปัญหานี้ไม่มีความสำคัญมีจำนวน **72** ราย คิดเป็นร้อยละ **36.0** (ตารางที่ 446)

ตารางที่ 446 ปัญหาของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากกลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่
ธนาคารพาณิชย์ที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของสมาชิกตั้งแต่ 4,000 บาทขึ้นไป

ปัญหา	มีความสำคัญ		ไม่มีความสำคัญ		อันดับ
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	
1. ปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลกับลูกค้าไม่ชัดเจน	186	93.0	14	7.0	1
2. ปัญหาบริษัทใช้เวลาอนุมัติสินเชื่อนาน	149	74.5	51	25.5	8
3. ปัญหาเอกสารประกอบการพิจารณามีความยุ่งยากมาก	156	78.0	44	22.0	5
4. ปัญหาการกำหนดรายได้ขั้นต่ำของผู้ใช้บริการไว้สูง	158	79.0	42	21.0	4
5. ปัญหาการได้รับอนุมัติวงเงินต่ำ	154	77.0	46	23.0	6
6. ปัญหาจำนวนร้านค้าสมาชิกมีน้อย	128	64.0	72	36.0	10
7. ปัญหาการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้บริการทราบล่วงหน้า	165	82.5	35	17.5	2
8. ปัญหาช่องทางการชำระเงินมีน้อยและขาดความสะดวกในการชำระเงิน	140	70.0	60	30.0	9
9. ปัญหาพนักงานขาดความสุภาพ	150	75.0	50	25.0	7
10. ปัญหาค่าธรรมเนียมติดตามทวงหนี้สูง	164	82.0	36	18.0	3

ที่มา: จากการศึกษา

4.4.2 ปัญหาของผู้ใช้บริการจากกลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของสมาชิกตั้งแต่ 6,500 บาทขึ้นไป

จากการศึกษา พบว่า จากการศึกษาในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัญหา ค่าธรรมเนียมในการติดตามทวงหนี้สูงมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่ามีความสำคัญ จำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.0 ที่เหลือเห็นว่าไม่มีความสำคัญจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำคัญรองลงมาคือปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลกับลูกค้าไม่ชัดเจน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เห็นว่ามีความสำคัญ มีจำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.0 ที่เหลือเห็นว่าไม่มีความสำคัญจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0 อันดับที่ 3 คือ ปัญหาการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญ จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.0 กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าไม่มีความสำคัญ จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 ปัญหาที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 4 มี 2 ปัญหาคือ ปัญหาการได้รับวงเงินอนุมัติต่ำ และปัญหาการใช้เวลาในการอนุมัติสินเชื่อาน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญ จำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าไม่มีความสำคัญมีจำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 ขณะที่ปัญหาที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 5 คือ ปัญหาพนักงานของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการไม่มีความสุภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญ จำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.5 ที่เหลือเห็นว่าไม่มีความสำคัญจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.5 ปัญหาที่มีความสำคัญลำดับที่ 6 คือ ปัญหาการกำหนดรายได้ขั้นต่ำของผู้ใช้บริการไว้สูง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญ จำนวน 144 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าไม่มีความสำคัญมีจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 ลำดับที่ 7 คือ ปัญหาเอกสารประกอบการพิจารณามีความยุ่งยากมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญจำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.5 ที่เหลือเห็นว่าไม่มีความสำคัญ 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.5 ปัญหาที่มีความสำคัญลำดับที่ 8 คือ ปัญหาช่องทางการชำระเงินมีน้อยและขาดความสะดวกในการชำระเงิน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญจำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.0 กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าไม่สำคัญมีจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0 ส่วนลำดับที่ 9 คือ ปัญหาจำนวนร้านค้าสมาชิกมีน้อย เป็นปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างที่คิดว่ามีความสำคัญกับไม่มีความสำคัญมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าปัญหานี้มีความสำคัญ มีจำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 และกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าปัญหานี้ไม่มีความสำคัญมีจำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0 (ตารางที่ 4.47)

ตารางที่ 447 ปัญหาของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากกลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่
ธนาคารพาณิชย์ที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของสมาชิกตั้งแต่ 6,500 บาทขึ้นไป

ปัญหา	มีความสำคัญ		ไม่มีความสำคัญ		อันดับ
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	
1. ปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลกับลูกค้า ไม่ชัดเจน	158	79.0	42	21.0	2
2. ปัญหาบริษัทใช้เวลาอนุมัติสินเชื่อนาน	148	74.0	52	26.0	4
3. ปัญหาเอกสารประกอบการพิจารณา ความยุ่งยากมาก	143	71.5	57	28.5	7
4. ปัญหาการกำหนดรายได้ขั้นต่ำของ ผู้ใช้บริการไว้สูง	144	72.0	56	28.0	6
5. ปัญหาการได้รับอนุมัติวงเงินต่ำ	148	74.0	52	26.0	4
6. ปัญหาจำนวนร้านค้าสมาชิกมีน้อย	106	53.0	94	47.0	9
7. ปัญหาการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยโดย ไม่ได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า	152	76.0	48	24.0	3
8. ปัญหาช่องทางการชำระเงินมีน้อย และขาดความสะดวกในการชำระเงิน	138	69.0	62	31.0	8
9. ปัญหาพนักงานขาดความสุภาพ	145	72.5	55	27.5	5
10. ปัญหาค่าธรรมเนียมติดตาม ทวงหนี้สูง	166	83.0	34	17.0	1

ที่มา: จากการศึกษา