

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 ในการศึกษาครั้งนี้มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้ คือ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

1. เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ

- การใช้ระยะเวลาสั้นในการอนุมัติสินเชื่อ
- การให้วงเงินอนุมัติที่สูง
- การกำหนดค่าวงผ่อนชำระขั้นต่ำที่เหมาะสม
- การกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระยาวนาน
- ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก
- การใช้เอกสารในการสมัครน้อย

2. ค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย

- การกำหนดอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระที่เหมาะสม
- การคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระในอัตราที่เหมาะสม
- การคิดค่าธรรมเนียมในการดำเนินการที่เหมาะสม

3. การให้บริการของ Non-bank

- ร้านค้าสมาชิกมีจำนวนมาก
- การชี้แจงและให้ข้อมูลลูกค้าอย่างชัดเจน
- การมีมารยาทและการใช้คำที่สุภาพในการให้บริการของพนักงาน
- การมีช่องทางในการผ่อนชำระที่หลากหลาย
- มีระบบสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์
- มีระบบสมัครสมาชิกผ่านอินเทอร์เน็ต
- มีระบบสมัครสมาชิกทางไปรษณีย์

4. การส่งเสริมการตลาดของ Non-bank

- มีรายการส่งเสริมการขาย เช่น อัตราดอกเบี้ย 0%
- มีการให้ส่วนลดค่าวงค้ำให้กับลูกค้าที่ประวัติดี
- มีการจัดรายการจับรางวัลสำหรับสมาชิก
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แจกข่าวสาร

5. การได้รับคำแนะนำ/ชักชวน

- การได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก

การใช้สินเชื่อผ่อนชำระ
ของลูกค้าสถาบันการเงิน
ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

- บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์
- บริษัท อีซี่ บาย
- บริษัท จีอี แคปิตอล

จากการศึกษาทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งสามารถกำหนดเป็นแนวคิดได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย ปัจจัย 5 ด้าน คือ

1. เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ หมายถึง บริการสินเชื่อผ่อนชำระที่มีเงื่อนไขไม่ยุ่งยากและลูกค้าได้รับสิทธิประโยชน์หลายอย่างจากการใช้บริการ เช่น การใช้ระยะเวลาสั้นในการอนุมัติสินเชื่อ การให้วงเงินอนุมัติที่สูง การกำหนดค่าวงผ่อนชำระขั้นต่ำที่เหมาะสม การกำหนดระยะเวลาการผ่อนที่นาน ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก และใช้เอกสารในการสมัครน้อย
2. ค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย หมายถึง การคิดอัตราดอกเบี้ยค่าบริการ และค่าธรรมเนียมต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระในอัตราที่เหมาะสม การคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระหนี้ในอัตราที่เหมาะสม
3. การให้บริการของ Non-bank หมายถึง การให้บริการด้านต่างๆ ของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพและมาตรฐาน ทั้งการมีร้านค้าสมาชิกจำนวนมาก มีหลายช่องทางในการชำระค่าวง การที่พนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ รวมถึงมีเทคโนโลยีช่วยในการบริการ เช่น สอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ การสมัครสมาชิกทางไปรษณีย์
4. การส่งเสริมการตลาดของ Non-bank หมายถึง การจัดการด้านการตลาด การจัดกลยุทธ์ การส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ เช่น อัตราดอกเบี้ย 0% การมีส่วนลดค่าวงให้กับลูกค้าที่มีประวัติการผ่อนดี การจัดการรายการจับรางวัล และมีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ ทำให้ลูกค้าได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง
5. การได้รับคำแนะนำ/ชักชวน ได้แก่ การได้รับคำแนะนำหรือเชิญชวนจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก ซึ่งจะมีผลต่อการใช้บริการ

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มลูกค้าสมาชิกของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง จำแนกเป็นบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 คน บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 คน และบริษัท จีอี แคลปปีดอล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 100 คน

3.3 วิธีการศึกษาและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม สัมภาษณ์กลุ่มลูกค้าสมาชิกของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ข้อมูลที่ใช้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับเศรษฐกิจและสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย ปัจจัยด้านการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร และปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำและชักชวนจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก วงเงินที่ได้รับการอนุมัติ ประเภทสินค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ ระยะเวลาการผ่อนต่องวด อัตราดอกเบี้ยต่อเดือน เป็นต้น

3.4 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ใช้ข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ ข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากลูกค้าของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ซึ่งมีจำนวน 3 บริษัทคือ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 คน บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 คนและบริษัท จีอี แพลปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 100 คน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) คือ ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากเอกสารงานวิจัย บทความทางวิชาการ และการศึกษาที่เกี่ยวข้องที่มีผู้จัดทำไว้แล้ว ตลอดทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ โดยให้ลูกค้าทำการตอบคำถามว่าปัจจัย 5 ด้าน คือ เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ ค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย การให้บริการของ Non-bank การส่งเสริมการตลาดของ Non-bank และการได้รับคำแนะนำ/ชักชวน มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเพียงใด โดยแบ่งเป็น 3 ระดับดังนี้

มาก	ให้คะแนน	3	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	1	คะแนน

แล้วนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การแปลความหมาย

2.34 – 3.00	ความหมาย	มีอิทธิพลระดับมาก
1.67 – 2.33	ความหมาย	มีอิทธิพลระดับปานกลาง
1.00 – 1.66	ความหมาย	มีอิทธิพลระดับน้อย

2) การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการ ใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการออกแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนชำระ จากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ได้แก่ วงเงินอนุมัติ จำนวนสินค้าที่ซื้อโดยใช้บริการผ่อนชำระ ราคาของสินค้าที่ผ่อนชำระ จำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระต่อคนต่อเดือน และอัตราดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระต่อเดือน ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง ความถี่ และร้อยละ