

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ และวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการด้วย โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจำนวน 400 ราย โดยแยกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริการสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของสมาชิกตั้งแต่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป และกลุ่มผู้บริการสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของสมาชิกตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา/อาชีวศึกษา ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้าง รายได้เฉลี่ยประมาณ 5,001 - 10,000 บาทต่อเดือน สมาชิกในครอบครัวมีจำนวน 3-4 คน ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันคือ สมัครเป็นสมาชิกได้ง่าย ขั้นตอนการสมัครไม่มีความยุ่งยาก และมีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมาแล้ว 1-2 ปี วงเงินอนุมัติอยู่ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนพฤติกรรมการบริโภคของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ซื้อสินค้าเพียง 1 ชิ้น โดยซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้ามากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทโทรทัศน์ราคาของสินค้าที่ทำการผ่อนซื้อก็จะอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท สินค้าส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาผ่อนชำระ 10-12 เดือน อัตราดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระต่อเดือนอยู่ในช่วง 0.01 - 0.8% มูลค่าของสินค้าที่ต้องชำระต่อคนต่อเดือนจึงไม่เกิน 1,000 บาทต่อคนต่อเดือน ส่วนใหญ่ไม่เคยชำระค่าผ่อนสินค้านำเข้า แต่สำหรับผู้ที่เคยชำระค่านำเข้าแล้ว สาเหตุส่วนใหญ่ของการชำระค่านำเข้าคือ มี

ค่าใช้จ่ายฉุกเฉินอื่นๆ นอกจากนี้ การใช้บริการสินเชื่ออื่นๆนอกจากการให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าแล้ว กลุ่มผู้ใช้บริการจะใช้บริการสินเชื่อเงินสดมากที่สุด

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ **4,000** บาทต่อเดือนขึ้นไป จำนวน **200** ตัวอย่าง โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจากบริษัทอโชน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง **20-30**ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา/อาชีวศึกษา ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้าง รายได้เฉลี่ยประมาณ **5,001 - 10,000** บาทต่อเดือน สมาชิกในครอบครัวมีจำนวน **3-4**คน เหตุผลสำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเนื่องจาก สมัครเป็นสมาชิกได้ง่าย ขั้นตอนการสมัครไม่มีความยุ่งยาก และมีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมาแล้ว **1-2**ปี วงเงินอนุมัติอยู่ในช่วงต่ำกว่า **10,000** บาท ส่วนพฤติกรรมการบริโภคของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า พบว่า ส่วนใหญ่จะใช้ซื้อสินค้าเพียง **1** ชิ้น โดยซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้ามากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทโทรทัศน์ราคาของสินค้าที่ทำการผ่อนซื้อก็จะอยู่ในช่วง **5,001 - 10,000** บาท สินค้าส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาผ่อนชำระ **10-12**เดือน อัตราดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระต่อเดือนอยู่ในช่วง **0.01 - 0.8%** มูลค่าของสินค้าที่ต้องชำระจึงไม่เกิน **1,000** บาทต่อคนต่อเดือน ส่วนใหญ่ไม่เคยชำระค่าผ่อนสินค้าล่าช้า แต่สำหรับผู้ที่เคยชำระล่าช้าแล้ว สาเหตุส่วนใหญ่ของการชำระล่าช้าคือ มีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินอื่นๆ นอกจากการให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าแล้ว กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการสินเชื่ออื่นๆอีก

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ สรุปได้ว่า ในกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ **4,000** บาทต่อเดือนขึ้นไปนั้น ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยความมีอิทธิพลมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับอายุ อาชีพ รายได้ พบว่า ปัจจัยที่มีความแตกต่างด้านความคิดเห็นในแต่ละช่วงอายุ ได้แก่ การกำหนดดอกเบี้ยผ่อนชำระในอัตราที่เหมาะสม สถาบันฯมีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี พนักงานของสถาบันฯมีมารยาทและการบริการที่ดี นโยบายส่งเสริมการบริโภคของรัฐบาล และการได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือญาติ ส่วนปัจจัยที่มีความแตกต่างด้านความคิดเห็นในแต่ละกลุ่มอาชีพ มีเพียงนโยบายส่งเสริมการบริโภคของรัฐบาลเท่านั้น ขณะที่ปัจจัยที่มีความแตกต่างด้านความคิดเห็นในแต่ละกลุ่มรายได้ ได้แก่ พนักงานของสถาบันฯมีมารยาทและการบริการที่ดี และการได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือญาติ

เมื่อพิจารณาปัญหาจากการใช้สินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า ที่กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ **4,000** บาทต่อเดือน เห็นว่ามีปัญหามากที่สุด **3**อันดับแรก คือ ปัญหาการให้

ข้อมูลกับลูกค้าไม่ชัดเจน รองลงมาคือ ปัญหาการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยโดยไม่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า และปัญหาค่าธรรมเนียมในการติดตามทวงหนี้สูง ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ ปัญหาจำนวนร้านค้าสมาชิกน้อย

กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ **6,500** บาทต่อเดือนขึ้นไป จำนวน **200** ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง **20-30** ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้าง รายได้เฉลี่ยประมาณ **5,001 - 10,000** บาทต่อเดือน สมาชิกในครอบครัวมีจำนวน **3-4** คน เหตุผลสำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เนื่องจาก สมัครเป็นสมาชิกได้ง่าย ขั้นตอนการสมัครไม่มีความยุ่งยาก มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมาแล้วน้อยกว่า **1** ปี วงเงินอนุมัติอยู่ในช่วง **10,001-20,000** บาท ส่วนพฤติกรรมการบริโภคของผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า พบว่า ส่วนใหญ่จะใช้ซื้อสินค้าเพียง **1** ชิ้น โดยซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้ามากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทโทรทัศน์ราคาของสินค้าที่ทำการผ่อนซื้อก็จะอยู่ในช่วง **5,001 - 10,000** บาท สินค้าส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาผ่อนชำระ **10-12** เดือน อัตราดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระต่อเดือนอยู่ในช่วง **0.01 - 0.8%** มูลค่าของสินค้าที่ต้องชำระต่อคนต่อเดือนอยู่ในช่วง **1,001-2,000** บาทต่อคนต่อเดือน ส่วนใหญ่ไม่เคยชำระค่าผ่อนสินค้าล่าช้า แต่สำหรับผู้ที่เคยชำระล่าช้าแล้ว สาเหตุส่วนใหญ่ของการชำระล่าช้าคือ มีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินอื่นๆ นอกจากนี้ การใช้บริการสินเชื่ออื่นๆนอกจากการให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าแล้ว กลุ่มผู้ใช้บริการจะใช้บริการสินเชื่อเงินสดมากที่สุด

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ **6,500** บาทต่อเดือน สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยความมีอิทธิพลมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับอายุ อาชีพ รายได้ พบว่า ปัจจัยที่มีความแตกต่างด้านความคิดเห็นในแต่ละช่วงอายุ ได้แก่ การมีระยะเวลาที่กำหนดให้ในการผ่อนชำระยาวนาน และการได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือญาติ ปัจจัยที่มีความแตกต่างด้านความคิดเห็นในแต่ละกลุ่มอาชีพ มีเพียงการใช้ระยะเวลาสั้นในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ส่วนปัจจัยที่มีความแตกต่างด้านความคิดเห็นในแต่ละกลุ่มรายได้ มีเพียงปัจจัยเดียว คือการที่สถาบันฯ มีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี

เมื่อพิจารณาปัญหาจากการใช้สินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า ที่กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ **6,500** บาทต่อเดือน เห็นว่ามีปัญหามากที่สุด **3** อันดับแรก คือ ปัญหาค่าธรรมเนียมในการติดตามทวงหนี้สูง รองลงมาคือ ปัญหาการให้ข้อมูลกับลูกค้าไม่ชัดเจน และ

ปัญหาการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยโดยไม่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือปัญหาจำนวนร้านค้าสมาชิกน้อย

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการและปัญหาที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการ ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

1) จากการวิเคราะห์ถึงปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า จะพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลกับลูกค้าไม่ชัดเจนเป็นปัญหาที่มีลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จึงควรมีนโยบายให้พนักงานชี้แจงข้อมูลในส่วนสำคัญต่างๆ ให้ลูกค้าทราบทุกครั้งที่ใช้บริการ นอกจากนี้ ควรมีการระบุถึงเงื่อนไขต่างๆ ในแผ่นพับ โฆษณาหรือเอกสารสัญญาไว้ให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการเข้าใจผิด

2) สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ควรคำนึงถึงปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการมากที่สุด ดังนั้นสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จึงควรลดความยุ่งยากเกี่ยวกับเอกสารและเงื่อนไขในการสมัครให้น้อยลง ตัดเอกสารบางอย่างออกไปเพื่อความรวดเร็ว เช่น หากใช้สำเนาบัตรเครดิตแล้วไม่ต้องใช้สำเนาสลิปการซื้อผ่านบัตรเครดิตอีก นอกจากนี้ยังต้องปรับปรุงในเรื่องความรวดเร็วของการอนุมัติสินเชื่อ เช่น อนุมัติเร็วขึ้นหากผู้สมัครมีคุณสมบัติที่ตรงตามเงื่อนไข และไม่มีประวัติหนี้เสีย เป็นต้น

3) ควรมีการจัดรายการส่งเสริมการขายเกี่ยวกับการแนะนำการให้บริการ เช่น หากสมาชิกแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการได้ ก็จะได้รับของสมนาคุณหรือส่วนลด เป็นต้น

4) สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ควรปรับปรุงในเรื่องค่าธรรมเนียมการให้บริการ โดยเฉพาะค่าธรรมเนียมในการติดตามทวงหนี้ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาค่าธรรมเนียมในการทวงหนี้สูงมีความสำคัญเป็นอันดับ 2 จึงควรคิดลดค่าธรรมเนียมลง และคิดค่าใช้จ่ายในการทวงหนี้ตามจริง นอกจากนี้ยังควรดูแลมารยาทของพนักงานในการติดตามทวงหนี้

อีกด้วย เนื่องจากการบริการด้วยความสุภาพจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และส่งผลให้ลูกค้าต้องการใช้บริการต่อไป

5.22 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้บริการ

- 1) ผู้ให้บริการควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าและเงื่อนไขต่างๆให้เข้าใจ ก่อนจะตัดสินใจให้บริการ
- 2) ผู้ให้บริการควรพิจารณาถึงความสามารถในการรับผิดชอบภาระการผ่อนสินค้าในแต่ละเดือนก่อนที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าโดยใช้สินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า เพราะหากภาระการผ่อนสินค้ามากเกินไปที่จะรับผิดชอบได้ จะก่อให้เกิดปัญหาหนี้เสียตามมา และผู้ให้บริการเองก็จะต้องเสียค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยเพิ่มจากค่าผ่อนสินค้าและนอกจากจะค้ำประกันถึงค่าผ่อนสินค้าแล้ว ยังควรต้องค้ำประกันถึงค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการใช้บริการสินเชื่อประเภทนี้ด้วย