

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ กลุ่มประชากรคือ กลุ่มลูกค้าสมาชิกของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ต่อไปนี้บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 คน บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 คน และบริษัท จีอี แคลปปีดอล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 100 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 300 ชุด ผลการศึกษามีดังนี้คือ

4.1 ข้อมูลการให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

การศึกษาข้อมูลการให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ประกอบไปด้วยผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ทั้ง 3 บริษัทฯ มีการให้บริการในด้านการให้สินเชื่อผ่อนชำระที่คล้ายคลึงกัน คือ กำหนดรายได้ขั้นต่ำของลูกค้าไว้ที่ 5,000 บาทต่อเดือน ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันในการทำสัญญา วงเงินที่อนุมัติให้ไม่เกิน 5 เท่าของรายได้ปัจจุบัน สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน มีการคิดคำนวณวงเงินสินเชื่อของลูกค้าโดยระบบ Scoring คือ พนักงานสินเชื่อของบริษัทฯจะไม่สามารถตัดสินใจให้วงเงินแก่ลูกค้าได้โดยตรง แต่ต้องทำการกรอกคุณสมบัติของลูกค้า เช่น รายได้ ลักษณะของอาชีพ ระยะเวลาการทำงาน ภาระค่าใช้จ่ายของลูกค้า และประวัติการผ่อนชำระจากสถาบันการเงินอื่นจากเครดิตบูโร เพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์ประมวลผลแล้วคำนวณวงเงินสินเชื่อแต่ละรายออกมา แล้วพนักงานสินเชื่อจึงทำการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารลูกค้า เช่น สำเนาบัตรประชาชน หนังสือรับรองเงินเดือน หรือบัญชีธนาคารของลูกค้าให้ถูกต้องแล้วจึงทำการอนุมัติวงเงินสินเชื่อได้

4.2 ข้อมูลทางด้านคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

การศึกษาข้อมูลทางด้านคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ประกอบไปด้วยผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างทุกคนมีคุณสมบัติสอดคล้องกับที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด คือ มีอายุ 20 ปีขึ้นไป มีรายได้ตั้งแต่ 5,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป และ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทฯ ที่สามารถใช้เอกสารพิสูจน์รายได้ของตนเองได้ มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน ทุกบริษัทฯ ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันในการขอสินเชื่อ ลูกค้ำส่วนใหญ่ได้รับการอนุมัติวงเงินไม่เกิน 5 เท่าของรายได้ปัจจุบัน และสามารถให้บริการสินเชื่อแก่พนักงานบริษัทฯ เอกชน ข้าราชการ และเจ้าของธุรกิจส่วนตัว สำหรับพนักงานบริษัทฯ เอกชนและข้าราชการใช้หนังสือรับรองเงินเดือนหรือสลิปเงินเดือนปัจจุบันไม่เกิน 6 เดือน และสำหรับเจ้าของธุรกิจใช้ใบจดทะเบียนการค้าและบัญชีธนาคารที่แสดงยอดเงินหมุนเวียนใน 6 เดือนปัจจุบันประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ที่ทั้งที่ทำงานและที่บ้าน

4.3 ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้ำสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

การศึกษาข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้ำสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

1) เพศ

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 300 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.3 เป็นเพศชาย จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.7 และเมื่อพิจารณากลุ่มลูกค้ำสมาชิกของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารแล้ว พบว่า ลูกค้ำบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) เป็นเพศชาย 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0 เป็นเพศหญิง 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 กลุ่มบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) เป็นเพศชาย 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.0 เป็นเพศหญิง 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.0 และกลุ่มบริษัท จีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นเพศชาย 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.0 เป็นเพศหญิง 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.0

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้ำสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.1 เพศของผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

เพศ	อีออน ธนสินทรัพย์		บริษัท อีซีบาย		บริษัท จีอี แคปปิตอล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	47	47.0	44	44.0	49	49.0	140	46.7
หญิง	53	53.0	56	56.0	51	51.0	160	53.3
รวม	100	100.0	100	100.0	100	100.0	300	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

2) อายุ

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วงไม่เกิน 30 ปี จำนวน 215 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.6 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.7

สำหรับกลุ่มลูกค้า บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่พบว่า มีอายุอยู่ในช่วงไม่เกิน 30 ปี จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0

กลุ่มลูกค้าบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีอายุอยู่ในช่วงไม่เกิน 30 ปี จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0 และช่วงอายุ 41-50 จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0

กลุ่มลูกค้าบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า มีอายุอยู่ในช่วงไม่เกิน 30 ปี จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ซึ่งเป็นช่วงที่อยู่ในวัยรุ่นตอนปลายเป็นกลุ่มที่กำลังเริ่มทำงานและมีรายได้เป็นของตนเอง แต่ยังไม่มียาได้มากนัก จึงต้องเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ นอกจากนี้ยังเป็นกลุ่มวัยรุ่นที่ทันสมัย ไม่มีภาระในเรื่องครอบครัว ต้องรับผิดชอบมากนักและมีค่านิยมใช้จ่ายเกี่ยวกับสินค้าที่มีเทคโนโลยีที่มีราคาสูง

ตารางที่ 4.2 อายุของผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

อายุ	อออน ธนสินทรัพย์		บริษัท อีชีบาย		บริษัท จีอี แคปปิตอล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
21 - 30 ปี	69	69.0	69	69.0	77	77.0	215	71.6
31-40 ปี	20	20.0	16	16.0	17	17.0	53	17.7
41-50 ปี	8	8.0	12	12.0	4	4.0	24	8.0
51 ปีขึ้นไป	3	3.0	3	3.0	2	2.0	8	2.7
รวม	100	100.0	100	100.0	100	100.0	300	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

3) สถานภาพการสมรส

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มีสถานภาพโสด จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 สถานภาพหย่าร้าง/หม้ายมีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0

กลุ่มลูกค้า บริษัท อออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0

กลุ่มลูกค้าบริษัท อีชีบาย จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสดจำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.0

กลุ่มลูกค้า บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0

เมื่อพิจารณาข้อมูลเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด ทั้งนี้เนื่องมาจาก ยังเป็นช่วงอายุที่ยังน้อยซึ่งเป็นวัย

ทำงานที่ยังไม่พร้อมที่จะมีครอบครัวและมีรายได้ไม่มากนักจึงทำให้ไม่สามารถซื้อสินค้าที่มีราคาสูงโดยใช้เงินสดได้และเป็นสาเหตุของการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ

ตารางที่ 4.3 สถานภาพของผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

สถานภาพ	อออน ธนสินทรัพย์		บริษัท อีชีบาย		บริษัท จีอี แคปปิตอล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	70	70.0	71	71.0	78	78.0	219	73.0
สมรส	25	25.0	29	29.0	18	16.0	72	24.0
ม่าย - หย่าร้าง	5	5.0	0	0.0	4	4.0	9	3.0
รวม	100	100.0	100	100.0	100	100.0	300	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4) ระดับการศึกษา

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.0 และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.3

กลุ่มลูกค้าบริษัทอออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 63 รายคิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.0 และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0

กลุ่มลูกค้าบริษัท อีชีบาย จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 43 รายคิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.0 และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0

กลุ่มลูกค้าบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมาคือมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยม/ปวช.จนถึงปริญญาตรี เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความสนใจในสินค้าเทคโนโลยีทันสมัยมีราคาสูงและนิยมซื้อเป็นเงินผ่อนเนื่องจากระดับรายได้ของกลุ่มนี้ยังไม่มากนัก และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอยู่ในช่วงที่หางานและทำงานเพื่อสร้างฐานะทางครอบครัวหลังจากที่สำเร็จการศึกษาแล้ว โดยต้องการซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับตนเองและครอบครัว และเมื่อพิจารณาจากรายได้ของลูกค้ากลุ่มนี้ส่วนมากจะยังมีรายได้ไม่มากพอที่จะสามารถซื้อสินค้าได้ด้วยเงินสดหรืออาจต้องการเก็บรายได้ของตนเองไว้เพื่อค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการดำรงชีวิต

ตารางที่ 4.4 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

ระดับการศึกษา	อโอน ธนสินทรัพย์		บริษัท อีชีบาย		บริษัท จีอี แคปิตอล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	3	3.0	4	4.0	1	1.0	8	2.7
มัธยมศึกษา/ปวช.	36	36.0	31	31.0	32	32.0	99	33.0
อนุปริญญา/ปวส.	16	16.0	15	15.0	21	21.0	52	17.3
ปริญญาตรี	43	43.0	44	44.0	43	43.0	130	43.3
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.0	6	6.0	3	3.0	11	3.7
รวม	100	100.0	100	100.0	100	100.0	300	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

5) อาชีพ

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน จำนวน 272 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.7 รองลงมาคือกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 และกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3

กลุ่มลูกค้าบริษัทอโอน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มี

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 และกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

กลุ่มลูกค้าบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 และกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0

กลุ่มลูกค้าบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 และกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มอาชีพจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่มีกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชนมีจำนวนมากที่สุด อาจเนื่องมาจากในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครฯเป็นเขตที่มีบริษัทฯเอกชนตั้งอยู่เป็นจำนวนมากทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้เข้ามาใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ทั้งสองกลุ่มนี้มีรายได้ประจำที่แน่นอนทุกเดือนและสามารถใช้หลักฐานในการแสดงรายได้ของตนเองสะดวกกว่าลูกค้ากลุ่มอื่นๆ เช่น สามารถใช้สลิปเงินเดือนหรือหนังสือรับรองเงินเดือนในการแสดงรายได้ของตนเอง ซึ่งลูกค้ากลุ่มอื่นๆ อาจมีความไม่สะดวกหรือยากในการใช้เอกสารเพื่อแสดงรายได้ของตนเอง เช่น ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวต้องใช้ใบทะเบียนการค้าและบัญชีธนาคารย้อนหลัง 6 เดือนปัจจุบันเพื่อนำมาใช้แสดงรายได้

ตารางที่ 4.5 อาชีพของผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

อาชีพ	อโอน ธนสินทรัพย์		บริษัท อีซีบาย		บริษัท จีอี แคปปิตอล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	9	9.0	3	3.0	6	6.0	18	6.0
พนักงานบริษัท/ ห้างร้านเอกชน	89	89.0	93	93.0	90	90.0	272	90.7
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย/แม่บ้าน/ เกษตรกร	2	2.0	4	4.0	4	4.0	10	3.3

รวม	100	100.0	100	100.0	100	100.0	300	100.0
-----	-----	-------	-----	-------	-----	-------	-----	-------

ที่มา: จากการศึกษา

6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้านิติสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7 และจำนวน 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0

กลุ่มลูกค้านิติบริษัทอออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีจำนวน 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0 และรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0

กลุ่มลูกค้านิติบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 และกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0

กลุ่มลูกค้านิติบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มี 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 และรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้านิติสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะมีรายได้เฉลี่ย 10, 001 – 20,000 บาทต่อเดือน ซึ่งเป็นรายได้ระดับพื้นฐานส่วนใหญ่ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครฯ และมีสัดส่วนมากกว่าครึ่งของกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระทั้งหมด อาจเนื่องจากระดับรายได้ไม่เพียงพอกับค่าครองชีพ และต้องมีค่าใช้จ่ายสูงเพราะอยู่ในเขตเมืองจึงนิยมใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้านักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	อโชน ธรสินทรัพย์		บริษัท อีซีบาย		บริษัท จีอี แคปิตอล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000	10	10.0	26	26.0	14	14.0	50	16.7
10,000 - 20,000	70	70.0	55	55.0	63	63.0	188	62.7
20,001 - 30,000	16	16.0	11	11.0	15	15.0	42	14.0
30,001 - 40,000	3	3.0	6	6.0	6	6.0	15	5.0
40,001 - 50,000	0	0.0	2	2.0	0	0.0	2	0.7
มากกว่า 50,00	1	1.0	0.0	0.0	2	2.0	3	1.0
รวม	100	100.0	100	100.0	100	100.0	300	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้านักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้านักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ได้แบ่งการศึกษาดังกล่าวออกเป็น 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่

ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ แบ่งเป็น ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก เอกสารที่ใช้ในการสมัครมีน้อย ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น วงเงินอนุมัติสินเชื่อสูง เงินงวดผ่อนชำระขั้นต่ำมีความเหมาะสมและระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย แบ่งเป็น อัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระมีความเหมาะสม การคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระมีความเหมาะสมและค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานที่ชำระล่วงหน้ามีความเหมาะสมหลังจากมีการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร แบ่งเป็น ร้านค้าสมาชิกมีจำนวนมาก พนักงานมีการชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน การมีช่องทางในการผ่อน

ชำระที่หลากหลาย การมีระบบสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ การมีระบบสมัครสมาชิกผ่านอินเทอร์เน็ตและการมีระบบสมัครสมาชิกทางไปรษณีย์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร แบ่งเป็น การมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น อัตราดอกเบี้ย 0% การคิดส่วนลดค่างวดจากยอดชำระ กรณีลูกค้ามีประวัติการชำระดี ตรงเวลา การจัดการการจับรางวัลให้แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา การแจ้งข่าวสารผ่านใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยด้านคำแนะนำ/ชักชวนแบ่งเป็น การได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก

ปัจจัยข้างต้นจะนำเสนอรายละเอียดของผลการศึกษาโดยการให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบคำถามในปัจจัยโดยการเลือกระดับความมีอิทธิพลของปัจจัย ตามระดับมาก ปานกลาง น้อย และให้คะแนนดังนี้ มีอิทธิพลมาก ให้คะแนน 3 คะแนน มีอิทธิพลปานกลาง ให้คะแนน 2 คะแนน มีอิทธิพลน้อย ให้คะแนน 1 คะแนน สามารถแสดงผลการศึกษาก่อนออกเป็น 4 หัวข้อ คือ สามหัวข้อแรกเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของแต่ละบริษัทฯ สำหรับหัวข้อที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ราย ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้ คือ

1) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าบริษัทอออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์)

จำกัด (มหาชน)

จากตารางที่ 4.7 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าบริษัทอออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 ราย มีความคิดเห็นมากเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.57 ทั้งนี้ เป็นผลมาจากปัจจัยย่อยสามด้านคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน เช่น สินค้าที่มีราคาสูงสามารถผ่อนชำระได้ในจำนวน 48 เดือน เอกสารที่ใช้ในการสมัครมีน้อย เช่น ใช้สำเนาบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน และเอกสารแสดงรายได้เท่านั้น ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น เช่น มีระยะเวลาในการอนุมัติตั้งแต่ยื่นใบสมัครจนถึงการอนุมัติสัญญาไม่เกิน 30 นาที ซึ่งการที่บริษัทฯมีผ่อนชำระที่ยาวนาน เอกสารที่ใช้ในการสมัครมีน้อย และระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้นและมีความเหมาะสมทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าการบริการมีความรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอยนานสะดวกสบายในการใช้บริการลูกค้าจึงมีความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อผ่อนชำระ

อันดับที่ 2 คือปัจจัยด้านคำแนะนำ/ชักชวนมีค่าเฉลี่ยรวม 2.54 โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก ซึ่งการที่ ปัจจัยหลักด้านการได้รับ

ข้อมูลของสมาชิกมีคะแนนอิทธิพลมาก เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายจะได้รับวงเงินสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย หรือบริการอื่นๆ ไม่เท่ากัน สาเหตุส่วนใหญ่มาจากลูกค้ามีคุณสมบัติตรงกับเงื่อนไขในการสมัครไม่เหมือนกัน สำหรับบริษัทฯ อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัดมหาชนลูกค้าจะสามารถทราบวงเงินที่ใช้ได้ในบัตรของตนเองอย่างชัดเจนเพราะจะมีการแยกวงเงินสำหรับสินเชื่อผ่อนชำระ และวงเงินสำหรับสินเชื่อเงินสดออกจากกัน ซึ่งแตกต่างจากอีกสองบริษัทฯ เมื่อพนักงานขายของร้านค้าสมาชิกทราบวงเงินของลูกค้าก็จะสามารถแนะนำชักชวนลูกค้าให้ทำสัญญาได้

อันดับที่ 3 คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของบริษัทที่มีการเก็บค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.40 โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยทางด้านการคิดส่วนลดค่างวดจากยอดชำระ กรณีลูกค้ามีประวัติการชำระดี ตรงเวลา มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา การแจ้งข่าวสารผ่านใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทำให้ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้มากพอสมควร คือ บริษัทฯให้ความสำคัญกับการติดตั้งป้ายโฆษณาในจุดสำคัญและแหล่งชุมชน เช่น การติดตั้งป้ายโฆษณาขนาดใหญ่บริเวณแยกอโศก-สุขุมวิท หรือการติดตั้งป้ายโฆษณาบริเวณสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) รวมถึงการคิดส่วนลดค่างวดจากยอดชำระ กรณีลูกค้ามีประวัติการชำระดี ตรงเวลาทำให้ลูกค้าได้ประโยชน์และยังคิดว่าบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการผ่อนชำระและความรับผิดชอบในการชำระสินเชื่อ ส่วนการมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น อัตราดอกเบี้ย 0% มีอิทธิพลค่อนข้างน้อยอาจเป็นผลมาจากอัตราดอกเบี้ยในปัจจุบันเป็นอัตราดอกเบี้ยที่ไม่มีความแตกต่างในการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มากนัก ลูกค้าจึงมีความสนใจในการให้สิทธิพิเศษอย่างอื่นที่ต้องพิจารณาเพื่อประกอบการตัดสินใจที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล

อันดับที่ 4 คือปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.35 เป็นมีผลมาจากปัจจัยย่อยทางด้านอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระมีความเหมาะสมคือบริษัทฯ กำหนดอัตราดอกเบี้ยตั้งแต่ 0 – 1.3% ขึ้นอยู่กับชนิดของสินค้าที่ผ่อนชำระเช่น สินค้าที่มีความเสี่ยงสูง อาทิเช่น อุปกรณ์ประดับยนต์ จะกำหนดอัตราดอกเบี้ยไว้สูง คือ 1.3% ต่อเดือนและด้านการคิดดอกเบี้ยค่าปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระก็มีความเหมาะสมคือ กำหนดค่าทวงถามและติดตามหนี้ไม่เกิน 200 บาทต่อสัญญา ปัจจัยย่อยเหล่านี้จะมีผลให้ลูกค้ากับบริษัทนี้ต่อไปได้อีก

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าบริษัทอีออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) อันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านการให้บริการของบริษัทฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.14 เป็นมีผลมาจากปัจจัยย่อยด้านพนักงานบริษัทฯ มีการชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน และบริษัทได้ขยายสาขาหรือเปิดสินเชื่อกับร้านค้าสมาชิกมีจำนวนมาก ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความสะดวก ประหยัด

และรวดเร็ว ในยุคข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ลูกค้าจะรับรู้ด้วยตนเองและมีการพิจารณาสินเชื่อตามความจำเป็นหรือการตัดสินใจซื้อสินค้าที่จำเป็นอยู่แล้ว อีกทั้งปัจจุบันได้มีการชำระหรือขอสินเชื่อผ่านร้านค้าสมาชิกมีมากมายทำให้ลูกค้าไม่เสียเวลาในการติดต่อด้วยตนเอง คือ ลูกค้าไม่ต้องเข้ามาที่บริษัทเพื่อทำการขอสมัครสินเชื่อ แต่ลูกค้าสามารถไปทำเรื่องผ่านร้านค้าสมาชิกได้โดยตรง ซึ่งการประสานงานระหว่างบริษัทกับร้านค้าสมาชิกและลูกค้า ถ้าหากมีบริการที่ดีสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจนก็จะทำให้ลูกค้าอยากใช้บริการต่อไป

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ	2.57	1
1.1 ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก	2.54	3
1.2 เอกสารที่ใช้ในการสมัครมีน้อย	2.57	2
1.3 ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น	2.57	
1.4 วงเงินอนุมัติสินเชื่อสูง	2.50	4
1.5 เงินงวดผ่อนชำระขั้นต่ำมีความเหมาะสม	2.46	5
1.6 ระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน	2.64	1
2. ด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย	2.35	4
2.1 อัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระมีความเหมาะสม	2.47	1
2.2 การคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระมีความเหมาะสม	2.41	2
2.3 ค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานที่ชำระล่วงหน้ามีความเหมาะสมหลังจากมีการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ	2.19	3
3. ด้านการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	2.14	5
3.1 ร้านค้าสมาชิกมีจำนวนมาก	2.19	3
3.2 พนักงานมีการชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน	2.41	1
3.3 การมีช่องทางในการผ่อนชำระที่หลากหลาย	2.31	2
3.4 การมีระบบสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์	2.17	4
3.5 การมีระบบสมัครสมาชิกผ่านอินเทอร์เน็ต	1.90	5
3.6 การมีระบบสมัครสมาชิกทางไปรษณีย์	1.90	
4. ด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร	2.40	3

4.1 การมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น อัตราดอกเบี้ย 0%	1.92	4
4.2 การให้ส่วนลดแก่ลูกค้าที่มีประวัติการชำระดี ตรงเวลา	2.64	1
4.3 การจัดรายการจับรางวัลให้แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง	2.50	3
4.4 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา การแจ้งข่าวสารผ่านใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	2.57	2

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
	5. ด้านคำแนะนำ/ชักชวน	2.54
5.1 การได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก	2.54	1

ที่มา : จากการศึกษา

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน)

จากตารางที่ 4.8 พิจารณาตามกลุ่มที่เลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ พบว่า กลุ่มลูกค้าบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 ราย พบว่า มีความคิดเห็นมากเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.51 ทั้งนี้ เป็นผลมาจาก ปัจจัยย่อยสองด้านคือ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก ซึ่งบริษัทฯ มีระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อและมีความเหมาะสม คือ ลูกค้าที่เป็นสมาชิกสามารถรอรับผลการพิจารณาได้ภายใน 15 นาที และลูกค้าที่สมัครใหม่จะทราบผลการอนุมัติได้ภายในระยะเวลา 30 นาที – 1 ชั่วโมง โดยหลักและวิธีการคือ เมื่อลูกค้ายื่นเอกสารใบสมัครครบถ้วนที่ร้านค้าสมาชิกจะได้รับบัตรสมาชิกทันที และอีกไม่เกิน 30 นาทีลูกค้าจะได้รับ SMS การอนุมัติวงเงินทางโทรศัพท์มือถือ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะสะดวก มีความรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอยนาน

อันดับที่ 2 คือปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.38 เป็นผลมาจากปัจจัยย่อยทางการคิดดอกเบี้ยค่าปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระก็มีความเหมาะสม รวมทั้งค่าธรรมเนียมในการบริการหรือดำเนินงานที่ชำระล่วงหน้ามีเหมาะสมหลังจากมีการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียมการตรวจสอบข้อมูลเครดิต 12 บาท ค่าอากรแสตมป์ 0.05% ของ

ยอดกู้ ซึ่งมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนจึงทำให้ปัจจัยย่อยเหล่านี้จะมีผลให้ลูกค้าต้องการใช้บริการกับบริษัทฯ อย่างต่อเนื่องต่อไป

อันดับที่ 3 คือปัจจัยด้านการให้บริการของบริษัทฯ และปัจจัยด้านคำแนะนำ/ชักชวนซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.26 เป็นมีผลมาจากปัจจัยย่อยด้านการมีช่องทางในการผ่อนชำระที่หลากหลายและมีร้านค้าสมาชิกมีจำนวนมาก มีระบบสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ มีระบบสมัครสมาชิกผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่ามีความสะดวก ประหยัดและรวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการติดต่อหรือประสานงานระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้า อีกปัจจัยเป็นผลมาจากปัจจัยย่อยด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก ซึ่งการที่ ปัจจัยหลักด้านการได้รับข้อมูลของสมาชิกมีคะแนนอิทธิพลมาก เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายจะได้รับวงเงินสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย หรือบริการอื่นๆ ไม่เท่ากัน สาเหตุส่วนใหญ่มาจากลูกค้ามีคุณสมบัติตรงกับเงื่อนไขในการสมัครไม่เหมือนกัน ดังนั้นการได้รับข้อมูลของลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นประโยชน์ในการขอสินเชื่อของลูกค้ากับบริษัทฯ ที่เป็นผู้พิจารณาเพื่อส่งเอกสารหรือศึกษาเงื่อนไขสิทธิพิเศษที่จะเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าได้ทันที

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าบริษัท อีซี่บาย จำกัด (มหาชน) อันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของบริษัทฯ ที่มีการเก็บค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.12 โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยทางการจัดการรายการจับรางวัลให้กับสมาชิกอย่างต่อเนื่อง และบริษัทมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา การแจ้งข่าวสารผ่านใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทำให้ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้มากพอสมควร รวมถึงการคิดส่วนลดค่างวดจากยอดชำระ กรณีลูกค้ามีประวัติการชำระดี ตรงเวลาทำให้ลูกค้าได้ประโยชน์และยังคิดว่าบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการผ่อนชำระและความรับผิดชอบในการชำระสินเชื่อ ส่วนการมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น อัตราดอกเบี้ย 0% มีอิทธิพลค่อนข้างน้อยอาจเป็นผลมาจากอัตราดอกเบี้ยในปัจจุบันเป็นอัตราดอกเบี้ยที่ไม่มีความแตกต่างในการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มากนัก ลูกค้าจึงมีความสนใจในการให้สิทธิพิเศษอย่างอื่น ๆ อีกที่ต้องพิจารณาเพื่อประกอบการตัดสินใจที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล

ด้านประวัติการชำระดี ตรงเวลามากกว่า

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าบริษัท อีซี่บาย จำกัด

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ	2.51	1
1.1 ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก	2.56	1
1.2 เอกสารที่ใช้ในการสมัครมีน้อย	2.49	3
1.3 ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น	2.56	1
1.4 วงเงินอนุมัติสินเชื่อสูง	2.43	4
1.5 เงินงวดผ่อนชำระขั้นต่ำมีความเหมาะสม	2.55	2
1.6 ระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน	2.49	3
2. ด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย	2.38	2
2.1 อัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระมีความเหมาะสม	2.35	2
2.2 การคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระมีความเหมาะสม	2.55	1
2.3 ค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานที่ชำระล่วงหน้ามีความเหมาะสมหลังจากมีการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ	2.24	3
3. ด้านการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	2.26	3
3.1 ร้านค้าสมาชิกมีจำนวนมาก	2.12	5
3.2 พนักงานมีการชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน	2.39	2
3.3 การมีช่องทางในการผ่อนชำระที่หลากหลาย	2.43	1
3.4 การมีระบบสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์	2.26	4
3.5 การมีระบบสมัครสมาชิกผ่านอินเทอร์เน็ต	2.30	3
3.6 การมีระบบสมัครสมาชิกทางไปรษณีย์	2.09	6
4. ด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร	2.12	4
4.1 การมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น อัตราดอกเบี้ย 0%	1.87	4
4.2 การให้ส่วนลดแก่ลูกค้าที่มีประวัติการชำระดีตรงเวลา	2.10	3
4.3 การจัดการการจับรางวัลให้แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง	2.39	1
4.4 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา การแจ้งข่าวสารผ่านใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	2.13	2
5. ด้านคำแนะนำ/ชักชวน	2.26	3
5.1 การได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก	2.26	1

ที่มา : จากการศึกษา

3) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อก่อนชำระของลูกค้านิติบุคคล (ประเทศไทย) จำกัด

จากตารางที่ 4.9 พิจารณาตามกลุ่มที่เลือกใช้บริการสินเชื่อก่อนชำระของลูกค้านิติสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ พบว่า กลุ่มลูกค้านิติบุคคล จีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 100 ราย พบว่า มีความคิดเห็นมากเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.46 ทั้งนี้ เป็นผลมาจาก ปัจจัยย่อยสองด้านคือ ด้านขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก และด้านเอกสารที่ใช้สมัครมีน้อย เช่น การที่บริษัทฯ คิดตั้งเครื่องทำรายการอัตโนมัติผ่านระบบเครือข่าย (EDC) ลูกค้านิติบุคคลสามารถทำรายการอนุมัติได้ทันที และลูกค้านิติบุคคลไม่ต้องกรอกสัญญา เพียงแต่เซ็นชื่อในสลิปที่พิมพ์ออกจากเครื่อง ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว และการที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มีระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น ค่าวงก่อนชำระขั้นต่ำมีความเหมาะสม และมีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ยาวนาน ทำให้ลูกค้านิติบุคคลมีความรู้สึกว่าได้รับผลประโยชน์

อันดับที่ 2 คือปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.41 เป็นผลมาจากปัจจัยย่อยทางด้านอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระมีความเหมาะสม เช่น บริษัทฯ มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับสินค้าแต่ละประเภท เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าที่ราคาสูง คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก และกล้องดิจิทัล อัตราดอกเบี้ย 0% 10 – 24 เดือนเป็นต้น และด้านการคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระมีความเหมาะสม รวมทั้งค่าธรรมเนียมในการบริการหรือดำเนินงานที่ชำระล่วงหน้ามีความเหมาะสมหลังจากมีการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ปัจจัยย่อยเหล่านี้จะมีผลให้ลูกค้านิติบุคคลต้องการใช้บริการกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ต่อไป

อันดับที่ 3 คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.40 โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยด้านการมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น การมีโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ด้วยข้อเสนอพิเศษบางช่วง รวมถึงการจัดรายการจับรางวัลให้แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง ทำให้ลูกค้านิติบุคคลมีความรู้สึกว่าได้ได้รับความดูแลเอาใจใส่จากบริษัทฯ

อันดับที่ 4 คือปัจจัยด้านการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.27 เป็นผลมาจากปัจจัยย่อยด้านการมีช่องทางในการผ่อนชำระที่หลากหลายและมีร้านค้าสมาชิกมีจำนวนมาก มีระบบสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ มีระบบสมัครสมาชิกผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ลูกค้านิติบุคคลมีความสะดวก ประหยัดและรวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการติดต่อหรือประสานงานระหว่างสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารลูกค้านิติบุคคลก็อยากใช้บริการนั้นๆต่อไป

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าบริษัท จีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด อันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านคำแนะนำ/ชักชวน มีค่าเฉลี่ยรวม 2.19 โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก ซึ่งการที่ ปัจจัยหลักด้านการได้รับข้อมูลของสมาชิกมีคะแนนอิทธิพลน้อยที่สุด เนื่องจากกลุ่มลูกค้าของบริษัทจะได้รับจดหมายแนะนำการบริการและข้อเสนอพิเศษจากทางบริษัทอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ลูกค้าตัดสินใจเองได้ในการเลือกใช้บริการ

ตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าบริษัท จีอี แคปิตอล จำกัด

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ	2.46	1
1.1 ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก	2.59	1
1.2 เอกสารที่ใช้ในการสมัครมีน้อย	2.49	2
1.3 ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น	2.48	3
1.4 วงเงินอนุมัติสินเชื่อสูง	2.41	4
1.5 เงินงวดผ่อนชำระขั้นต่ำมีความเหมาะสม	2.40	5
1.6 ระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน	2.39	6
2. ด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย	2.41	2
2.1 อัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระมีความเหมาะสม	2.60	1
2.2 การคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระมีความเหมาะสม	2.41	2
2.3 ค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานที่ชำระล่วงหน้ามีความเหมาะสมหลังจากมีการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ	2.24	3
3. ด้านการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	2.27	4
3.1 ร้านค้าสมาชิกมีจำนวนมาก	2.23	4
3.2 พนักงานมีการชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน	2.45	2
3.3 การมีช่องทางในการผ่อนชำระที่หลากหลาย	2.55	1
3.4 การมีระบบสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์	2.32	3
3.5 การมีระบบสมัครสมาชิกผ่านอินเทอร์เน็ต	2.07	5
3.6 การมีระบบสมัครสมาชิกทางไปรษณีย์	2.00	6

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
4. ด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร	2.40	3
4.1 การมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น อัตราดอกเบี้ย 0%	2.68	1
4.2 การให้ส่วนลดแก่ลูกค้าที่มีประวัติการชำระดี ตรงเวลา	2.32	3
4.3 การจัดรายการจับรางวัลให้แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง	2.41	2
4.4 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา การแจ้งข่าวสารผ่านใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	2.19	4
5. ด้านคำแนะนำ/ชักชวน	2.19	5
5.1 การได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก	2.19	1

ที่มา : จากการศึกษา

4) ภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จำนวน 300 ราย มีความคิดเห็นมากเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.49 ทั้งนี้ เป็นผลมาจาก ปัจจัยย่อยสองด้านคือ ด้านขั้นตอนการสมัคร ไม่ยุ่งยาก คือ แต่ละบริษัทฯ พยายามลดขั้นตอนที่จะต้องติดต่อกับลูกค้าหรือตรวจสอบลูกค้าเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ลูกค้ามากที่สุด เช่น ลูกค้าสามารถกรอกใบสมัครแล้วรอผลการพิจารณาได้ในคราวเดียว และด้านเอกสารที่ใช้สมัครมีน้อยซึ่งในแต่ละบริษัทฯ จะพยายามลดเอกสารที่ใช้ในการสมัครให้น้อยที่สุด แต่เอกสารทุกอย่างต้องสามารถแสดงรายได้และพิสูจน์สถานะความมีตัวตนของลูกค้าได้ ในด้านระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่สั้นทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวก เช่น รอผลการพิจารณาภายในหนึ่งชั่วโมง ค่างวดผ่อนชำระขั้นต่ำมีความเหมาะสมทำให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระต่อเดือนได้โดยไม่เป็นการระมากเกินไป และมีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ยาวนานทำให้ลูกค้าสามารถผ่อนสินค้าที่ราคาสูงได้โดยบริษัทฯ จะคิดคำนวณจากความสามารถในการผ่อนชำระของลูกค้า (Payment Ability) ซึ่งทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าได้รับผลประโยชน์

อันดับที่ 2 คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.34 โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยทางการมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น อัตราดอกเบี้ย 0% ซึ่งปัจจุบันแต่ละบริษัทฯ ได้ใช้กลยุทธ์นี้ในการดึงดูดลูกค้า วิธีการคือบริษัทฯ จะทำการติดต่อกับผู้ผลิตสินค้าแต่ละประเภท แต่ละยี่ห้อเพื่อเสนอความร่วมมือในการจัดทำดอกเบี้ยพิเศษ โดยฝ่ายผู้ผลิตที่ต้องการจำหน่ายสินค้าให้ได้จำนวนมากจะยอมรับภาระดอกเบี้ย แล้วเสนอสินค้าออกสู่ตลาดด้วยการผ่อนชำระดอกเบี้ยที่ต่ำมากทำให้ลูกค้ามีความสนใจด้านนี้มาก การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อและการจัดรายการจับรางวัลให้แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง มีอิทธิพลค่อนข้างน้อย สาเหตุอาจมาจากน้อยเนื่องจาก ลูกค้ามีความสนใจในเงื่อนไขและอัตราดอกเบี้ยมากกว่า ถ้าหากได้อัตราดอกเบี้ยที่แพงกว่าถึงแม้จะมีของสมนาคุณ แต่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการที่อัตราดอกเบี้ยถูกมากกว่า และการคิดส่วนลดค่างดยอดชำระที่ตรงเวลาจะได้สิทธิพิเศษเพิ่มเติมกรณีมีความรับผิดชอบในการชำระค่าผ่อนสินค้า

อันดับที่ 3 คือปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.28 เป็นมีผลมาจากปัจจัยย่อยทางด้านอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระมีความเหมาะสม คือ ปัจจุบันทุกบริษัทฯ ถูกควบคุมโดยธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งกำหนดอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 28% ต่อปี ทำให้ลูกค้าได้รับความยุติธรรมจากการคิดอัตราดอกเบี้ย และด้านการคิดดอกเบี้ยค่าปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระมีความเหมาะสม เช่น การคิดค่าทวงถามหรือติดตามต้องอยู่ภายใต้การควบคุมด้วย คือ ต้องแสดงค่าทวงถาม ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน ปัจจัยย่อยเหล่านี้จะมีผลให้ลูกค้าต้องการใช้บริการกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์นั้นต่อไป

อันดับที่ 4 คือปัจจัยด้านการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.22 เป็นมีผลมาจากปัจจัยย่อยด้านการมีช่องทางในการผ่อนชำระที่หลากหลาย เช่น สามารถนำไปแจ้งการชำระเงินค่างวดไปชำระได้ที่ เคาท์เตอร์ธนาคาร เคาท์เตอร์เซอร์วิส หรือที่ทำการไปรษณีย์ได้ และมีร้านค้าสมาชิกมีจำนวนมากทำให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้หลากหลาย มีระบบสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ มีระบบสมัครสมาชิกผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่ามีความสะดวก ประหยัดและรวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการติดต่อลูกค้าก็อยากใช้บริการนั้นๆต่อไป

ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้บริการประเภทผ่อนซื้อสินค้าอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านคำแนะนำ/ชักชวน มีค่าเฉลี่ยรวม 2.21 โดยมีผลมาจากปัจจัยย่อยด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก ซึ่งการที่ปัจจัยหลักด้านการได้รับข้อมูลของสมาชิกมีคะแนนอิทธิพลน้อยที่สุด เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายจะได้รับข่าวสารและการบริการจากทางบริษัทฯ อยู่อย่าง

สมควรทำให้ลูกค้ามีข้อมูลในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้วยตนเองมากกว่าที่จะถูกแนะนำหรือชักชวนให้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.10 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

ปัจจัย	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์		บริษัท อีซีบาย		บริษัท จีอี แคปปิตอล		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ	2.57	1	2.51	1	2.46	1	2.49	1
1.1 ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก	2.54		2.56		2.59		2.56	
1.2 เอกสารที่ใช้ในการสมัครมีน้อย	2.57		2.49		2.49		2.52	
1.3 ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น	2.57		2.56		2.48		2.51	
1.4 วงเงินอนุมัติสินเชื่อสูง	2.50		2.43		2.41		2.41	
1.5 เงินงวดผ่อนชำระขั้นต่ำมีความเหมาะสม	2.46		2.55		2.40		2.47	
1.6 ระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน	2.64		2.49		2.39		2.47	
2. ด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย	2.35	4	2.38	2	2.41	2	2.28	3
2.1 อัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระมีความเหมาะสม	2.47		2.35		2.60		2.42	
2.2 การคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระมีความเหมาะสม	2.41		2.55		2.41		2.24	
2.3 ค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานมีความเหมาะสม	2.19		2.24		2.24		2.19	
3. ด้านการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	2.14	5	2.26	3	2.27	4	2.22	4
3.1 ร้านค้าสมาชิกมีจำนวนมาก	2.19		2.12		2.23		2.40	
3.2 พนักงานมีการชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน	2.41		2.39		2.45		2.38	

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัย	อออน ธน สินทรัพย์		บริษัท อีซี่บาย		บริษัท จีอี แคปิตอล		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
3.3 การมีช่องทางในการผ่อนชำระที่หลากหลาย	2.31		2.43		2.55		2.45	
3.4 การมีระบบสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์	2.17		2.26		2.32		2.26	
3.5 การมีระบบสมัครสมาชิกผ่านอินเทอร์เน็ต	1.90		2.30		2.07		1.97	
3.6 การมีระบบสมัครสมาชิกทางไปรษณีย์	1.90		2.09		2.00		1.91	
4. ด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร	2.40	2	2.12	4	2.40	3	2.34	2
4.1 การมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น อัตราดอกเบี้ย 0%	1.92		1.87		2.68		2.57	
4.2 การให้ส่วนลดแก่ลูกค้าที่มีประวัติการชำระดี ตรงเวลา	2.64		2.10		2.32		2.46	
4.3 การจัดรายการจับรางวัลให้แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง	2.50		2.39		2.41		2.13	
4.4 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา การแจ้งข่าวสารผ่านใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	2.57		2.13		2.19		2.22	
5. ด้านคำแนะนำ/ชักชวน	2.37	3	2.26	3	2.25	5	2.21	5
5.1 การได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก	2.37		2.26		2.25		2.21	

ที่มา : จากการศึกษา

4.3 พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

การศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระสินค้า ประเภทของสินค้าที่เลือกซื้อ การผัดผ่อนชำระค่าผ่อนชำระสินค้ากับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร สาเหตุของการผัดผ่อนชำระค่าสินค้า บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร และ แหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

1) ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมาแล้ว 1-3 ปี จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 และระยะเวลาการเป็นสมาชิก 4-6 ปี จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0

กลุ่มลูกค้าบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมาแล้ว 1-3 ปี จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 4-6 ปี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0 และระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0

กลุ่มลูกค้าบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมาแล้ว 1-3 ปี จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 4-6 ปี จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0 และระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0

กลุ่มลูกค้าบริษัท จีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมาแล้ว 1-3 ปี 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.0 และระยะเวลาการเป็นสมาชิก 4-6 ปี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกอยู่ระหว่าง 1-3 ปี จะเห็นได้ว่าช่วงระยะเวลา 1-2 ปีที่ผ่านมาสถานะของเศรษฐกิจซบเซา ส่วนหนึ่งอาจเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและการเปลี่ยนแปลงชะลอตัวของภาวะเศรษฐกิจโลก อันเนื่องมาจากระดับราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้น ระดับราคาสินค้า ส่งผลให้ค่าครองชีพของลูกค้าเพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน ดังนั้นการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าโดยไม่ต้องใช้เงินสด และมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนและมีการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.11 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก	อโอน ธนสินทรัพย์		บริษัท อีซี่บาย		บริษัท จีอี แคปปิตอล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	20	20.0	17	17.0	23	23.0	60	20.0
1 - 3 ปี	49	49.0	60	60.0	60	60.0	169	56.3
4 - 6 ปี	22	22.0	21	21.0	14	14.0	57	19.0
7-10 ปี	9	9.0	2	2.0	3	3.0	14	4.7
รวม	100	100.0	100	100.0	100	100.0	300	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

2) วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการใช้บริการสินเชื่อ

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จำนวน 10,001 – 20,000 บาทจำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาคือกลุ่มที่มีการอนุมัติวงเงินจำนวน 20,001-30,000 บาท จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.7 และวงเงินอนุมัติจำนวนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.7

กลุ่มลูกค้าบริษัท อโอน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จำนวน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีการอนุมัติวงเงินจำนวน 20,001-

30,000 บาท จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0 และวงเงินอนุมัติจำนวนมากว่า 50,000 บาท จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 เหตุผลหลักอาจเนื่องมาจากการให้วงเงินผ่อนชำระสินค้าของบริษัทฯ จะให้วงเงินครั้งแรกไม่มากนักหรือไม่เกินหนึ่งเท่าของรายได้ลูกค้าต่อเดือน

กลุ่มลูกค้าบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จำนวน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีการอนุมัติวงเงินจำนวน 20,001-30,000 บาท จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0 และวงเงินอนุมัติจำนวนมากว่า 50,000 บาท จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 เหตุผลหลักอาจเนื่องมาจากกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ โดยส่วนมากจะเป็นบุคคลที่เริ่มทำงานและยังมีรายได้ไม่มากนักทำให้ได้รับวงเงินน้อย แต่ลูกค้าสามารถขอเพิ่มวงเงินได้ในภายหลังหากมีประวัติการผ่อนชำระดีและรายได้เพิ่มสูงขึ้นในอนาคต

กลุ่มลูกค้าบริษัท จีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าส่วนใหญ่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จำนวน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีการอนุมัติวงเงินจำนวน 20,001-30,000 บาท จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0 และวงเงินอนุมัติจำนวน 30,001-40,000 บาท จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 เหตุผลหลักอาจเนื่องมาจากบริษัทฯ ให้วงเงินที่สูงกว่าอีกสองบริษัทฯ เพื่อให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระสินค้าได้มากกว่าครั้งละหนึ่งรายการ

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จำแนกตามอายุส่วนใหญ่จะได้รับการอนุมัติวงเงินอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท เนื่องจากระดับราคาสินค้าที่ผ่อนชำระจะมีระดับราคาเฉลี่ยไม่ต่ำหรือสูงเกินไปเป็นราคาที่ลูกค้าสามารถใช้ฐานเงินเดือนในการขอสินเชื่อกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ อีกทั้งการอนุมัติวงเงินสินเชื่อผ่อนชำระจะอยู่ประมาณ 1-5 เท่าของเงินเดือนทั้งนี้แล้วแต่ความเชื่อถือหรือเครดิตของแต่ละบุคคลและระดับรายได้ของแต่ละบุคคล

ตารางที่ 4.12 เงินที่ได้รับอนุมัติในการใช้บริการสินเชื่อ

วงเงินที่ได้รับการอนุมัติ (บาท)	อ็ออน ธนสินทรัพย์		บริษัท อีซี่บาย		บริษัท จีอี แคปิตอล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000	6	6.0	16	16.0	10	10.0	32	10.7
10,001 - 20,000	45	45.0	34	34.0	37	37.0	116	38.6
20,001- 30,000	21	21.0	22	22.0	31	31.0	74	24.7
30,001- 40,000	10	10.0	8	8.0	13	13.0	31	10.3
40,001- 50,000	3	3.0	3	3.0	3	3.0	9	3.0
มากกว่า 50,000	15	15.0	17	17.0	6	6.0	38	12.7
รวม	100	100.0	100	100.0	100	100.0	300	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

3) ประเภทของสินค้า จำนวนที่ซื้อ ราคาที่ซื้อ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ระยะเวลาการผ่อนชำระ และค่างวดผ่อนชำระ

ก) บริษัท อ็ออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าบริษัท อ็ออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่เลือกซื้อสินค้าประเภทโทรศัพท์มือถือจำนวน 114 ชิ้น รองลงมาคือสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง จำนวน 96 ชิ้น เครื่องเล่นดีวีดี และวีซีดี จำนวน 92 ชิ้น ตู้เย็น จำนวน 85 ชิ้นและเครื่องซักผ้า จำนวน 74 ชิ้น พฤติกรรมการซื้อสินค้าของกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯซื้อสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีระดับราคาเฉลี่ยสูงสุด 18,236 บาท รองลงมาคือสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้านระดับราคาเฉลี่ย 17,226 บาท และระดับราคาเฉลี่ยของสินค้าต่ำที่สุดคือประเภทสินค้าเครื่องเล่นวีซีดี ดีวีดี ราคาเฉลี่ยเท่ากับ 3,824 บาท เมื่อพิจารณาอัตราดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระต่อเดือนและระยะเวลาการผ่อนชำระ จำนวนเงินต่องวดที่ต้องชำระพบว่าบริษัทฯ ได้ให้บริการอัตราดอกเบี้ยลูกค้าเฉลี่ยร้อยละ 0.9 ซึ่งสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้านมีค่าเฉลี่ยอัตราดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระมากที่สุดคือ ร้อยละ 1.5 ระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ย 26 เดือนรองลงมาคือสินค้าประเภทประดับยนต์ มีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ย 1.3 และสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

มีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ย 0.4 ซึ่งมีระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ย 16 เดือน นอกจากนี้จำนวนเงินผ่อนเฉลี่ยต่อเดือนต่อวงของบริษัทฯ เท่ากับ 804 บาท และจำนวนเงินผ่อนสินค้าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สินค้าประเภทกล้องถ่ายรูปจำนวน 1,282 บาท รองลงมาคือสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง จำนวน 1,125 บาท และสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้านมีจำนวนเงินผ่อนเฉลี่ยต่อวงวนน้อยที่สุด เท่ากับ 645 บาท

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อบริษัทส่วนใหญ่แล้วเลือกผ่อนสินค้าประเภท โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์และเครื่องเล่นดีวีดี วีซีดี ตามลำดับ เหตุผลหลักอาจเนื่องมาจากกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่อายุยังไม่มากและเป็นวัยที่สนใจในเทคโนโลยีใหม่และสิ่งบันเทิงจึงต้องการสิ่งเหล่านี้เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

ตารางที่ 4.13 ประเภทสินค้าที่เลือกซื้อโดยใช้สินเชื่อจากบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด

ประเภทสินค้า	จำนวน (ชิ้น)	ราคาเฉลี่ย (บาท)	ดอกเบี้ยเฉลี่ย (%)	ระยะเวลาผ่อนเฉลี่ย (เดือน)	เงินผ่อนเฉลี่ยต่อวงต่อชิ้นต่อเดือน (บาท)
โทรศัพท์	52	6,655	1.1	6	978
ตู้เย็น	85	5,642	1.2	6	910
เครื่องซักผ้า	74	6,124	1.2	8	785
เครื่องเสียง	63	9,587	0.8	10	887
คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	96	18,236	0.4	16	1,125
เครื่องเล่นวีซีดี ดีวีดี	92	3,824	1.3	9	2,941
โทรศัพท์มือถือ	114	6,716	0.2	6	1,049
กล้องถ่ายรูป	45	5,642	0.4	4	1,282
เฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้าน	24	17,226	1.5	26	645
ประดับยนต์	67	10,221	1.3	14	724

ที่มา: จากการศึกษา

ข) บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน)

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เลือกซื้อสินค้าประเภทโทรศัพท์มือถือ จำนวน 56 ชิ้น รองลงมาคือสินค้าประเภทเครื่องเล่นดีวีดี วีซีดี จำนวน 48 ชิ้น ตู้เย็น จำนวน 47 ชิ้น คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง จำนวน 45 ชิ้น และประเภทเครื่องเสียง จำนวน 41 ชิ้น พฤติกรรมการซื้อสินค้าของกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ ซื้อสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้าน มีระดับราคาเฉลี่ยสูงสุด 20,276 บาท รองลงมาคือสินค้าประเภทประดับยนต์ ระดับราคาเฉลี่ย 19,021 บาท และสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีระดับราคาเฉลี่ย 17,106 บาท และระดับราคาเฉลี่ยของสินค้าต่ำที่สุดคือประเภทสินค้าเครื่องเล่นวีซีดี ดีวีดี ราคาเฉลี่ยเท่ากับ 4,605 บาท เมื่อพิจารณาอัตราดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระต่อเดือนและระยะเวลาการผ่อนชำระ จำนวนเงินต่องวดที่ต้องชำระพบว่าบริษัทฯ ได้ให้บริการอัตราดอกเบี้ยลูกค้าเฉลี่ยร้อยละ 1.6 ซึ่งสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้าน มีค่าเฉลี่ยอัตราดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระมากที่สุดคือ ร้อยละ 1.8 ระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ย 22 รองลงมาคือสินค้าประเภทประดับยนต์ มีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ย 1.6 และสินค้าประเภทเครื่องเล่นวีซีดี ดีวีดี มีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ย 1.5 ซึ่งมีระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ย 9 เดือน นอกจากนี้จำนวนเงินผ่อนเฉลี่ยต่อเดือนต่อวงของบริษัทฯ เท่ากับ 1,046 บาท และจำนวนเงินผ่อนสินค้าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สินค้าประเภทประดับยนต์ จำนวน 1,713 บาท รองลงมาคือสินค้าประเภทกล้องถ่ายรูป จำนวน 1,236 บาท และสินค้าประเภทโทรศัพท์มือถือมีจำนวนเงินผ่อนเฉลี่ยต่อวงวนน้อยที่สุด เท่ากับ 854 บาท

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เลือกผ่อนสินค้าประเภท โทรศัพท์มือถือ เครื่องเล่นดีวีดี วีซีดี และ ตู้เย็น ตามลำดับ เหตุผลหลักอาจเนื่องมาจากกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่อายุยังไม่มากและเป็นวัยที่สนใจในเทคโนโลยีใหม่และสิ่งบันเทิง และต้องการสินค้าที่อำนวยความสะดวกให้ตัวเองจึงต้องการสิ่งเหล่านี้เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

ตารางที่ 4.14 ประเภทสินค้าที่เลือกซื้อโดยใช้สินเชื่อจากบริษัทที่ชื้อขาย จำกัด

ประเภทสินค้า	จำนวน (ชิ้น)	ราคา เฉลี่ย (บาท)	ดอกเบี้ย เฉลี่ย (%)	ระยะเวลา ผ่อนเฉลี่ย (เดือน)	เงินผ่อนเฉลี่ยต่องวด ต่อชิ้นต่อเดือน (บาท)
โทรทัศน์	21	8,378	1.1	9	854
ตู้เย็น	47	7,044	1.3	6	1,136
เครื่องซักผ้า	39	5,820	1.2	4	1,212
เครื่องเสียง	41	11,652	0.8	11	987
คอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ต่อพ่วง	45	17,106	0.2	16	1,055
เครื่องเล่นวีซีดี ดีวีดี	48	4,605	1.5	9	484
โทรศัพท์มือถือ	56	7,213	0.5	6	1,127
กล้องถ่ายรูป	30	6,677	0.6	5	1,236
เฟอร์นิเจอร์และของ ตกแต่งบ้าน	13	20,276	1.8	22	893
ประดับยนต์	34	19,021	1.6	11	1,713

ที่มา: จากการศึกษา

ค) บริษัท จีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด

จากตารางที่ 4.15 พบว่าลูกค้าบริษัท จีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) ส่วนใหญ่เลือกซื้อสินค้าประเภทโทรศัพท์มือถือ และกล้องถ่ายรูป จำนวน 42 ชิ้น รองลงมาคือสินค้าประเภทตู้เย็น จำนวน 36 ชิ้น ประดับยนต์ จำนวน 32 ชิ้น เครื่องเสียง จำนวน 29 ชิ้นและคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง จำนวน 26 ชิ้น และประเภทเครื่องเสียง จำนวน 41 ชิ้น พฤติกรรมการซื้อสินค้าของกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ ซื้อสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้านมีระดับราคาเฉลี่ยสูงสุด 20,372 บาทรองลงมาคือสินค้าประเภทประดับยนต์ ระดับราคาเฉลี่ย 17,106 บาท และสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีระดับราคาเฉลี่ย 16,773 บาท และระดับราคาเฉลี่ยของสินค้าต่ำที่สุดคือประเภทสินค้าเครื่องเล่นวีซีดี ดีวีดี ราคาเฉลี่ยเท่ากับ 4,397 บาท เมื่อพิจารณาอัตราดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระต่อเดือนและระยะเวลาการผ่อนชำระ จำนวนเงินต่องวดที่ต้องชำระพบว่าบริษัทฯได้ให้บริการอัตราดอกเบี้ยลูกค้าเฉลี่ยร้อยละ 1.07 ซึ่งสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้านมีค่าเฉลี่ยอัตราดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระมากที่สุดคือ ร้อยละ 1.7 มีระยะเวลาการผ่อน

ชำระเฉลี่ย 26 เดือน รองลงมาคือสินค้าประเภทตู้เย็น มีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ย 1.5 และสินค้าประเภทเครื่องเล่นวีซีดี ดีวีดี เครื่องซักผ้า ประดับยนต์ มีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยร้อยละ 1.2 ซึ่งระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ย 14 เดือน นอกจากนี้จำนวนเงินผ่อนเฉลี่ยต่อเดือนต่อวงของบริษัทฯ เท่ากับ 793 บาท และจำนวนเงินผ่อนสินค้าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สินค้าประเภทประดับยนต์จำนวน 1,213 บาท รองลงมาคือสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง จำนวน 873 บาท และสินค้าประเภทตู้เย็นมีจำนวนเงินผ่อนเฉลี่ยต่อวงน้อยที่สุด เท่ากับ 513 บาท

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของบริษัทฯส่วนใหญ่แล้วเลือกผ่อนสินค้าประเภท โทรศัพท์มือถือ กล้องถ่ายรูปและตู้เย็นตามลำดับ เหตุผลหลักอาจเนื่องมาจากกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่อายุยังไม่มากและเป็นวัยที่สนใจในเทคโนโลยีใหม่และสิ่งบันเทิง และต้องการสินค้าที่อำนวยความสะดวกให้กับตนเองจึงต้องการสิ่งเหล่านี้เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.15 ประเภทสินค้าที่เลือกซื้อโดยใช้สินเชื่อจากบริษัทจีอี แคปิตอล จำกัด

ประเภทสินค้า	จำนวน (ชิ้น)	ราคา เฉลี่ย (บาท)	ดอกเบี้ย เฉลี่ย (%)	ระยะเวลา ผ่อนเฉลี่ย (เดือน)	เงินผ่อนเฉลี่ยต่องวด ต่อชิ้นต่อเดือน (บาท)
โทรทัศน์	14	7,885	1.3	12	616
ตู้เย็น	36	6,725	1.5	13	513
เครื่องซักผ้า	19	6,721	1.2	10	640
เครื่องเสียง	29	6,651	0.6	7	852
คอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ต่อพ่วง	26	16,773	0.8	19	873
เครื่องเล่นวีซีดี ดีวีดี	23	4,397	1.2	6	785
โทรศัพท์มือถือ	42	6,614	0.6	9	703
กล้องถ่ายรูป	42	6,247	0.6	7	844
เฟอร์นิเจอร์และของ ตกแต่งบ้าน	22	20,372	1.7	26	763
ประดับยนต์	32	17,106	1.2	14	1,213

ที่มา: จากการศึกษา

4) การผัดผ่อนชำระค่าผ่อนสินค้า

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ไม่เคยผัดผ่อนชำระค่าผ่อนสินค้า ซึ่งมีจำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.7 รองลงมาคือกลุ่มที่มีเคยผัดผ่อนชำระค่าผ่อนสินค้า จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.3

สำหรับกลุ่มลูกค้า บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยผัดผ่อนชำระค่าผ่อนสินค้า ซึ่งมีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีเคยผัดผ่อนชำระค่าผ่อนสินค้า จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0

กลุ่มลูกค้า บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยผัดผ่อนชำระค่าผ่อนสินค้า ซึ่งมีจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีเคยผัดผ่อนชำระค่าผ่อนสินค้า จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.0

กลุ่มลูกค้า บริษัท จีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยผิคนัดชำระค่าผ่อนสินค้า ซึ่งมี 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีเคยผิคนัดชำระค่าผ่อนสินค้า จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ไม่เคยผิคนัดชำระค่าผ่อนสินค้า เนื่องจากหากมีการผิคนัดชำระจะเสียค่าปรับ อัตราดอกเบี้ยแพงเพิ่มขึ้นและหากมีการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อผ่อนชำระที่ให้ซื้อสินค้าครั้งต่อไปจะทำได้ยาก วงเงินน้อยลงกว่าเดิม เพราะมีการชำระค่าผ่อนสินค้าไม่ตรงตามเวลา ดังนั้นลูกค้าจะพยายามไม่ผิคนัดชำระค่าผ่อนสินค้า

ตารางที่ 4.16 การผิคนัดชำระค่าผ่อนสินค้า

การผิคนัดชำระ ค่าสินค้า	อออน ธนสินทรัพย์		บริษัท อีซีบาย		บริษัท จีอี แคปิตอล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	25	25.0	37	37.0	26	26.0	88	29.3
ไม่เคย	75	75.0	63	63.0	74	74.0	212	70.7
รวม	100	100.0	100	100.0	100	100.0	300	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

5) สาเหตุของการผิคนัดชำระค่าสินค้า

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์สาเหตุส่วนใหญ่ของการผิคนัดชำระคือรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในครัวเรือนจำนวน 195 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.7 รองลงมาคือ มีภาระหนี้สินอื่นๆ จำนวน 176 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.3 ไม่ได้รับโบนัสประจำปี จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.6 และมีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินจำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.7

สำหรับกลุ่มลูกค้าของ บริษัท อออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) พบว่าสาเหตุส่วนใหญ่ของการผิคนัดชำระคือ รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในครัวเรือนจำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาคือ มีภาระหนี้สินอื่นๆ จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.6 ไม่ได้รับโบนัสประจำปีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4 และมีค่าใช้จ่ายฉุกเฉิน จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.9

กลุ่มลูกค้าของ บริษัท อีชีบาย จำกัด (มหาชน) พบว่าสาเหตุส่วนใหญ่ของการผิดนัดชำระคือ รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในครัวเรือน จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมาคือ มีภาระหนี้สินอื่นๆ จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.7 ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.1 และไม่มีเวลาไปชำระจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7

กลุ่มลูกค้าของ บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าสาเหตุส่วนใหญ่ของการผิดนัดชำระคือ รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในครัวเรือน จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.6 รองลงมาคือ มีภาระหนี้สินอื่นๆ และมีค่าใช้จ่ายฉุกเฉิน จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.8 ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3 และลืม จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.9

ตารางที่ 4.17 สาเหตุของการผิดนัดชำระค่าผ่อนสินค้า

สาเหตุของการผิดนัดชำระค่าสินค้า	บริษัท อีออน ทรนสินทรัพย์		บริษัท อีชีบาย		บริษัท จีอี แคปปิตอล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- มีค่าใช้จ่ายฉุกเฉิน	19	20.7	24	19.2	25	24.5	68	21.3
- รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในครัวเรือน	16	17.4	12	9.6	17	16.7	45	14.1
- มีภาระหนี้สินอื่นๆ	13	14.1	18	14.4	15	14.7	46	14.4
- ลืม	13	14.1	28	22.4	10	9.8	51	16.0
- ไม่มีเวลาไปชำระ	16	17.4	21	16.8	19	18.6	56	17.6
- ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้	15	16.3	22	17.6	16	15.7	53	16.6
รวม	92	100.0	125	100.0	102	100.0	319	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อาจสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่เคยผิดนัดชำระค่าผ่อนสินค้า อันเนื่องมาจากลูกค้าส่วนหนึ่งมีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย และมีภาระหนี้สินที่ต้องชำระเหมือนกันหรืออีกนัยหนึ่งก็คือการขออนุมัติสินเชื่อหลายแหล่งกับสถาบันการเงินต่างๆจนบางครั้งหรือบางเดือนอาจมีการขาดสภาพคล่องจนทำให้เกิดการค้างชำระหนี้รวมถึงการใช้จ่ายที่เกินตัวในช่วงของภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจนทำให้การควบคุมดูแลระบบการเงินของตนเองไม่มีประสิทธิภาพ แต่เมื่อพิจารณาแล้วกลุ่มลูกค้ายังมีจำนวน

ไม่มากเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีการผิดชำระหนี้ เนื่องจากการผิดนัดชำระหนี้บ่งบอกถึงเครดิตหรือการพิจารณาสินเชื่อของลูกค้าในครั้งต่อไปกับสถาบันการเงินอื่นๆอีกซึ่งจะเป็นผลเสียต่อตัวเองมากกว่าโดยที่ไม่สามารถใช้สินเชื่อประเภทต่างๆตามต้องการได้อีก

6) บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร จากการศึกษา

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระมากที่สุดคือบุคคลในครอบครัวหรือคนใกล้ชิด จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาคือได้รับอิทธิพลจากคำแนะนำโฆษณา จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.3 และจากคำแนะนำของพนักงานร้านค้าสมาชิกมีจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.3

กลุ่มลูกค้าบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระมากที่สุดคือบุคคลในครอบครัวหรือคนใกล้ชิด จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือได้รับอิทธิพลจากคำแนะนำโฆษณา จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0 และจากเพื่อน ญาติ พี่น้อง มีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0

กลุ่มลูกค้าบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระมากที่สุดคือบุคคลในครอบครัวหรือคนใกล้ชิด จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือได้รับอิทธิพลจากคำแนะนำของพนักงานร้านค้าสมาชิก จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 และจากคำแนะนำโฆษณามีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0

กลุ่มลูกค้าบริษัท จีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระมากที่สุดคือคำแนะนำของโฆษณา จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาคือได้รับอิทธิพลจากบุคคลในครอบครัว คนใกล้ชิด จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 และจากคำแนะนำของพนักงานร้านค้าสมาชิก มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นบุคคลในครอบครัว คนใกล้ชิด อาจเนื่องจาก สินค้าและบริการที่ให้บริการสินเชื่อเป็นสินค้าที่บุคคลในครอบครัวหรือคนใกล้ชิดได้รับ

ประโยชน์หรือมีความจำเป็น อีกทั้งสามารถซื้อได้โดยไม่ต้องใช้เงินสด มีความสะดวกรวดเร็ว อาจจะไม่กระทบต่อรายได้หรือค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในครอบครัวมากนัก สำหรับคำแนะนำจากโฆษณาที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายด้วยสื่อต่างๆที่ทันสมัยในปัจจุบันนี้ก็มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าด้วยเช่นกัน

ตารางที่ 4.18 บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

บุคคลที่มีอิทธิพล	อ็ออน ธนสินทรัพย์		บริษัท อีซี่บาย		บริษัท จีอี แคปปิตอล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลในครอบครัว/ คนใกล้ชิด	38	38.0	31	31.0	26	26.0	95	31.7
การโฆษณา	31	31.0	24	24.0	39	39.0	94	31.3
คำแนะนำของ พนักงานขายจาก ร้านค้าสมาชิก	8	8.0	28	28.0	19	19.0	55	18.3
เพื่อน/ญาติ/พี่น้อง	17	17.0	14	14.0	8	8.0	39	13.0
ตัดสินใจด้วยตนเอง	6	6.0	3	3.0	8	8.0	17	5.7
รวม	100	100.0	100	100.0	100	100.0	300	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

7) แหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่านชำระของลูกค้า

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่านชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่อิทธิพลของสื่อโฆษณาทางใบปลิว/แผ่นพับ จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาคือสื่อโฆษณาข่าวสารจากบุคคลอื่น จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.0 และสื่อโฆษณาจากคลื่นวิทยุ จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7

กลุ่มลูกค้า บริษัท อ็ออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด(มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่อิทธิพลของสื่อโฆษณาทางใบปลิว/แผ่นพับ จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือสื่อโฆษณาข่าวสารจากบุคคลอื่น จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.0 และป้ายโฆษณา รวมถึงคลื่นวิทยุ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0

กลุ่มลูกค้า บริษัท อีซี่บาย จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่อิทธิพลของสื่อโฆษณาทาง ใปปลิว/แผ่นพับ จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมาคือสื่อโฆษณาข่าวสารจากบุคคลอื่น จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.0 และสื่อทางคลื่นวิทยุ จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0

กลุ่มลูกค้า บริษัท จีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าส่วนใหญ่อิทธิพลของสื่อโฆษณาทางใปปลิว/แผ่นพับ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 รองลงมาคือสื่อโฆษณาข่าวสารจากบุคคลอื่น จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 และสื่อทางคลื่นวิทยุจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ได้รับข้อมูลข่าวสารจากแผ่นพับ/ใปปลิวซึ่งถือว่ามีอิทธิพลต่อการใช้บริการของลูกค้าเนื่องจากการนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ ลูกค้าอาจไม่สามารถได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับขั้นตอนหรือวิธีการสมัครสมาชิก แต่สำหรับการโฆษณาทางแผ่นพับ/ใปปลิวที่สามารถอธิบายหรือส่งข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทำให้ต้นทุนในการโฆษณาค่ากว่าประเภทอื่นด้วย

ตารางที่ 4.19 แหล่งข้อมูลของลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ

สื่อโฆษณา	อออน ธนสินทรัพย์		บริษัท อีซี่บาย		บริษัท จีอี แคปิตอล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข่าวสารจากบุคคลอื่น	49	49.0	23	23.0	15	15.0	87	29.0
คลื่นวิทยุ	18	18.0	21	21.0	11	11.0	50	16.7
หนังสือพิมพ์	17	17.0	4	4.0	6	6.0	27	9.0
ใปปลิว/แผ่นพับ	57	57.0	28	28.0	19	19.0	104	34.7
ป้ายโฆษณา	18	18.0	10	10.0	4	4.0	32	10.7
รวม	100	100.0	100	100.0	100	100.0	300	100.0

ที่มา: จากการศึกษา