

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มประชากรคือ กลุ่มลูกค้าสมาชิกของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ต่อไปนี้บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 คน บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 คน และบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 100 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี จำนวน 214 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.7 สถานภาพโสด จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 99 ราย และส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน จำนวน 272 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.7 รองลงมาคือกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมาแล้ว 1-3 ปี จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.3 ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จำนวน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.6 ซื้อมีสินค้าที่มีราคาอยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 722 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 52.7 เลือกผ่อนซื้อสินค้าทั้งหมด 1,371 ชิ้น ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 850 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 62.0 ประเภทสินค้าส่วนใหญ่ ได้แก่ ตู้เย็น คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง เครื่องเล่นดีวีดี วีซีดี มีอัตราการดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระต่อเดือนอยู่ระหว่าง 0.51-2.0% จำนวน 560 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือกลุ่มที่มีซื้อสินค้ามีอัตราการดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระต่อเดือนอยู่ระหว่าง 0-0.5 % จำนวน 465 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 33.9 ระยะเวลาในการผ่อนชำระอยู่ในช่วงระหว่าง 7-12 เดือน จำนวน 687 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 50.1 รองลงมาคือกลุ่มที่ระยะเวลาในการผ่อนชำระอยู่ในช่วงระหว่างน้อยกว่า 6 เดือน มีจำนวน 393 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 28.7 การผ่อน

ชำระค่าสินค้าเป็นงวดซึ่งต้องงวดอยู่ในช่วง 501 – 1,000 บาทต่อคนต่อชิ้นต่อเดือน จำนวน 510 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาคือกลุ่มที่มีการผ่อนชำระค่าสินค้าเป็นงวดซึ่งต้องงวดอยู่ในช่วง 1,001-1,500 บาทต่อคนต่อชิ้นต่อเดือน จำนวน 308 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.2 นอกจากนี้ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระไม่เคยผัดผ่อนชำระค่าผ่อนสินค้า ซึ่งมีจำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.7 สาเหตุส่วนใหญ่ของการผัดผ่อนชำระคือ รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในครัวเรือน จำนวน 195 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.7 ส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระมากที่สุดคือบุคคลในครอบครัวหรือคนใกล้ชิด จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาคือได้รับอิทธิพลจากคำแนะนำโฆษณา จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.3

สำหรับการพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย ปัจจัยด้านการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร และปัจจัยด้านการได้รับข้อมูลของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ มากเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.49

อันดับที่ 2 คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.34 โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยทางการมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น อัตราดอกเบี้ย 0% ซึ่งเหมือนกับลูกค้าได้ใช้บริการผ่อนซื้อสินค้าโดยไม่ต้องเสียดอกเบี้ยทำให้ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้มากพอสมควร

อันดับที่ 3 คือปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.28 เป็นมีผลมาจากปัจจัยย่อยทางด้านอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระมีความเหมาะสม และด้านการคิดดอกเบี้ยค่าปรับเมื่อมีการผัดผ่อนชำระก็มีความเหมาะสม

อันดับที่ 4 คือปัจจัยด้านการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.22 เป็นมีผลมาจากปัจจัยย่อยด้านการมีช่องทางในการผ่อนชำระที่หลากหลาย

อันดับที่ 5 คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวม 2.13 โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยด้านการจัดรายการส่งเสริมการขายอัตราดอกเบี้ย 0% ซึ่งเหมือนกับลูกค้าได้ใช้บริการผ่อนซื้อสินค้าโดยไม่ต้องเสียดค่าบริการเลย ทำให้ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้มากพอสมควร

ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้บริการประเภทผ่อนซื้อสินค้าอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านคำแนะนำ/ชักชวน มีค่าเฉลี่ยรวม 2.21 โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก ซึ่งการที่ปัจจัยหลักด้านการได้รับข้อมูลของสมาชิกมีคะแนน

อิทธิพลน้อยที่สุด เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายจะได้รับข่าวสารและการบริการจากทางบริษัทฯ อย่างเป็นระบบสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ามีข้อมูลในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้วยตนเองมากกว่าที่จะถูกแนะนำหรือชักชวนให้ใช้บริการ

สำหรับการพิจารณาตามกลุ่มลูกค้าของบริษัท อีออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 ราย พบว่า มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.57 ทั้งนี้ เป็นผลมาจาก ปัจจัยย่อยสามด้านคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน เอกสารที่ใช้ในการสมัครมีน้อย ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น อันดับที่ 2 คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของบริษัทที่มีการเก็บค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.40 โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยทางการคิดส่วนลดค่างวดจากยอดชำระ กรณีลูกค้ามีประวัติการชำระดี ตรงเวลา มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา อันดับที่ 3 คือปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสมาชิก มีค่าเฉลี่ยรวม 2.37 โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิกและการได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือเครือข่าย

กลุ่มลูกค้าของบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 ราย พบว่า มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.51 ทั้งนี้ เป็นผลมาจาก ปัจจัยย่อยสองด้านคือ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก อันดับที่ 2 คือปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.38 เป็นมีผลมาจากปัจจัยย่อยทางการคิดดอกเบี้ยค่าปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระก็มีความเหมาะสม รวมทั้งค่าธรรมเนียมในการบริการหรือดำเนินงานที่ชำระล่วงหน้ามีเหมาะสมหลังจากมีการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ปัจจัยย่อยเหล่านี้จะมีผลให้ลูกค้าต้องการใช้บริการกับบริษัทฯ อย่างต่อเนื่องต่อไป อันดับที่ 3 คือปัจจัยด้านการให้บริการของบริษัทฯ และปัจจัยด้านปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสมาชิก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.26 เป็นมีผลมาจากปัจจัยย่อยด้านการมีช่องทางในการผ่อนชำระที่หลากหลายและมีร้านค้าสมาชิกมีจำนวนมาก มีระบบสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ มีระบบสมัครสมาชิกผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่ามีความสะดวก ประหยัดและรวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการติดต่อหรือประสานงานระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้า อีกปัจจัยเป็นผลมาจากปัจจัยย่อยด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิกและการได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือเครือข่าย

สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 100 ราย พบว่า มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.46 ทั้งนี้ เป็นผลมาจาก ปัจจัยย่อยสองด้านคือ ด้านขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก

และด้านเอกสารที่ใช้สมัครมีน้อย อันดับที่ 2 คือปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.41 เป็นมีผลมาจากปัจจัยย่อยทางด้านอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระมีความเหมาะสม และด้านการคิดดอกเบี้ยค่าปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระก็มีความเหมาะสม รวมทั้งค่าธรรมเนียมในการบริการหรือดำเนินงานที่ชำระล่วงหน้ามีเหมาะสมหลังจากมีการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ อันดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.40 โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยทางการมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น อัตราดอกเบี้ย 0% ซึ่งเหมือนกับลูกค้าได้ใช้บริการผ่อนซื้อสินค้าโดยไม่ต้องเสียค่าบริการเลย ทำให้ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้มากพอสมควร รวมถึงการจัดรายการจับรางวัลให้แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง สาเหตุอาจมาจากถ้าหากได้อัตราดอกเบี้ยที่แพงกว่า ถึงแม้จะมีของสมนาคุณ แต่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการที่อัตราดอกเบี้ยถูกมากกว่า และการคิดส่วนลดค่างดยอดชำระที่ตรงเวลา จะได้สิทธิพิเศษเพิ่มเติมกรณีมีความรับผิดชอบในการชำระค่าผ่อนสินค้าและถ้ามีรายการจับรางวัลให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการและพฤติกรรมที่ลูกค้าได้รับจากการให้บริการ ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

1) กลุ่มลูกค้าของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนมาก คือ กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน รองลงมาคือกลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจทั้งสองกลุ่มนี้มีรายได้ประจำที่แน่นอนทุกเดือนและสามารถใช้หลักฐานในการแสดงรายได้ของตนเองสะดวกกว่าลูกค้ากลุ่มอื่นๆ เช่น สามารถใช้สลิปเงินเดือนหรือหนังสือรับรองเงินเดือนในการแสดงรายได้ของตนเอง ทั้งนี้บริษัทฯควรมองหาโอกาสสำหรับลูกค้ากลุ่มใหม่ เช่น เจ้าของธุรกิจส่วนตัวซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้ยังมีสัดส่วนการใช้บริการที่น้อย ซึ่งยังสามารถเพิ่มโอกาสในการขยายตลาดไปยังกลุ่มนี้ โดยควรลดเงื่อนไขบางประการที่ยากต่อการสมัคร เช่น ลดการใช้เอกสารเช่น ทะเบียนการค้า ทะเบียนพาณิชย์ แต่ควรพิจารณาจากการหมุนเวียนของเงินภายในธุรกิจ ซึ่งสามารถพิจารณาจากบัญชีธนาคารย้อนหลังของลูกค้าประมาณหกเดือนซึ่งจะช่วยให้ลูกค้ากลุ่มนี้ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ค้าขายแต่โดยส่วนมากไม่ได้จดทะเบียนการค้าสามารถเข้ามาใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเพิ่มมากขึ้น

2) สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ควรคำนึงปัจจัยด้านการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากการชำระค่างดของลูกค้านำต้องอาศัยความสะดวกของช่องทางในการผ่อนชำระที่หลากหลายและมีร้านค้าสมาชิกที่ให้บริการที่มากขึ้น ติดต่อดีสะดวก

รวมถึงควรมีระบบสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ และระบบสมัครสมาชิกผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่ามีความสะดวก ประหยัดและรวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการติดต่อหรือประสานงานระหว่างสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารลูกค้าก็อยากใช้บริการนั้นๆต่อไป

3) สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ควรมีการจัดรายการส่งเสริมการขาย เช่น การจัดทำกิจกรรมพิเศษร่วมกับผู้ผลิตสินค้ายี่ห้อต่างๆ เช่น การลดดอกเบี้ย 0% สำหรับสินค้าที่ต้องการยอดขายจำนวนมาก หรือ สินค้าที่เพิ่งเปิดตัวออกสู่ตลาด และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าทราบ โดยเสนอรายละเอียดของกิจกรรมผ่านจดหมายแจ้งข่าวสาร หรือ แจกแผ่นพับตามสถานที่ชุมชน

4) สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ควรให้ความสำคัญกับเงื่อนไขในการสมัครและสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับให้มากขึ้น การลดเงื่อนไขการสมัครให้มีความสะดวกยอมทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการได้ง่ายขึ้น และระยะเวลาการอนุมัติควรใช้ระยะเวลาการพิจารณาให้สั้นที่สุด หากสามารถตรวจสอบสถานะของลูกค้าและที่มาของรายได้ที่แน่นอนก็ควรที่จะอนุมัติในทันที เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี

5) ผู้ใช้บริการควรพิจารณาถึงความสามารถในการรับผิดชอบภาระการผ่อนสินค้าในแต่ละเดือนก่อนที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าโดยใช้สินเชื่อผ่อนชำระ เพราะถ้าหากภาระการผ่อนชำระสินค้านั้นมากเกินไปที่จะรับผิดชอบได้จะก่อให้เกิดปัญหาหนี้เสียตามมา นอกจากนี้ยังต้องมีการเสียค่าปรับหรือค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นจากอัตราปกติบวกเพิ่มกับค่าผ่อนสินค้า รวมถึงการผ่อนชำระสินค้าของผู้ใช้บริการควรต้องคำนึงถึงอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ

6) ผู้ใช้บริการควรศึกษาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อผ่อนชำระสินค้าเงื่อนไขต่างๆ ให้เข้าใจก่อนจะตัดสินใจใช้บริการกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ อีกทั้งควรศึกษาเงื่อนไขต่างๆ ของแต่ละบริษัทฯ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ตัดสินใจ

7) สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง ควรมีระบบรองรับคำร้องเรียน คำเสนอแนะ หรือ ข้อติชมจากการใช้บริการของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากผู้ใช้บริการไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นต่อไป

8) สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งควรมีจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์เพื่อตอบแทนช่วยเหลือสังคม ลดการกักขังหนี้ในระบบส่งเสริมให้ประชาชนมีการจัดการเรื่องการเงินของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพและรักษาประวัติทางการเงินของตนเองอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่อไป