

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนชำระสินค้าและบริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) รวมทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้เลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทเช่าซื้อสินค้าและบริการจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 168 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 62.22 อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 172 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 63.70 มีสถานภาพโสด จำนวน 203 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 75.19 ไม่มีสมาชิกในครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดู จำนวน 143 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 52.96 มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปจำนวน 186 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 68.89 มีอาชีพที่มีรายได้แน่นอน (ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน, ลูกจ้าง) จำนวน 240 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 88.89 และอยู่ในช่วงรายได้ 5,000-10,000 บาท/เดือน จำนวน 142 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 52.59

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทเช่าซื้อสินค้าและบริการจากธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 17รายหรือคิดเป็นร้อยละ 61.67 อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 14 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 46.67 มีสถานภาพสมรส จำนวน 15 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 50.00 มีสมาชิกในครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดู จำนวน 24 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 80.00 มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 29 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 96.97 มีอาชีพที่มีรายได้แน่นอน (ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน, ลูกจ้าง) จำนวน 27 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 90.00 และอยู่ในช่วงรายได้ 10,001-20,000บาท/เดือน จำนวน 13 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 43.33

ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคพบว่าพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเคยใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระสินค้าและบริการจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เคยใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ อีออน มากที่สุด จำนวน 259 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 95.93 เคยใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ อีออน บ่อยที่สุดที่สุด จำนวน 145 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 53.70 มีความถี่ในการใช้บริการ 1ครั้ง/6เดือน จำนวน 150 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 55.56 มีมูลค่าที่ใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง 10,001-20,000 บาท/ครั้ง จำนวน 119 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 44.07 มีจำนวนงวดเฉลี่ยที่เลือกผ่อนชำระ 10งวด จำนวน 165 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 61.11 ส่วนใหญ่เลือกประเภทสินค้าที่นิยมใช้จ่ายมากที่สุดคือ

เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน จำนวน 231 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 85.86 โดยสถานที่ที่นิยมใช้บริการสินเชื่อประเภทเช่าซื้อสินค้าและบริการมากที่สุดคือ ร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 142 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 52.59 มีความถี่ในการได้รับข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อ เดือนละครั้ง จำนวน 257 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 95.17 มีแหล่งที่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อประเภทเช่าซื้อสินค้าและบริการจาก โฆษณาทางโทรทัศน์ จำนวน 153 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 56.67 ซึ่งส่วนใหญ่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับการค้างชำระหนี้จำนวน 201 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 74.44 โดยมีเหตุผลที่ค้างชำระหนี้คือ ค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ที่ได้รับ จำนวน 112 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 55.72 และมีวิธีการแก้ไขปัญหาค้างชำระหนี้คือ เกรงใจประนอนหนี้ยกับสถาบันการเงิน จำนวน 101 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 50.25

ส่วนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเคยใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระสินค้าและบริการจากธนาคารพาณิชย์ เคยใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ ธนาคารไทยพาณิชย์ มากที่สุด จำนวน 27 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 90.00 เคยใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ ธนาคารไทยพาณิชย์ บ่อยที่สุดจำนวน 16 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 53.33 มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง/6เดือน จำนวน 15 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 50.00 มีมูลค่าที่ใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง 20,001-30,000 บาท/ครั้ง จำนวน 15 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 50.00 มีจำนวนงวดเฉลี่ยที่เลือกผ่อนชำระ 10งวด จำนวน 14 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 46.67 ส่วนใหญ่เลือกประเภทสินค้าที่นิยมใช้จ่ายมากที่สุดคือ อุปกรณ์สื่อสาร จำนวน 15 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 50.00 โดยส่วนใหญ่เลือกสถานที่ที่นิยมใช้บริการสินเชื่อประเภทเช่าซื้อสินค้าและบริการมากที่สุดคือ ห้างสรรพสินค้า จำนวน 15 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 50.00 มีความถี่ในการได้รับข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อ เดือนละครั้ง จำนวน 28 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 93.33 มีแหล่งที่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อประเภทเช่าซื้อสินค้าและบริการจาก วารสารหรือหนังสือที่ผู้ให้บริการจัดส่งให้ จำนวน 20 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 66.67 ซึ่งส่วนใหญ่ไม่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับการค้างชำระหนี้จำนวน 29 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 96.67 โดยมีเหตุผลที่ค้างชำระหนี้คือ ค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ที่ได้รับ จำนวน 1 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 100 และมีวิธีการแก้ไขปัญหาค้างชำระหนี้คือ กู้เงินหรือยืมเงินจากที่แหล่งอื่นมาชำระหนี้ จำนวน 1 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 100

ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทเช่าซื้อสินค้าและบริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ด้วยแบบจำลองโลจิท (Logit model) ด้วยเทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (maximum likelihood estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์ marginal effects ผลการศึกษาได้ค่า McFadden R^2 เท่ากับ 0.27954 ค่าความถูกต้องของการทำนายเท่ากับ 89% และ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทเช่าซื้อสินค้าและบริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ($\alpha = 0.05$) ได้แก่ ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านราคาสินค้าที่ต้องการ

ผ่อนชำระ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย และ ปัจจัยด้านความปลอดภัยในการใช้บริการสินเชื่อแทนเงินสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 10% ($\alpha = 0.1$) ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในชำระเงินคืนในแต่ละงวด และ ปัจจัยด้านการสะสมแต้ม

ด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อประเภทเช่าซื้อสินค้าและบริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อประเภทเช่าซื้อสินค้าและบริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่คืออุปสรรคด้านอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียม ที่ได้รับจากการผ่อน ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อประเภทเช่าซื้อสินค้าและบริการของธนาคารพาณิชย์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อประเภทเช่าซื้อสินค้าและบริการของธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่คืออุปสรรคด้าน อัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียม ที่ได้รับจากการผ่อนเช่นกัน

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ในการศึกษาด้านพฤติกรรมกรใช้บริการสินเชื่อประเภทเช่าซื้อสินค้าและบริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ควรมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อที่จะเข้าใจด้านพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ได้อย่างถูกต้องและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทเช่าซื้อสินค้าและบริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ อาจมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอื่นๆ ที่ผู้ศึกษามีได้นำมารวมไว้ในการศึกษารั้งนี้ ดังนั้นในการศึกษารั้งต่อไปควรมีการนำปัจจัยอื่นรวมพิจารณาด้วยเพื่อความสมบูรณ์ของแบบจำลองมากยิ่งขึ้น เช่นกลุ่มของปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านความปลอดภัย เป็นต้น

3. ควรมีการแยกศึกษาด้านพฤติกรรมและปัจจัยในการใช้บริการสินเชื่อประเภทเช่าซื้อสินค้าและบริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์และธนาคารพาณิชย์เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้นำมาเปรียบเทียบพฤติกรรมและปัจจัยของทั้งสองกลุ่ม

4. ควรมีการขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังเขตจังหวัดอื่นๆ ในภาคเหนือ เพื่อที่จะได้ผลการศึกษาที่หลากหลาย ที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้