

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษานี้มี 3 วัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร มี 2 วิธีดังต่อไปนี้

วิธีที่ 1 การทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square Test) ทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระ ได้ผลการศึกษาดังนี้

1) ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระกับเพศของลูกค้าสินเชื่อ จากกลุ่มตัวอย่างศึกษาจำนวน 300 ราย พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยทั้งเพศชายและเพศหญิงได้รับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.7 และ 26.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดของเพศชายและเพศหญิงตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระและเพศของลูกค้าสินเชื่อ พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.787 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสำคัญโดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่าความสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.409 มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระจำแนกตามเพศของลูกค้าสินเชื่อ ในเขตอำเภอเมืองลำปาง

| ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ | เพศ | | รวม | $\chi^2_{df=2}$ (sig.) |
|------------------------------|---------------|---------------|----------------|---------------------------|
| | ชาย | หญิง | | |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 86 (28.7) | 80 (26.7) | 166 (55.3) | 1.787 (0.409) |
| 15,001 – 30,000 บาท | 59 (19.7) | 45 (15.0) | 104 (34.7) | |
| 30,001 บาท ขึ้นไป | 13 (4.3) | 17 (5.7) | 30 (10.0) | |
| รวมทั้งสิ้น | 158 (52.7) | 142 (47.3) | 300 (100.0) | |

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่าปัจจัย เพศไม่มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ ทั้งนี้อาจเนื่องจากพฤติกรรม การใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเป็นพฤติกรรมของกลุ่มคนทั่วไปที่มีความต้องการใช้สินเชื่อซึ่งไม่ได้กำหนดเฉพาะเพศชายหรือเพศหญิงเท่านั้น

2) ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระกับกลุ่มอายุของลูกค้าสินเชื่อ จากกลุ่มตัวอย่างศึกษาจำนวน 300 ราย พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และได้รับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.7 ของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 20-30 ปี

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระและอายุของลูกค้าสินเชื่อ พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 37.751 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสำคัญโดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่าความสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าดังในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระจำแนกตามอายุของลูกค้าสินเชื่อ ในเขตอำเภอเมืองลำปาง

| ปริมาณวงเงินสินเชื่อ ผ่อนชำระ | อายุ (ปี) | | | รวม | $\chi^2_{df=4}$ (sig.) |
|----------------------------------|---------------|--------------|--------------|----------------|---------------------------|
| | 20-30 ปี | 31-40 ปี | 41 ปี ขึ้นไป | | |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 134 (44.7) | 24 (8.0) | 8 (2.7) | 166 (55.3) | 37.751 (0.000) |
| 15,001 – 30,000 บาท | 70 (23.3) | 26 (8.7) | 8 (2.7) | 104 (34.7) | |
| 30,001 บาท ขึ้นไป | 8 (2.7) | 15 (5.0) | 7 (2.3) | 30 (10.0) | |
| รวมทั้งสิ้น | 212 (70.7) | 65 (21.7) | 23 (7.7) | 300 (100.0) | |

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่าปัจจัย อายุมีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าที่จะสามารถใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารนั้นต้องมีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไปหรือบรรลุนิติภาวะ และลูกค้าที่อายุระหว่าง 20-30 ปี นั้นเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีเงินเดือนและสนใจในการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตสินเชื่อผ่อนชำระ อาจเกิดมาจากค่านิยมในสังคมการทำงานที่นิยมสินค้าที่ทันสมัยราคาสูงแต่ไม่มีกำลังซื้อจึงนิยมใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ

3) ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระกับสถานภาพการสมรสของลูกค้าสินเชื่อ จากกลุ่มตัวอย่างศึกษาจำนวน 300 ราย พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระมีสถานภาพโสดและสมรสในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.7 และ 24.7 ของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด และสมรส ตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระและสถานภาพการสมรสของลูกค้าสินเชื่อ พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 23.806 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสำคัญโดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่าความสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.000 มีค่า น้อย

กว่า 0.05 แสดงว่าสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าตั้ง
ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระจำแนกตามสถานภาพการสมรสของลูกค้าสินเชื่อ ในเขต
อำเภอเมืองลำปาง

| ปริมาณวงเงินสินเชื่อ ผ่อนชำระ | สถานภาพการสมรส | | รวม | $\chi^2_{df=2}$ (sig.) |
|----------------------------------|----------------|---------------|----------------|---------------------------|
| | โสด | สมรส | | |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 104 (34.7) | 62 (20.7) | 166 (55.3) | 23.806 (0.000) |
| 15,001 – 30,000 บาท | 36 (12.0) | 68 (22.7) | 104 (34.7) | |
| 30,001 บาท ขึ้นไป | 10 (3.3) | 20 (6.7) | 30 (10.0) | |
| รวมทั้งสิ้น | 150 (50.0) | 150 (50.0) | 300 (100.0) | |

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่าปัจจัย สถานะภาพสมรสมีผลกับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ จากข้อมูลตัวอย่าง
ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสด จะได้รับวงเงิน ไม่เกิน 15,000 บาท และสถานภาพสมรสจะได้อ
เงินสูงกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลูกค้าสถานภาพโสดส่วนใหญ่จะอายุน้อยยังไม่พร้อมมีครอบครัว
และมีรายได้ไม่สูงมากตามประสบการณ์การทำงาน ในเมื่อรายได้ไม่มาก ทำให้ความสามารถในการ
ผ่อนชำระต่ำ จึงเป็นสาเหตุให้ความต้องการวงเงินสินเชื่อยังไม่สูงมาก ส่วนกลุ่มลูกค้าสถานภาพสมรส
จะเป็นลูกค้าที่มีอายุ มีภาระทางครอบครัวและมีรายได้สูง ทำให้ความต้องการสินเชื่อสูง

4) ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระกับสมาชิกในครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดูของลูกค้าสินเชื่อ

จากกลุ่มตัวอย่างศึกษาจำนวน 300 ราย พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระส่วนใหญ่
ไม่มีสมาชิกในครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดู คิดเป็นร้อยละ 39.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ได้
รับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.0 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีสมาชิกใน
ครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดู และ

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระและสมาชิกในครอบครัวที่ต้องเลี้ยง
ดูของลูกค้าสินเชื่อ พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.052 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสำคัญโดยใช้

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่าความสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.537 มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกในครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดูไม่มีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้า ดังในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระจำแนกตามสมาชิกในครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดูของลูกค้าสินเชื่อ ในเขตอำเภอเมืองลำปาง

| ปริมาณวงเงินสินเชื่อ ผ่อนชำระ | สมาชิกในครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดู (คน) | | | | รวม | $\chi^2_{df=6}$ (sig.) |
|----------------------------------|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|---------------------------|
| | ไม่มี | 1 คน | 2 คน | 3 คน ขึ้นไป | | |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 66 (22.0) | 28 (9.3) | 26 (8.7) | 46 (15.3) | 166 (55.3) | 5.052 (0.537) |
| 15,001 – 30,000 บาท | 39 (13.0) | 14 (4.7) | 16 (5.3) | 35 (11.7) | 104 (34.7) | |
| 30,001 บาท ขึ้นไป | 12 (4.0) | 5 (1.7) | 8 (2.7) | 5 (1.7) | 30 (10.0) | |
| รวมทั้งสิ้น | 117 (39.0) | 47 (15.7) | 50 (16.7) | 86 (28.7) | 300 (100.0) | |

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่าปัจจัยจำนวนสมาชิกที่ต้องเลี้ยงดูไม่มีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ ทั้งนี้อาจเนื่องจากการผ่อนชำระนี้เป็นการผ่อนชำระสินค้า ซึ่งสินค้าแต่ละอย่างปกติสามารถใช้ได้มากกว่า 1 คน เช่น ลูกค้าผ่อนเฟอร์นิเจอร์ชุดรับแขก ซึ่งสินค้านี้สามารถใช้ได้ทั้งครอบครัว จะมีจำนวนมากน้อยแค่ไหน ก็ใช้สินค้าตัวเดียวกันได้

5) ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระกับระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อ จากกลุ่มตัวอย่างศึกษาจำนวน 300 ราย พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 46.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.7 ของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระและระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อ พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 10.94 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสำคัญโดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่าความสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.027 มีค่าน้อยกว่า

0.05 แสดงว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้า ดังในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระจำแนกตามระดับการศึกษาของลูกค้าสินเชื่อ ในเขตอำเภอเมืองลำปาง

| ปริมาณวงเงินสินเชื่อ ผ่อนชำระ | ระดับการศึกษา | | | รวม | $\chi^2_{df=4}$ (sig.) |
|----------------------------------|-----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|---------------------------|
| | อ่านออก เขียนได้ ถึงระดับมัธยม | อนุปริญญา | ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า | | |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 32 (10.7) | 66 (22.0) | 68 (22.7) | 166 (55.3) | 10.94 (0.027) |
| 15,001 – 30,000 บาท | 18 (6.0) | 36 (12.0) | 50 (16.7) | 104 (34.7) | |
| 30,001 บาท ขึ้นไป | 2 (.7) | 6 (2.0) | 22 (7.3) | 30 (10.0) | |
| รวมทั้งสิ้น | 52 (17.3) | 108 (36.0) | 140 (46.7) | 300 (100.0) | |

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่า ปัจจัยการศึกษามีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารนั้น เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีการศึกษาสูงจะเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีค่านิยมเรื่องสินค้าเงินผ่อนและประกอบกับเทคโนโลยีที่นำสมัยที่มีการนำเสนออย่างมากมายในปัจจุบันทำให้บุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ต้องการใช้สินค้าที่มีเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้

6) ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระกับกลุ่มอาชีพของลูกค้าสินเชื่อ จากกลุ่มตัวอย่างศึกษาจำนวน 300 ราย พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระส่วนใหญ่มีประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท หรือลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 85.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.3 ของกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท หรือลูกจ้างเอกชน

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระและอาชีพของลูกค้าสินเชื่อ พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 50.916 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสำคัญโดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

ความเชื่อมั่น 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่าความสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าดังในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระจำแนกตามอาชีพของลูกค้าสินเชื่อ ในเขตอำเภอเมือง ลำปาง

| ปริมาณวงเงินสินเชื่อ ผ่อนชำระ | อาชีพ | | | รวม | $\chi^2_{df=4}$ (sig.) |
|----------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------|---------------------------|
| | ข้าราชการ/รัฐ วิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท/ลูกจ้าง | เจ้าของกิจการ และอื่นๆ | | |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 10 (3.3) | 151 (50.3) | 5 (1.7) | 166 (55.3) | 50.916 (0.000) |
| 15,001 – 30,000 บาท | 3 (1.0) | 92 (30.7) | 9 (3.0) | 104 (34.7) | |
| 30,001 บาท ขึ้นไป | 9 (3.0) | 13 (4.3) | 8 (2.7) | 30 (10.0) | |
| รวมทั้งสิ้น | 22 (7.3) | 256 (85.3) | 22 (7.3) | 300 (100.0) | |

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่าปัจจัย อาชีพมีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารนั้น จะต้องมียาได้เป็นรายเดือนที่แน่นอน จึงง่ายต่อการพิจารณาของสินเชื่อในการพิจารณาอนุมัติ ซึ่งในที่นี้จะตรงกับกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท

7) ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระกับกลุ่มรายได้ของลูกค้าสินเชื่อ จากกลุ่มตัวอย่างศึกษาจำนวน 300 ราย พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มรายได้ 4,000 – 9,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.0 ของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในกลุ่มรายได้ 4,000 – 9,999 บาท

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระและรายได้ของลูกค้าสินเชื่อ พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 131.152 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสำคัญโดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่าความสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าดังในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระจำแนกตามรายได้ของลูกค้ำสินเชื่อ ในเขตอำเภอเมือง ลำปาง

| ปริมาณวงเงินสินเชื่อ ผ่อนชำระ | รายได้ (บาท) | | | รวม | $\chi^2_{df=4}$ (sig.) |
|----------------------------------|---------------|-----------------|--------------|----------------|---------------------------|
| | 4,000 – 9,999 | 10,000 – 14,999 | > 15,000 | | |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 120 (40.0) | 42 (14.0) | 4 (1.3) | 166 (55.3) | 131.152 (0.000) |
| 15,001 – 30,000 บาท | 25 (8.3) | 55 (18.3) | 24 (8.0) | 104 (34.7) | |
| 30,001 บาท ขึ้นไป | 0 (.0) | 10 (3.3) | 20 (6.7) | 30 (10.0) | |
| รวมทั้งสิ้น | 145 (48.3) | 107 (35.7) | 48 (16.0) | 300 (100.0) | |

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่าปัจจัย รายได้ มีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ ซึ่งลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 4,000 – 9,999 บาท ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารนั้น รายได้กำหนดขั้นต่ำของการใช้บริการสินเชื่อคือตั้งแต่ 4,000 บาท ซึ่งต่างจากลูกค้ำที่มีบัตรเครดิตธนาคารที่รายได้ต้อง 15,000 บาทขึ้นไป ทำให้ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยจึงไปใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระแทน และวงเงินที่ได้รับจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารส่วนใหญ่จะได้ ไม่เกิน 15,000 บาท ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญคือลูกค้ำรายได้น้อยวงเงินที่ให้ก็จะน้อยตามสัดส่วนของรายได้ เพราะหากให้ผู้ที่มีรายได้น้อยได้วงเงินสินเชื่อสูงจะทำให้ไม่มีความสามารถในการผ่อน

8) ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระกับประเภทการสมัครใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ จากกลุ่มตัวอย่างศึกษาจำนวน 300 ราย พบว่าลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการขออนุมัติสินเชื่อโดยใช้บัตรสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 72.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.3 ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรสมาชิกผ่อนชำระในการขออนุมัติซื้อสินค้า

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระและประเภทการสมัครใช้บริการของลูกค้ำสินเชื่อ พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 24.599 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสำคัญโดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่าความสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.000 มีค่า

น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าประเภทการสมัครใช้บริการมีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าดังในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระจำแนกตามประเภทการสมัครใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสินเชื่อ ในเขตอำเภอเมืองลำปาง

| ปริมาณวงเงินสินเชื่อ ผ่อนชำระ | ประเภทการสมัครใช้บริการสินเชื่อผ่อน | | | รวม | $\chi^2_{df=4}$ (sig.) |
|----------------------------------|-------------------------------------|---------------|--------------|----------------|---------------------------|
| | มีบัตรสมาชิก | ใช้บัตรเครดิต | สมัครใหม่ | | |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 133 (44.3) | 11 (3.7) | 22 (7.3) | 166 (55.3) | 24.599 (0.000) |
| 15,001 – 30,000 บาท | 69 (23.0) | 11 (3.7) | 24 (8.0) | 104 (34.7) | |
| 30,001 บาท ขึ้นไป | 15 (5.0) | 10 (3.3) | 5 (1.7) | 30 (10.0) | |
| รวมทั้งสิ้น | 217 (72.3) | 32 (10.7) | 51 (17.0) | 300 (100.0) | |

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่าปัจจัย ประเภทการสมัครใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระมีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ การที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บัตรสมาชิกในการขออนุมัติซื้อสินค้าเงินผ่อน อาจเนื่องจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารนั้น พอมียบัตรสมาชิกแล้วเวลาขออนุมัติสินเชื่อเพื่อซื้อสินค้านั้นจะใช้เวลาเพียง 5 นาที ซึ่งสะดวกและรวดเร็ว และเมื่อมีการอนุมัติได้เร็วจึงทำให้ลูกค้ามีอำนาจในการซื้อสินค้ามากขึ้นด้วย

9) ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระกับประเภทสินค้าที่ลูกค้าผ่อนชำระ จากกลุ่มตัวอย่างศึกษาจำนวน 300 ราย พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระส่วนใหญ่ จะผ่อนสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 44.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระอยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.3 ของกลุ่มตัวอย่างที่ผ่อนชำระเครื่องใช้ไฟฟ้า

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระและประเภทสินค้าของลูกค้าสินเชื่อ พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 84.836 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสำคัญโดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่าความสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.000 มีค่า น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าประเภทสินค้ามีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้า ดังในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระจำแนกตามประเภทการสมัครใช้บริการสินเชื่อผ่อนของลูก
ค้าสินเชื่อ ในเขตอำเภอเมืองลำปาง

| ปริมาณวงเงินสินเชื่อ ผ่อนชำระ | ประเภทสินค้าที่ผ่อนชำระ | | | | รวม | $\chi^2_{df=6}$ (sig.) |
|----------------------------------|-------------------------|--------------------|-----------------------------------|-------------|----------------|---------------------------|
| | เครื่องใช้ไฟ ฟ้า | โทรศัพท์ มือถือ | คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ไอที | อื่นๆ | | |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 62 (20.7) | 68 (22.7) | 15 (5.0) | 21 (7.0) | 166 (55.3) | 84.836 (0.000) |
| 15,001 – 30,000 บาท | 67 (22.3) | 20 (6.7) | 16 (5.3) | 1 (.3) | 104 (34.7) | |
| 30,001 บาท ขึ้นไป | 5 (1.7) | 2 (.7) | 18 (6.0) | 5 (1.7) | 30 (10.0) | |
| รวมทั้งสิ้น | 134 (44.7) | 90 (30.0) | 49 (16.3) | 27 (9.0) | 300 (100.0) | |

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่าปัจจัยประเภทสินค้ามีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ ทั้งนี้เนื่องจาก สินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและโทรศัพท์มือถือเป็นสินค้าที่มีเทคโนโลยีที่น่าสนใจ และมีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อรองรับความต้องการอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้ลูกค้าสนใจที่จะซื้อมาใช้ แต่เนื่องจากสินค้าเหล่านี้ราคาสูงเมื่อเทียบกับรายได้จึงหันมาใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ จึงมีผลต่อปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ

10) ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระกับกลุ่มราคาสินค้าที่ลูกค้าผ่อนชำระ จากกลุ่มตัวอย่างศึกษาจำนวน 300 ราย พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระส่วนใหญ่ จะผ่อนสินค้าราคาระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.3 ของกลุ่มตัวอย่างที่ผ่อนชำระสินค้านี้ราคา ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระและราคาสินค้าของลูกค้าสินเชื่อ พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 44.258 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสำคัญโดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่าความสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.000 มีค่า น้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงว่าราคาสินค้ามีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้า ดัง
ในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระจำแนกตามราคาสินค้าที่ผ่อนชำระ ของลูกค้าสินเชื่อ ใน
เขตอำเภอเมืองลำปาง

| ปริมาณวงเงินสินเชื่อ ผ่อนชำระ | ราคาสินค้าที่ผ่อนชำระ | | | | รวม | $\chi^2_{df=6}$ (sig.) |
|----------------------------------|-----------------------|----------------|-----------------|--------------|----------------|---------------------------|
| | < 5,000 | 5,001 – 10,000 | 10,001 – 15,000 | > 15,001 | | |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 19 (6.3) | 103 (34.3) | 39 (13.0) | 5 (1.7) | 166 (55.3) | 44.258 (0.000) |
| 15,001 – 30,000 บาท | 16 (5.3) | 38 (12.7) | 27 (9.0) | 23 (7.7) | 104 (34.7) | |
| 30,001 บาท ขึ้นไป | 2 (.7) | 8 (2.7) | 10 (3.3) | 10 (3.3) | 30 (10.0) | |
| รวมทั้งสิ้น | 37 (12.3) | 149 (49.7) | 76 (25.3) | 38 (12.7) | 300 (100.0) | |

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่า ปัจจัย มีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ ซึ่งราคาสินค้า ลูกค้า
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้สินเชื่อผ่อนชำระซื้อสินค้าราคาระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ทั้งนี้เนื่อง
จากราคาสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและโทรศัพท์มือถือส่วนใหญ่ราคากลางจะประมาณ 10,000 บาท
ทำให้ความต้องการปริมาณวงเงินสินเชื่อจึง อยู่ในระดับเดียวกับกับสินค้า

11) ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระกับกลุ่มอัตราดอกเบี้ยที่ลูกค้าผ่อนชำระได้รับ จากกลุ่ม
ตัวอย่างศึกษาจำนวน 300 ราย พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระส่วนใหญ่ จะได้รับ
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่ออยู่ระหว่าง 1.01 – 1.3 % คิดเป็นร้อยละ 46.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยส่วน
ใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.7 ของกลุ่มตัวอย่างที่ผ่อน
ชำระสินค้าราคาไม่เกิน 15,000 บาท

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระและอัตราดอกเบี้ยของลูกค้าสินเชื่อ
พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 20.294 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสำคัญโดยใช้นัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่าความสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.002 มีค่าน้อยกว่า 0.05
จากตารางที่ 4.13 แสดงว่าอัตราดอกเบี้ยมีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าดัง
ในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระจำแนกตามราคาสินค้าที่ผ่อนชำระ ของลูกค้าสินเชื่อ ในเขตอำเภอเมืองลำปาง

| ปริมาณวงเงินสินเชื่อ ผ่อนชำระ | อัตราดอกเบี้ย | | | | รวม | $\chi^2_{df=6}$ (sig.) |
|----------------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------------------|
| | 0 | 0.01 – 1.00 | 1.01 – 1.3 | > 1.3 | | |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 25 (8.3) | 28 (9.3) | 83 (27.7) | 30 (10.0) | 166 (55.3) | 20.294 (0.002) |
| 15,001 – 30,000 บาท | 20 (6.7) | 34 (11.3) | 40 (13.3) | 10 (3.3) | 104 (34.7) | |
| 30,001 บาท ขึ้นไป | 9 (3.0) | 6 (2.0) | 15 (5.0) | 0 (.0) | 30 (10.0) | |
| รวมทั้งสิ้น | 54 | 68 | 138 | 40 | 300 | |
| | (18.0) | (22.7) | (46.0) | (13.3) | (100.0) | |

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่าปัจจัยอัตราดอกเบี้ยมีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ โดยลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้สินเชื่อผ่อนชำระซื้อสินค้าจะได้รับดอกเบี้ยอยู่ระหว่าง 1.01% – 1.3% ทั้งนี้เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยปกติที่ทางสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารคิดกับลูกค้าจะอยู่ที่ 1.3% ส่วนนอกเหนือจากนี้หากอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่านั้น จะเป็นโปรโมชั่นที่ทางร้านจัด , ทางสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารจัด หรือทางผู้ผลิตเป็นผู้จัดให้ลูกค้าเป็นพิเศษเพื่อเป็นการทางส่งเสริมการตลาด

12) ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระกับกลุ่มจำนวนงวดที่ลูกค้าผ่อนชำระ จากกลุ่มตัวอย่างศึกษาจำนวน 300 ราย พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระส่วนใหญ่ จะได้เลือกจำนวนงวดในการผ่อนชำระอยู่ที่ 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 40.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.0 ของกลุ่มตัวอย่างที่ผ่อนชำระสินค้าเลือกจำนวนงวดในการผ่อนชำระอยู่ที่ 12 เดือน

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระและจำนวนงวดของลูกค้าสินเชื่อ พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 24.593 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสำคัญโดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่าความสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าจำนวนงวดมีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าดังในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระจำแนกตามจำนวนงวดผ่อนชำระ ของลูกค้าสินเชื่อ ในเขตอำเภอเมืองลำปาง

| ปริมาณวงเงินสินเชื่อ ผ่อนชำระ | จำนวนงวดผ่อนชำระ (เดือน) | | | | รวม | $\chi^2_{df=6}$ (sig.) |
|----------------------------------|--------------------------|--------------|---------------|--------------|----------------|---------------------------|
| | < 6 | 9 | 12 | >18 | | |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 40 (13.3) | 38 (12.7) | 78 (26.0) | 10 (3.3) | 166 (55.3) | 24.593 (0.000) |
| 15,001 – 30,000 บาท | 43 (14.3) | 12 (4.0) | 35 (11.7) | 14 (4.7) | 104 (34.7) | |
| 30,001 บาท ขึ้นไป | 11 (3.7) | 4 (1.3) | 8 (2.7) | 7 (2.3) | 30 (10.0) | |
| รวมทั้งสิ้น | 94 (31.3) | 54 (18.0) | 121 (40.3) | 31 (10.3) | 300 (100.0) | |

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่า ปัจจัยจำนวนงวดผ่อนชำระ มีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ โดยลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้สินเชื่อผ่อนชำระซื้อสินค้าจะเลือกจำนวนงวดในการผ่อนชำระอยู่ที่ 12 เดือน ทั้งนี้เนื่องมาจากสินค้าที่ลูกค้าเลือกผ่อนจะอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ดังนั้น การผ่อนของลูกค้ายส่วนใหญ่ที่เลือก 12 เดือน เพื่อต้องการผ่อนเดือนละประมาณไม่เกิน 1,000 บาท เพราะจะได้ไม่ต้องรับภาระต่อเดือนมากเกินไปความสามารถเพราะรายได้ลูกค้าส่วนใหญ่ อยู่ที่ 10,000 บาท

13) ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระกับเหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระที่ลูกค้าผ่อนชำระ จากกลุ่มตัวอย่างศึกษาจำนวน 300 ราย พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระส่วนใหญ่เหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเพราะต้องการที่จะเก็บเงินเพื่อประโยชน์ด้านอื่น คิดเป็นร้อยละ 37.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระไม่เกิน 15,000 บาท

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระและเหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าสินเชื่อ พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 20.483 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสำคัญโดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่าความสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.002 มีค่า น้อยกว่า 0.05 จากตารางที่ 4.15 แสดงว่าเหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าดังในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระจำแนกตามเหตุผลที่ถูกคัดเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ
ของลูกค้านสินเชื่อ ในเขตอำเภอเมืองลำปาง

| ปริมาณวงเงินสินเชื่อ ผ่อนชำระ | เหตุผลที่ถูกคัดเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ | | | | รวม | $\chi^2_{df=6}$ (sig.) |
|----------------------------------|---|----------------------------|---|-----------------------------------|----------------|---------------------------|
| | สินค้าราคาสูง เกินกว่าจะ ชำระเงินสด | สินค้ามีโปร โมชั่นพิเศษ | ต้องการที่จะ เก็บเงินเพื่อ ประโยชน์ ด้านอื่น | มีความจำเป็น ต้องใช้ สินค้า | | |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 19 (6.3) | 51 (17.0) | 50 (16.7) | 46 (15.3) | 166 (55.3) | 20.483 (0.002) |
| 15,001 – 30,000 บาท | 14 (4.7) | 32 (10.7) | 48 (16.0) | 10 (3.3) | 104 (34.7) | |
| 30,001 บาท ขึ้นไป | 1 (.3) | 13 (4.3) | 13 (4.3) | 3 (1.0) | 30 (10.0) | |
| รวมทั้งสิ้น | 34 (11.3) | 96 (32.0) | 111 (37.0) | 59 (19.7) | 300 (100.0) | |

ที่มา : จากการคำนวณ

สรุปได้ว่าปัจจัยเหตุผลในการเลือกผ่อนชำระ มีความสัมพันธ์กับปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ โดยลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะมีเหตุผลในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระทั้งนี้อาจเนื่องจาก ต้องการที่จะเก็บเงินเพื่อประโยชน์ด้านอื่น มากที่สุดทั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีอุปสงค์ความต้องการ ถือเงิน คือต้องการถือเงินเพื่อไว้ใช้ในยามฉุกเฉินและเพื่อเก็งกำไร เนื่องจากลูกค้าไม่ต้องการเสียเงินสดจำนวนมาก เพื่อซื้อสินค้า เลือกผ่อนจะได้มีเงินเพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉินหรือความจำเป็นด้านอื่น ส่วนเหตุผลที่รองลงมาคือสินค้ามีโปร โมชั่น ปัจจุบันมีการแข่งขันด้านการตลาดอย่างมากทำให้มีโปร โมชั่นดกคอกเบี่ยพิเศษมากมายเพื่อเร่งการตัดสินใจซื้อสินค้ามูลค่าสูงของลูกค้าได้ เช่น โปร โมชั่น 0% ชื้อเงินสดและเงินผ่อนราคาเท่ากัน ปัจจุบันคนรุ่นใหม่เข้าใจเกี่ยวกับมูลค่าเงินในปัจจุบันและอนาคต เมื่อเปรียบเทียบแล้วจ่ายเงินสดวันนี้ เทียบกับ แบ่งจ่ายจำนวนเท่ากัน ในแต่ละเดือน การแบ่งจ่ายจะคุ้มค่ากว่า

จากผลการวิเคราะห์โดยใช้วิธีที่ 1 โดยการทดสอบแบบไค-สแควร์ (Chi-square Test) ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระหว่างปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ มีทั้งหมด 11 ปัจจัย คือ อายุ สถานะภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทการสมัครสินเชื่อ สินค้า ราคา อัตราดอกเบี้ย จำนวนงวด และเหตุผลในการเลือกใช้บริการ โดยรายได้เป็นปัจจัยที่มีค่า χ^2 สูงที่สุด ส่วน

ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระหว่างปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ มีทั้งหมด 2 ปัจจัย คือ เพศ และ จำนวนสมาชิกครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดู โดยเพศเป็นปัจจัยที่มีค่า χ^2 ต่ำที่สุดได้ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 สรุปผลการวิเคราะห์โดยใช้การทดสอบแบบ ไค-สแควร์ (Chi-square Test)

| ลำดับ | ปัจจัย | ค่า χ^2 | ระดับนัยสำคัญ | ความสัมพันธ์กับ ปริมาณวงเงินสินเชื่อ |
|-------|---------------------------------|--------------|---------------|---|
| 1 | เพศ | 1.787 | 0.409 | ไม่มี |
| 2 | อายุ | 37.751 | 0.000 | มี |
| 3 | สถานภาพการสมรส | 23.806 | 0.000 | มี |
| 4 | สมาชิกในครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดู | 5.052 | 0.537 | ไม่มี |
| 5 | ระดับการศึกษา | 10.94 | 0.027 | มี |
| 6 | อาชีพ | 50.916 | 0.000 | มี |
| 7 | รายได้ | 131.152 | 0.000 | มี |
| 8 | ประเภทการสมัคร | 24.599 | 0.000 | มี |
| 9 | ประเภทสินค้า | 84.836 | 0.000 | มี |
| 10 | ราคาสินค้า | 44.258 | 0.000 | มี |
| 11 | อัตราดอกเบี้ย | 20.294 | 0.002 | มี |
| 12 | จำนวนงวด | 24.593 | 0.000 | มี |
| 13 | เหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ | 20.483 | 0.002 | มี |

ที่มา : จากการคำนวณ

วิธีที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regressions Analysis) หารูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูลซึ่งแสดงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่กำหนดในสมการ

แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์สำหรับสินเชื่อเช่ารถจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

$$C = a + bE + cHR + dI + eM + fY + gP + u$$

| | | |
|------------------|---|--|
| โดยที่ | | |
| C | = | ปริมาณวงเงินสินเชื่อเช่ารถของบุคคลที่ได้จากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตจังหวัดลำปาง (บาท) |
| E | = | อายุของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ (ปี) |
| HR | = | จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดู (คน) |
| I | = | อัตราดอกเบี้ย เป็นอัตราดอกเบี้ยที่บริษัทเรียกเก็บจากใช้บริการซึ่งเป็นการตกลง ณ คาบเวลาที่ผ่อนชำระ(หน่วยเป็นร้อยละ) |
| M | = | คาบเวลาในการชำระ เป็นจำนวนงวดทั้งหมดที่ลูกค้าจะต้องชำระเงินแก่สถาบันการเงินตามสัญญาที่ระบุ (งวด ในที่นี้คือ 1 เดือน) |
| Y | = | รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้เช่าซื้อ (บาท) |
| P | = | ราคาสินค้าที่ผ่อนชำระ (บาท) |
| u | = | ค่าความคลาดเคลื่อน |
| a | = | ค่าคงที่ (Constant) |
| b, c, d, e, f, g | = | ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient) |

จากแบบจำลองดังกล่าวเมื่อนำตัวแปรที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ โดยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณจะได้ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4.15 ดังนี้

ตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ จากลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย
N = 300 R² = .620

| ตัวแปรตาม (C) | ค่าคงที่ | ตัวแปรอิสระ | | | | | |
|------------------|----------|-------------|---------|-------|--------|---------|--------|
| | | E | HR | I | M | Y | P |
| Coefficient | 3872 | -31.1 | -1093.3 | -933 | 2.6 | 1.41783 | 0.3048 |
| Beta | | -0.011 | -0.073 | 0.745 | -0.026 | 0.001 | 0.115 |
| t-statistic | 1.01 | -0.26 | -1.96 | -0.68 | 0.02 | 17.35 | 2.95 |
| Sig | 0.312 | 0.799 | 0.051 | 0.495 | 0.987 | 0.000 | 0.003 |

ที่มา : จากการคำนวณ (รายละเอียดในภาคผนวก)

สมการปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ อำเภอเมืองจังหวัดลำปาง จากกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 300 ราย ตามผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.17 ผลที่ได้ปรากฏดังนี้

$$C = 3872 - 31 E - 1093 HR - 933 I + 3 M + 1.42 Y + 0.305 P \dots\dots\dots(1)$$

(1.01) (0.26) (1.96) (0.68) (0.02) (17.35)* (2.95)*

$$R^2 \text{ Adjust} = .613 \quad SE = 11787$$

ค่าในวงเล็บคือค่า t – statistic *มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากสมการข้างต้นพบว่ารายได้ของลูกค้า (Y) และ ราคาสินค้า (P) เป็นปัจจัยที่มีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในการอธิบายปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ

และเมื่อตัดตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวคือ อายุ (E) จำนวนสมาชิกที่ต้องเลี้ยงดู (HR)
อัตราดอกเบี้ย (I) และจำนวนงวดที่ผ่อนชำระ (M) ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์ในการอธิบายปริมาณความ
ต้องการวงเงินสินเชื่อ มาทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.16
ดังนี้

ตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ จากลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย

$$N = 300 \quad R^2 = .614$$

| ตัวแปรตาม (C) | ค่าคงที่ | ตัวแปรอิสระ | |
|------------------|----------|-------------|--------|
| | | Y | P |
| Coefficient | 561 | 1.40287 | 0.3232 |
| Beta | | 0.737 | 0.122 |
| t-statistic | 0.43 | 19.40 | 3.21 |
| Sig | 0.670 | 0.000 | 0.001 |

ที่มา : จากการคำนวณ (รายละเอียดในภาคผนวก)

สมการปริมาณวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระ อำเภอเมืองจังหวัดลำปาง จากกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 300 ราย โดยตัดตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์จากสมการ 1 ออกไป ผลที่ได้ปรากฏดังนี้

$$C = 561 + 1.4 Y + 0.3323 P \dots\dots\dots(2)$$

(0.670) (0.000)* (0.001)*

$$R^2 \text{ Adjust} = .612 \quad SE = 11803$$

ค่าในวงเล็บคือค่า t – statistic *มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารโดยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จาก ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแบบจำลอง ได้แก่ รายได้ และราคาสินค้ามีผลต่อปริมาณเงินสินเชื่อดังนี้

1. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อผ่อนชำระ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อผ่อนชำระ มีความสัมพันธ์กับปริมาณเงินสินเชื่อผ่อนชำระ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับปริมาณสินเชื่อผ่อนชำระ ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าเพิ่มสูงขึ้น จะทำให้ปริมาณสินเชื่อเช่าซื้อเพิ่มสูงขึ้นด้วย ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ที่มีรายได้เพิ่มสูงขึ้นจะมีความสามารถในการชำระหนี้ อนึ่งโดยปกติทั่วไปการที่ผู้บริโภคมีรายได้สูงน่าจะมีความต้องการสินเชื่อต่ำ แต่ในสถานการณ์ที่แท้จริงนั้น ผู้ที่มีรายได้จำกัดเพียงระดับหนึ่งที่ไม่สามารถซื้อสินค้าด้วยเงินสดได้ ฉะนั้นเมื่อรายได้สูงจะก่อให้เกิดความต้องการสินค้าน่ามากขึ้น และ ปริมาณสินเชื่อผ่อนชำระ จะเพิ่มสูงขึ้นตามราคาสินค้าและกำลังความสามารถในการผ่อนชำระหนี้ในที่สุด

2. ราคาสินค้า คือราคาสินค้าที่ลูกค้าผ่อนชำระมีความสัมพันธ์กับปริมาณเงินสินเชื่อผ่อนชำระที่ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่า ราคาสินค้าที่ลูกค้าผ่อนชำระของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับปริมาณเงินสินเชื่อผ่อนชำระในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ราคาสินค้าที่ลูกค้าผ่อนชำระของลูกค้าเพิ่มสูงขึ้น จะทำให้ปริมาณเงินสินเชื่อผ่อนชำระเพิ่มสูงขึ้นด้วย ที่เป็นเช่นนี้เพราะราคาสินค้าที่สูงขึ้น จำเป็นต้องได้รับวงเงินสินเชื่อที่สูงขึ้น

สรุปผลการวิเคราะห์ข้างต้น โดยใช้วิธีที่ 2 สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระหว่างปริมาณเงินสินเชื่อผ่อนชำระ มีทั้งหมด 2 ปัจจัย คือ รายได้ และราคาสินค้า โดยรายได้เป็นปัจจัยที่มีค่า Beta สูงที่สุด คือ 0.737 และราคาสินค้ามีผลกระทบรองลงมา โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.122

ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระหว่างปริมาณเงินสินเชื่อผ่อนชำระ มีทั้งหมด 4 ปัจจัย คือ คือ อายุ ภาวะเลี้ยงดู อัตราดอกเบี้ย และ จำนวนงวด

4.2 เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

การศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ได้ผลการศึกษา ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) และ ราคา (Price) ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเงินผ่อนมากที่สุด 3 อันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ย จำนวนวงเงินที่ได้รับ และระยะเวลาการผ่อนชำระตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเงินผ่อนมากที่สุด 3 อันดับแรกคือโปรโมชั่นพิเศษ 0% จากทางผู้ผลิต กิจกรรม แนะนำสมาชิกจะได้ของรางวัล และของสมนาคุณเมื่อใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) , บุคลากร (People) และ กระบวนการให้บริการ (Process) ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเงินผ่อนมากที่สุด 3 อันดับแรกคือความสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และจูงใจชำระค่าวงเงินคืนตามลำดับ

ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเงินผ่อนมากที่สุด 3 อันดับแรกคือความเชื่อมั่นในสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร บัตรมีสีสรรสวยงาม พกพาสะดวกและรสนิยมตามลำดับ

โดยมีค่าคะแนน และเรียงตามลำดับความสำคัญของอิทธิพล ดังตารางที่ 4.17

ตาราง 4.17 ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง

| ปัจจัยด้าน | ค่าคะแนน | ลำดับที่ |
|---|----------|----------|
| ผลิตภัณฑ์ (Product) และ ราคา (Price) | | |
| 1. อัตราดอกเบี้ย | 1,144 | 1 |
| 2. การกำหนดราคาสินค้าที่ต้องการผ่อนชำระ | 1,076 | 4 |
| 3. การวางเงินดาวน์ | 914 | 7 |
| 4. ค่าประกันความเสี่ยง | 986 | 6 |
| 5. การกำหนดระยะเวลาการผ่อนชำระ | 1,090 | 3 |

ที่มา : จากแบบสอบถาม

ตาราง 4.17 (ต่อ)

| ปัจจัยด้าน | ค่าคะแนน | ลำดับที่ |
|---|----------|----------|
| 6. การกำหนดจำนวนงวดขั้นต่ำในการผ่อนชำระ | 1,026 | 5 |
| 7. จำนวนวงเงินที่ได้รับ | 1,117 | 2 |
| การส่งเสริมการตลาด (Promotion) | | |
| 1. การจัด โปรโมชัน สมาชิกแนะนำสมาชิก | 1,116 | 2 |
| 2. การจัด โปรโมชันพิเศษจากทางผู้ผลิต | 1,159 | 1 |
| 3. การให้ของสมนาคุณเมื่อใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ | 1,082 | 3 |
| 4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ | 1,057 | 4 |
| การจัดจำหน่าย (Place) , บุคลากร (People และ กระบวนการให้บริการ (Process) | | |
| 1. สิทธิประโยชน์ของบัตร | 1,163 | 4 |
| 2. จำนวนเครือข่ายร้านค้าที่เป็นตัวแทนผ่านสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร | 1,168 | 4 |
| 3. ความสะดวกด้านศูนย์บริการในเชิงภูมิศาสตร์ | 1,110 | 5 |
| 4. ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ | 1,198 | 2 |
| 5. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 1,223 | 1 |
| 6. จุดรับชำระค่างวดสินค้า | 1,169 | 3 |
| อื่นๆ | | |
| 1. ความเชื่อมั่นในสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร | 1,133 | 1 |
| 2. บัตรมีสิทธิรูดวงเงิน พกพาสะดวก | 1,018 | 2 |
| 3. รสนิยม | 1,004 | 3 |
| 4. นโยบายรัฐบาล | 961 | 4 |

ที่มา : จากแบบสอบถาม

สรุป ว่าปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง เมื่อพิจารณาจากปัจจัยจากส่วนผสมทางการตลาดด้านต่างๆ ทั้ง 4 ปัจจัยคือ หนึ่งปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) และ ราคา (Price) สองปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) สาม ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) บุคลากร (People) และ กระบวนการให้บริการ (Process) และปัจจัยด้านอื่นๆ

จะเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) และ ราคา (Price) อัตราดอกเบี้ยจะมีปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุด เนื่องจากดอกเบี้ยเปรียบเสมือนราคาของบริการ หากราคาเพิ่ม ความต้องการจะลดลง ดังนั้นดอกเบี้ยจึงมีอิทธิพลสูงที่สุด ส่วนปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด (Promotion) จะเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยพิเศษ 0% ที่จัดโดยผู้ผลิตจะมีอิทธิพลต่อวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก กิจกรรมส่งเสริมการตลาดดอกเบี้ย 0% ที่ผู้ผลิตจัดนั้น ในความรู้สึกของลูกค้าจะรู้สึกว่าได้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระฟรี เนื่องจากไม่มีดอกเบี้ย เปรียบเสมือนสินค้าได้เปล่า ไม่มีค่าบริการ แต่ในความเป็นจริงผู้ที่เสียค่าบริการหรืออัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงคือผู้ผลิต ดังนั้นผลประโยชน์จึงตกแก่ลูกค้าตลาด ปัจจัยทางการจัดจำหน่าย (Place) บุคลากร (People) และ กระบวนการให้บริการ (Process) จะเห็นว่าความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระสูงที่สุด เนื่องจากหากพนักงานที่ให้บริการมีความเต็มใจและตั้งใจอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ลูกค้าจะมีความต้องการสินเชื่อมากขึ้น และปัจจัยด้านอื่นๆ จะเห็นว่าความเชื่อมั่นในสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร จะมีอิทธิพลต่ออุปสงค์สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระสูงที่สุด ตัวอย่างเช่น บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) จะมีลูกค้าสมาชิกสูงที่สุด เนื่องจากเป็นที่รู้จักและเชื่อมั่นในบริการ ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่เข้ามาให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระในประเทศไทยก่อนบริษัทอื่น ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในบริการ

4.3 ปัญหาและอุปสรรคในใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการให้ลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อดังต่อไปนี้

- อันดับ 1 ด้านอัตราดอกเบี้ย (829 คะแนน)
- อันดับ 2 ด้านเอกสาร (739 คะแนน)
- อันดับ 3 ด้านหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อ (733 คะแนน)
- อันดับ 4 ด้านระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ (691 คะแนน)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะพบปัญหา ด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นปัญหาอันดับหนึ่ง รองลงมา คือปัญหาด้านเอกสารประกอบการพิจารณา ปัญหาด้านหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อ และ ปัญหาด้านระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อตามลำดับ ดังตาราง 4.18

ตาราง 4.18 ตารางแสดงความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

หน่วย : คะแนน

| ลำดับความสำคัญ | ปัญหา | ค่าคะแนน |
|----------------|-----------------------------------|----------|
| 1 | ด้านอัตราดอกเบี้ย | 829 |
| 2 | ด้านเอกสาร | 739 |
| 3 | ด้านหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อ | 733 |
| 4 | ด้านระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ | 691 |

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่าปัญหาที่กลุ่มลูกค้าเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคที่มีความสำคัญอันดับหนึ่งคือ ด้านอัตราดอกเบี้ย เนื่องจากหากอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไปจะทำให้ภาระในการผ่อนชำระของลูกค้าหนักขึ้น ปริมาณเงินที่จะต้องนำไปใช้ทางด้านอื่นลดลง ส่วนระยะเวลาในการอนุมัติเป็นปัญหาลำดับสุดท้ายทั้งนี้เนื่องจากหากระยะเวลาจะนาน แต่ได้ผลประโยชน์ด้านอื่นเต็มที่ ลูกค้าสามารถรอได้

หากนำปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระด้านต่างๆ มาจำแนกตาม เพศ สถานภาพ การสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สรุปได้ดังนี้

4.3.1 ความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่

ธนาคาร จำแนกตามเพศ

เมื่อจำแนกตามเพศ ลำดับของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ ทั้ง 4 ปัญหาที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร พบว่าเพศชายจะให้ลำดับความสำคัญกับปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านเอกสาร ประกอบการพิจารณา ในขณะที่เพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านเอกสารประกอบการพิจารณา ดังตาราง 4.19

ตาราง 4.19 ตารางแสดงลำดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร จำแนกตามเพศ

หน่วย : คะแนน

| ปัญหาและอุปสรรค | เพศ | | |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|
| | ชาย | หญิง | รวม |
| ด้านเอกสาร | 402 (3) | 337 (2) | 739 (2) |
| ด้านอัตราดอกเบี้ย | 418 (1) | 411 (1) | 829 (1) |
| ด้านระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ | 354 (4) | 337 (2) | 691 (4) |
| ด้านหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อ | 408 (2) | 325 (3) | 733 (3) |

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3.2 ความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร จำแนกตามอายุ

เมื่อจำแนกตามอายุ ลำดับของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ ทั้ง 4 ปัญหาที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร พบว่าอายุ 20-40 ปี ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือปัญหาด้านเอกสาร ประกอบการพิจารณา ส่วนอายุ 41 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือปัญหาด้านหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อ ดังตาราง 4.20

ตาราง 4.20 ตารางแสดงลำดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร จำแนกตามอายุ

หน่วย : คะแนน

| ปัญหาและอุปสรรค | อายุ | | | รวม |
|-----------------------------------|----------|----------|--------------|---------|
| | 20-30 ปี | 31-40 ปี | 41 ปี ขึ้นไป | |
| ด้านเอกสาร | 530 (2) | 163 (2) | 46 (4) | 739 (2) |
| ด้านอัตราดอกเบี้ย | 581 (1) | 183 (1) | 65 (1) | 829 (1) |
| ด้านระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ | 482 (4) | 150 (4) | 59 (3) | 691 (4) |
| ด้านหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อ | 518 (3) | 155 (3) | 60 (2) | 733 (3) |

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3.3 ความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่

ธนาคาร จำแนกตามสถานะภาพ

เมื่อจำแนกตามสถานะภาพ ลำดับของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ ทั้ง 4 ปัญหาที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร พบว่าสถานะภาพโสด ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือปัญหาด้านเอกสารประกอบการพิจารณา ส่วนสถานภาพสมรส ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือปัญหาด้านหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อ ดังตาราง 4.21

ตาราง 4.21 ตารางแสดงลำดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร จำแนกตามสถานะภาพ

หน่วย : คะแนน

| ปัญหาและอุปสรรค | สถานะภาพ | | |
|-----------------------------------|----------|---------|---------|
| | โสด | สมรส | รวม |
| ด้านเอกสาร | 383 (2) | 356 (3) | 739 (2) |
| ด้านอัตราดอกเบี้ย | 410 (1) | 419 (1) | 829 (1) |
| ด้านระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ | 345 (4) | 346 (4) | 691 (4) |
| ด้านหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อ | 362 (3) | 371 (2) | 733 (3) |

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3.4 ความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่

ธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ลำดับของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ ทั้ง 4 ปัญหาที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร พบว่าอ่านออก เขียนได้ถึงระดับมัธยมศึกษา และ อนุปริญญา ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือปัญหาด้านเอกสารประกอบการพิจารณา ส่วนการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือปัญหาด้านหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อ ดังตาราง 4.22

ตาราง 4.22 ตารางแสดงลำดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา

หน่วย : คะแนน

| ปัญหาและอุปสรรค | ระดับการศึกษา | | | |
|-----------------------------------|--|-----------|--------------------------|---------|
| | อ่านออก เขียนได้ถึง ระดับมัธยมศึกษา | อนุปริญญา | ปริญญาตรี หรือสูงกว่า | รวม |
| ด้านเอกสาร | 134 (2) | 278 (2) | 327 (3) | 739 (2) |
| ด้านอัตราดอกเบี้ย | 143 (1) | 288 (1) | 398 (1) | 829 (1) |
| ด้านระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ | 117 (4) | 247 (4) | 327 (3) | 691 (4) |
| ด้านหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อ | 126 (3) | 269 (3) | 338 (2) | 733 (3) |

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3.5 ความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่

ธนาคาร จำแนกตามอาชีพ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ ลำดับของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ ทั้ง 4 ปัญหาที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร พบว่าข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับด้านเอกสารประกอบการพิจารณา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย ส่วนพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือปัญหาด้านเอกสาร และ เจ้าของกิจการและอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ปัญหาด้านหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อ ดังตาราง 4.23

ตาราง 4.23 ตารางแสดงลำดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร จำแนกตามอาชีพ

หน่วย : คะแนน

| ปัญหาและอุปสรรค | อาชีพ | | | |
|-----------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------|
| | ข้าราชการ/รัฐ วิสาหกิจ | พนักงานบริษัท /ลูกจ้าง | เจ้าของกิจการ และอื่นๆ | รวม |
| ด้านเอกสาร | 59 (1) | 636 (2) | 44 (3) | 739 (2) |
| ด้านอัตราดอกเบี้ย | 56 (2) | 703 (1) | 70 (1) | 829 (1) |
| ด้านระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ | 50 (4) | 588 (4) | 53 (2) | 691 (4) |
| ด้านหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อ | 55 (3) | 625 (3) | 53 (2) | 733 (3) |

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรค เมื่อแยกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ จะพบว่าเพศชายและเพศหญิง ทุกช่วงอายุ ทุกสถานภาพสมรส และทุกระดับการศึกษา จะให้ลำดับความสำคัญกับปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย มากเป็นอันดับหนึ่งเหมือนกัน ส่วนอาชีพข้าราชการและรัฐวิสาหกิจจะให้ความสำคัญของปัญหาด้านเอกสารมากเป็นอันดับหนึ่ง ในขณะที่พนักงานบริษัทและอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยมาเป็นอันดับหนึ่ง