

รายงานผลการวิเคราะห์

โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

สำหรับนำเสนอ: สภากงศ์กรของผู้บริโภค

ผู้นำนเสนอ: พลเชษฐ ยุทธะจิราวัฒน์

รายงานผลการวิเคราะห์

โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

สำหรับนำเสนอ: สภากงักกรของผู้บริโภค

ผู้นำเสนอ: พลเชษฐ ยุทธะจิราวัฒน์

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	B
วัตถุประสงค์	E
วิธีดำเนินการวิจัย	G
การวิเคราะห์ข้อมูล	H
รูปแบบรายงาน	I
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	J
การอภิปรายผล	TT
ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	WW
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต	YY
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	I
	I



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการวิเคราะห์	5
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	5
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS	12
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มเติม	66
ตอนที่ 2 Inferential Statistics หรือสถิติเชิงอ้างอิง	70
1. ด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล	71
2. ด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล	77
3. ด้านการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล	83
4. ด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล	89
5. ด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล	95
6. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล	101

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	5
ตารางที่ 2	แสดงค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุเฉลี่ย	6
ตารางที่ 3	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	7
ตารางที่ 4	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรส	8
ตารางที่ 5	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	9
ตารางที่ 6	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพหลัก	10
ตารางที่ 7	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย	11
ตารางที่ 8	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ	12
ตารางที่ 9	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ	13
ตารางที่ 10	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชื่อแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ	14
ตารางที่ 11	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชัน	19
	สินเชื่อบนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ	
ตารางที่ 12	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชื่อผู้ประกอบการ แอปพลิเคชันสินเชื่อบนไลน์	20
	ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ	
ตารางที่ 13	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชัน	21
	สินเชื่อบนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ	
ตารางที่ 14	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์	24
	ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	
ตารางที่ 15	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความมีชื่อเสียง ไว้ใจได้	26
ตารางที่ 16	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม	27
	และทันสมัย	
ตารางที่ 17	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงิน	28
	มีความเหมาะสม	
ตารางที่ 18	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวงเงินให้กู้ยืมเพียงพอต่อความต้องการ	29
ตารางที่ 19	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประชาสัมพันธ์มีอย่างทั่วถึง	30
	และหลายช่องทาง	
ตารางที่ 20	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม	31
	รวดเร็วไม่ซับซ้อน	
ตารางที่ 21	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการให้บริการด้วยความความโปร่งใส	32
	สะดวก รวดเร็ว	

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 22 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม	33
ตารางที่ 23 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม	34
ตารางที่ 24 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม	35
ตารางที่ 25 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	36
ตารางที่ 26 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย	37
ตารางที่ 27 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	38
ตารางที่ 28 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	40
ตารางที่ 29 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	41
ตารางที่ 30 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิ่งที่น่าสนใจในการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	43
ตารางที่ 31 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้	44
ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน และจำนวนเงินที่ได้รับจริง จากสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	45
ตารางที่ 33 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรูปแบบการชำระหนี้	46
ตารางที่ 34 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	47
ตารางที่ 35 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	49
ตารางที่ 36 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดลง จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	50
ตารางที่ 37 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 38 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก จากการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ร้อยละ)	53
ตารางที่ 39 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	54
ตารางที่ 40 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาชำระหนี้ เงินที่ขอกู้ยืมสินเชื่อ ออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	56
ตารางที่ 41 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความสามารถในการชำระหนี้ที่กู้ยืม ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ต่องวด)	58
ตารางที่ 42 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อ ออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	59
ตารางที่ 43 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการติดตามทวงถามหนี้ หากเกิด กรณีที่ผิดนัดชำระหนี้	62
ตารางที่ 44 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิด หรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้	64
ตารางที่ 45 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	66
การทดสอบ Chi-Square	
ตารางที่ 46 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อ ออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ	71
ตารางที่ 47 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อ ออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ	72
ตารางที่ 48 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อ ออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส	73
ตารางที่ 49 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อ ออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา	74
ตารางที่ 50 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อ ออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพหลัก	75

ตารางที่ 64 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ	89
ตารางที่ 65 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ	90
ตารางที่ 66 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส	91
ตารางที่ 67 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด	92
ตารางที่ 68 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ	93
ตารางที่ 69 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย	94
ตารางที่ 70 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ	95
ตารางที่ 71 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ	96
ตารางที่ 72 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส	97
ตารางที่ 73 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด	98
ตารางที่ 74 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพหลัก	99
ตารางที่ 75 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย	100
ตารางที่ 76 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 77 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ	102
ตารางที่ 78 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส	103
ตารางที่ 79 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด	104
ตารางที่ 80 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพหลัก	105
ตารางที่ 81 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย	106



บทนำ



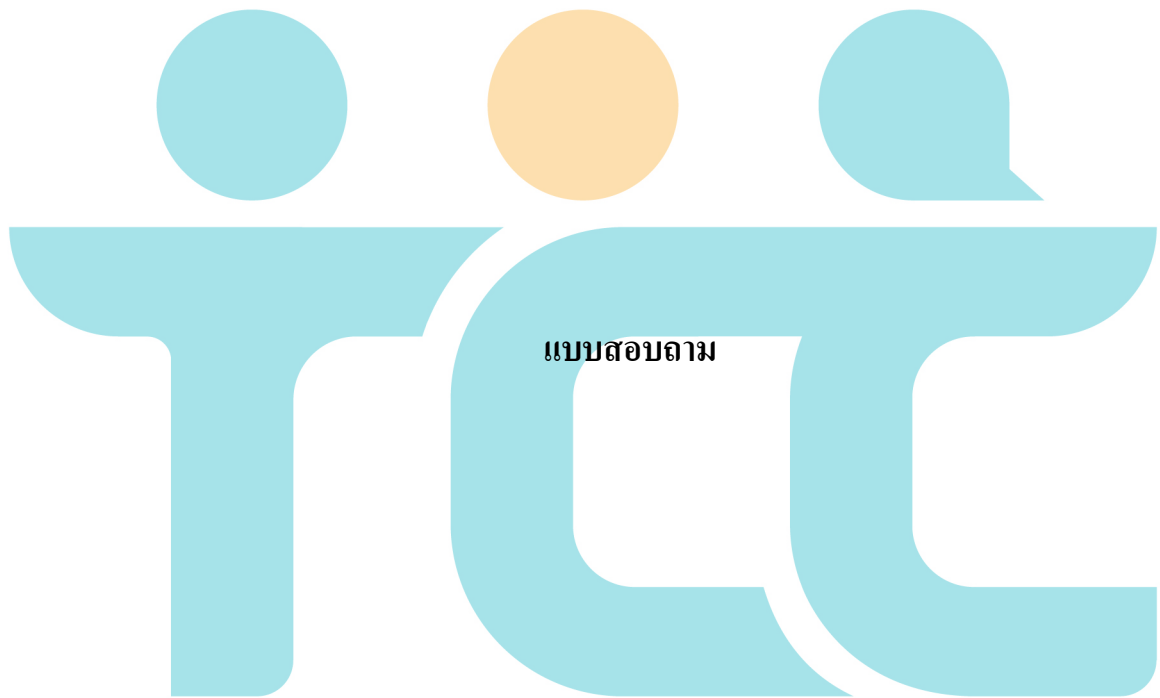
**โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค
ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน
ในโทรศัพท์มือถือ**

ผลการวิเคราะห์

การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค
ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

ภาคผนวก



แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

แนะนำตัว: สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/กระผม เป็นพนักงานของบริษัทวิจัยตลาดอิสระ ขณะนี้ทางบริษัทฯ ได้ทำการสำรวจโครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ โดยทุกคำตอบ จะนำไปประมวลผลทางการวิจัยภาพรวมเท่านั้น โดยไม่ได้เสนอเป็นรายบุคคล และขอยืนยันว่าข้อมูลของคุณจะเก็บเป็นความลับ

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์		เบอร์โทรศัพท์	
Line		Facebook	
ชื่อพนักงานสัมภาษณ์		วันที่สัมภาษณ์	

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ (คำตอบเดียว)

1	ชาย	2	หญิง
---	-----	---	------

2. ปัจจุบันท่านอายุปี (คำตอบเดียว)

1	ต่ำกว่า 19 ปี (ปิดสัมภาษณ์)	2	19-25 ปี
3	26-30 ปี	4	31-35 ปี
5	36-40 ปี	6	41-45 ปี
7	45-50 ปี	8	51-55 ปี
9	56-60 ปี	10	มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพการสมรสของท่านในปัจจุบัน (คำตอบเดียว)

1	โสด	2	อยู่ด้วยกัน/สมรส
3	หม้าย/หย่าร้าง	4	อื่นๆ ระบุ.....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด ของท่านในปัจจุบัน (คำตอบเดียว)

1	ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช.	2	ปวส./ อนุปริญญา
3	ปริญญาตรี	4	สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ ของท่านในปัจจุบัน (คำตอบเดียว)

1	พนักงานบริษัทเอกชน	2	ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ
3	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	เจ้าของกิจการ
5	ค้าขาย/ ขายสินค้า Online	6	อาชีพอิสระ
7	รับจ้างทั่วไป	8	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน
9	ว่างงาน	10	อื่นๆ ระบุ.....

6. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย (คำตอบเดียว)

1	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	2	15,001-30,000 บาท
3	30,001-45,000 บาท	4	มากกว่า 45,001 บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS

7. ท่านมีประสบการณ์การใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS ของท่านเป็นอย่างไร

1	กำลังใช้บริการ	2	เคยใช้บริการ
---	----------------	---	--------------

8. ท่านกำลังใช้บริการหรือเคยใช้ บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS สูงสุดกี่แอปพลิเคชัน

- จำนวน..... แอปพลิเคชัน
- โปรดระบุชื่อแอปพลิเคชัน.....

(กรณีที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้ มากกว่า 1 แอปพลิเคชัน ยกตัวอย่างมาแค่ 1 แอปพลิเคชัน เท่านั้น)

9. ท่านทราบหรือไม่ว่า สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้ เป็นของผู้ประกอบการรายใด

1	ทราบ	2	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ
---	------	---	-------------------

ถ้าท่านทราบ โปรดระบุชื่อผู้ประกอบการ.....

10. ท่านรู้จักสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1	Facebook	2	IG
3	Twitter	4	Line
5	โฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามพื้นที่สาธารณะ	6	เพื่อน/ญาติ/คนรู้จักแนะนำ
7	SMS โทรศัพท์มือถือ	8	อื่นๆ ระบุ.....

11. ปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS ในระดับใด โดยระดับ 5 = พอใจมากที่สุด และ 1 = พอใจน้อยที่สุด

ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีชื่อเสียง ไว้วางใจได้	5	4	3	2	1
2. ระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย	5	4	3	2	1
3. หลักเกณฑ์/เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
4. วงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ	5	4	3	2	1
5. มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง	5	4	3	2	1
6. ขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1
7. มีการให้บริการด้วยความความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว	5	4	3	2	1
8. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
9. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม	5	4	3	2	1
10. ระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
11. แก้ปัญหา และตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1
12. ช่องทางการรับชำระหนี้เงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย	5	4	3	2	1

12. เหตุผลที่ท่านตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการ)

1	เข้าถึงง่าย	2	อนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว
3	มีความจำเป็นต้องรีบใช้เงินด่วน	4	ขั้นตอน/เงื่อนไข การกู้ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน
5	อนุมัติวงเงินได้ตามที่ต้องการ	6	ไม่สามารถกู้เงินจากแหล่งอื่นได้
7	กู้เงินจำนวนน้อย	8	เงินเก็บสำรอง ไม่เพียงพอกับความต้องการ
9	ดอกเบี้ยไม่แพงเกินไป	10	รู้สึกปลอดภัยจากการใช้บริการ
11	เพื่อให้มีเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	12	อื่นๆ ระบุ.....

13. ท่านใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS เพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการ)

1	เพื่อประกอบอาชีพ	2	เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน
3	เพื่อนำเงินไปชำระหนี้สินที่มีอยู่	4	จ่ายค่ารักษาพยาบาล
5	จ่ายค่าเทอม / ค่าเล่าเรียน	6	กู้มาเพื่อปล่อยกู้ต่อ
7	อื่นๆ ระบุ.....	8	อื่นๆ ระบุ.....

14. เอกสารที่ท่านต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1	บัตรประชาชน	2	สลิปเงินเดือน
3	หลักทรัพย์ค้ำประกัน (ถามต่อข้อ 15)	4	ไม่ต้องใช้อะไรเป็นหลักฐาน
5	โฉนดที่ดิน	6	อื่นๆ ระบุ.....

15. สิ่งที่น่ามาค้ำประกันในการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1	มีบุคคลอื่นค้ำประกัน	2	สมุดบัญชีธนาคาร
3	เล่มทะเบียนรถยนต์	4	ไม่ต้องใช้อะไรค้ำประกัน
5	อื่นๆ ระบุ.....	6	อื่นๆ ระบุ.....

16. การกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ ก่อนหรือไม่ (ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการ)

1	มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน	2	ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล
3	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	4	อื่นๆ ระบุ.....

17. ท่านกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นจำนวนเท่าใด (ระบุ)..... บาท และจำนวนเงินที่ท่านได้รับจริง เป็นจำนวนเท่าใด (ระบุ)

18. รูปแบบการชำระหนี้ของท่านเป็นแบบใด (ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการ)

1	ลดต้น ลดดอกเบี้ย	2	ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่
3	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	4	อื่นๆ ระบุ.....

19. ท่านถูกเรียกเก็บดอกเบี้ยจากสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS ในอัตราร้อยละเท่าใดต่อปี (ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการ)

1	ร้อยละ 7.5 ต่อปี (ร้อยละ 0.63 ต่อเดือน)	2	ร้อยละ 15 ต่อปี (ร้อยละ 1.25 ต่อเดือน)
3	ร้อยละ 25 ต่อปี (ร้อยละ 2.08 ต่อเดือน)	4	ร้อยละ 36 ต่อปี (ร้อยละ 3 ต่อเดือน)
5	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	6	อื่นๆ ระบุ.....

20. ท่านคิดว่าอัตราดอกเบี้ยนี้เหมาะสมหรือไม่

1	เหมาะสม	2	ไม่เหมาะสม (ถามต่อข้อ 21)
---	---------	---	---------------------------

21. ในกรณีที่คิดว่าไม่เหมาะสมควรลด/ เพิ่มที่อัตราดอกเบี้ยเท่าใด

1	ลด (ระบุ) ร้อยละ.....ต่อปี	2	เพิ่ม (ระบุ) ร้อยละ.....ต่อปี
---	----------------------------	---	-------------------------------

22. สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS มีเงื่อนไขใดที่ท่านต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1	ให้ออนเงินจำนวนหนึ่งไปยังผู้ให้บริการ เพื่อแสดงให้เห็นว่าท่านมีศักยภาพในการชำระหนี้คืน
2	มีการหักค่าธรรมเนียมในการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขนี้ก่อน (ถามต่อข้อ 23)
3	อื่นๆ ระบุ.....

23. ค่าธรรมเนียมที่ถูกหักคิดเป็นร้อยละเท่าใด ของยอดเงินที่กู้ยืม ระบุ..... (ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการ)

24. ท่านชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1	ชำระผ่านระบบของแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ โดยตรง
2	ชำระโดยการโอนเงินเข้าบัญชี ตามที่ผู้ให้กู้แจ้ง
3	อื่นๆ ระบุ.....

25. ระยะเวลาในการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS อยู่ที่เท่าไร (ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการ)

1	ชำระภายใน 7 วัน	2	ภายในระยะเวลา 1 เดือน
3	ภายในระยะเวลา 3 เดือน	4	ภายในระยะเวลา 6 เดือน
5	ภายในระยะเวลา 1 ปี	6	อื่นๆ ระบุ.....

26. ท่านสามารถชำระหนี้ที่กู้ยืมได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ต่องวด) หรือไม่ (ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการ)

1	ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	2	ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด
3	ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืมมายังไม่ถึงเดือน	4	อื่นๆ ระบุ.....

27. ท่านพบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS หรือไม่ อย่างไร ชักอย่างละเอียด (ถ้าไม่มีให้เขียนไม่มี)

.....

.....

.....

.....

28. หากเกิดกรณีที่ผิคนัดชำระหนี้ ท่านถูกติดตามทวงถามหนี้ในลักษณะดังต่อไปนี้หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1	ทวงหนี้ด้วยการใช้กำลังประทุษร้าย
2	ติดต่อทวงหนี้กับผู้อื่น หรือคนใกล้ชิด
3	ทวงหนี้ในลักษณะ คุกคาม เหยียดหยาม หรือประจานลูกหนี้ในที่สาธารณะหรือออนไลน์
4	ทวงหนี้ในลักษณะข่มขู่ คุกคาม จนรู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยในการดำเนินชีวิต
5	ทวงหนี้มากกว่าวันละ 1 ครั้ง และทวงหนี้หลังเวลา 18.00 น.
6	คิดดอกเบี้ยเพิ่ม
7	ผิดผ่อนเวลาให้
8	ไม่เคยผิคนัดชำระหนี้
9	อื่นๆ ระบุ.....

29. เมื่อถูกละเมิดหรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ ท่านดำเนินการอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1	แจ้งความเพื่อลงบันทึกประจำวันที่สถานีตำรวจใกล้บ้าน
2	พยายามดำเนินการเพื่อหาเงินจากแหล่งสินเชื่ออื่น เพื่อชำระหนี้ที่ค้างไว้
3	ค้นหาคำแนะนำผ่านสื่อออนไลน์
4	ไม่เคยถูกละเมิด หรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้
5	อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มเติม

30. ท่านมีข้อเสนอแนะ ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS หรือไม่ อย่างไร ชักอย่างละเอียด (ถ้าไม่มีให้เขียนไม่มี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณ และสวัสดิ์



โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เพื่อทำการศึกษาค้นคว้า ให้ข้อมูลสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และมีความเป็นวิชาการ โดยผ่านการดำเนินงาน ในสถานที่ปฏิบัติการที่น่าเชื่อถือ เพื่อนำผลทดสอบมาเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลความรู้ให้ผู้บริโภคได้รับทราบ และตระหนักถึงปัญหา อีกทั้งให้ผู้บริโภคได้ใช้ประกอบการตัดสินใจ ที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นการตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาของการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เพื่อจะได้แจ้งเตือนภัยให้ผู้บริโภค มีความระมัดระวังในการเลือกใช้บริการให้มากขึ้น และเพื่อรวบรวมสถานการณ์ปัญหา พร้อมจัดทำข้อเสนอและมาตรการป้องกันปัญหาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ จะใช้หลักสถิติต่างๆ มาเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น Descriptive Statistics หรือสถิติเชิงพรรณนา เพื่อสำรวจ และวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของผู้บริโภค ที่เคยใช้หรือยังใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ในรูปแบบแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ว่ามีความรู้ ความเข้าใจ และประสบปัญหาเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน บริการสินเชื่อออนไลน์ และมีกลุ่มผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน เงินกู้ยืมออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ในแต่ละประเภทมากน้อยเพียงใด รวมทั้งศึกษาช่องทาง และรูปแบบการให้บริการของแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ และการเก็บอัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ รวมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะ แนวทางนโยบาย และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคต่อหน่วยงานของรัฐ ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง

แบบสอบถามทุกชุด ที่ผ่านการตรวจสอบจากทีมงานตรวจสอบคุณภาพแล้ว จะนำมาบันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล โดยจะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences for windows) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย รวมทั้งแปลความหมายข้อมูลที่ประมวลผล โดยการแสดงผลในตารางที่อ่าน และเข้าใจได้ง่าย และการหาค่าต่างๆ ทางสถิติ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ซึ่งอาจจะเป็นเหตุและผลของความเข้าใจ และพฤติกรรมบางอย่าง ผลการประเมิน จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้หลักสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) เพื่อให้เห็นภาพที่เด่นชัดยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถนำผลที่ได้ไปวางแผน และปฏิบัติต่อไปได้ โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้เป็นหัวข้อตามลำดับตามแบบสอบถาม และข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บข้อมูลภาคสนาม จะใช้สถิติในการวิเคราะห์ ซึ่งในรายงานจะมีการแบ่งการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 Descriptive Statistics หรือสถิติเชิงพรรณนา

คือ การแสดงผลการวิเคราะห์ เพื่อศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา แบ่งการวิเคราะห์ คือ Frequency แสดงผลการวิเคราะห์ความถี่ร้อยละ (Valid Percent) และค่าเฉลี่ย (Average) โดยแยกแต่ละส่วนตามแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มเติม นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 Inferential Statistics หรือสถิติเชิงอ้างอิง

คือ การทดสอบ Chi-Square แสดงผลการวิเคราะห์ การศึกษาวิจัยเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสัมพันธ์ต่างๆ กับปัจจัยส่วนบุคคล ในลักษณะการแจกแจงความถี่แบบสองทาง (Crosstab) ตามปัจจัยสัมพันธ์ต่างๆ กับปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. ด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
2. ด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล
3. ด้านการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
4. ด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล
5. ด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
6. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล

รูปแบบรายงาน

ซึ่งในการทำรายงานฉบับนี้ จะแยกผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 กลุ่มตัวอย่าง คือ

1. กลุ่มตัวอย่าง ที่บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ถูกกฎหมาย จำนวน 152 ตัวอย่าง
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ผิดกฎหมาย จำนวน 252 ตัวอย่าง
3. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ โดยภาพรวมทั้งหมด จำนวน 404 ตัวอย่าง



แสดงผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 Descriptive Statistics หรือสถิติเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามเพศ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เพศชาย	63	41.4	86	34.1	149	36.9	2
หญิง	89	58.6	166	65.9	255	63.1	1
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 1 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

- โดยภาพรวม ด้านเพศ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านเพศ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เพศชาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านเพศ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เพศชาย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยอายุของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	อายุน้อยที่สุด (Min.)	อายุมากที่สุด (Max.)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย	อายุ 22 ปี	อายุ 66 ปี	อายุ 37.80 ปี
แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย	อายุ 20 ปี	อายุ 62 ปี	อายุ 37.56 ปี
ภาพรวม	อายุ 20 ปี	อายุ 66 ปี	อายุ 37.65 ปี

จากตารางที่ 2 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

- โดยภาพรวม ด้านอายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 37.65 ปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุมากที่สุด คือ อายุ 66 ปี และอายุน้อยที่สุด คือ อายุ 20 ปี
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านอายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 37.80 ปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุมากที่สุด คือ อายุ 66 ปี และอายุน้อยที่สุด คือ อายุ 22 ปี
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านอายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 37.56 ปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุมากที่สุด คือ อายุ 62 ปี และอายุน้อยที่สุด คือ อายุ 20 ปี

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
19-25 ปี	13	8.6	12	4.8	25	6.2	6
26-30 ปี	29	19.1	48	19.0	77	19.1	2
31-35 ปี	28	18.4	46	19.3	74	18.3	3
36-40 ปี	25	16.4	61	24.2	86	21.3	1
41-45 ปี	24	15.8	30	11.9	54	13.4	5
45-50 ปี	17	11.2	41	16.3	58	14.4	4
51-55 ปี	9	5.9	9	3.6	18	4.5	7
56-60 ปี	3	2.0	3	1.2	6	1.5	8
มากกว่า 60 ปี	4	2.6	2	0.8	6	1.5	8
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

- โดยภาพรวม ด้านอายุ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ อายุระหว่าง 56-60 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี อย่างละจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านอายุ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ อายุระหว่าง 56-60 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านอายุ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สถานภาพ							
โสด	63	41.4	105	41.7	168	41.6	2
อยู่ด้วยกัน/ สมรส	17	50.7	118	46.8	195	48.3	1
หม้าย/ หย่าร้าง	12	7.9	29	11.5	41	10.1	3
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

- โดยภาพรวม ด้านสถานภาพการสมรส ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ สถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ สถานภาพโสด จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ สถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านสถานภาพการสมรส ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ สถานภาพโสด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ สถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ สถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านสถานภาพการสมรส ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ สถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ สถานภาพโสด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ สถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช.	75	49.3	173	68.7	248	61.4	1
ปวส./ อนุปริญญา	40	26.3	53	21.0	93	23.0	2
ปริญญาตรี	37	24.3	26	10.3	63	15.6	3
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

- โดยภาพรวม ด้านระดับการศึกษา ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ การศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ การศึกษาระดับปวส./ อนุปริญญา จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านระดับการศึกษา ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ การศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ การศึกษาระดับปวส./ อนุปริญญา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านระดับการศึกษา ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ การศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ การศึกษาระดับปวส./ อนุปริญญา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพหลัก

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
อาชีพหลัก							
พนักงานบริษัทเอกชน	36	23.7	36	14.3	72	17.8	3
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ	4	2.6	4	1.6	8	2.0	7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	2.6	8	3.2	12	3.0	6
เจ้าของกิจการ	24	15.8	7	2.8	31	7.7	4
ค้าขาย/ ขายสินค้า Online	36	23.7	64	25.4	100	24.8	1
อาชีพอิสระ	26	17.1	46	18.3	72	17.8	3
รับจ้างทั่วไป	19	12.5	74	29.4	93	23.0	2
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	2	1.3	11	4.4	13	3.2	5
ว่างงาน	1	0.7	2	0.8	3	0.7	8
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

- โดยภาพรวม ด้านอาชีพ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ อาชีพค้าขาย/ ขายสินค้า Online จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ อย่างละจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และลำดับที่ต่อน้อยที่สุด คือ ว่างงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านอาชีพ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพค้าขาย/ ขายสินค้า Online อย่างละจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ อาชีพอิสระ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ อาชีพเจ้าของกิจการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และลำดับที่ต่อน้อยที่สุด คือ ว่างงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านอาชีพ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ อาชีพค้าขาย/ ขายสินค้า Online จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ อาชีพอิสระ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และลำดับที่ต่อน้อยที่สุด คือ ว่างงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
รายได้ส่วนตัวต่อเดือน							
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	40	26.3	147	58.3	187	46.3	2
15,001-30,000 บาท	90	59.2	99	39.3	189	46.8	1
30,001-45,000 บาท	19	12.5	4	1.6	23	5.7	3
มากกว่า 45,001 บาท	3	2.0	2	0.8	5	1.2	4
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

- โดยภาพรวม ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ รายได้ระหว่าง 30,001-45,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ รายได้มากกว่า 45,001 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ รายได้ระหว่าง 30,001-45,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ รายได้มากกว่า 45,001 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ รายได้ระหว่าง 30,001-45,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ รายได้มากกว่า 45,001 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือที่สามารถดาวน์โหลดได้บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Average) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
กำลังใช้บริการ	96	63.2	42	16.7	138	34.2	2
เคยใช้บริการ	56	36.8	210	83.3	266	65.8	1
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 8 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันสินเชื่อดิจิทัล ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านประสบการณ์การใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เคยใช้บริการ จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ กำลังใช้บริการ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านประสบการณ์การใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ กำลังใช้บริการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านประสบการณ์การใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เคยใช้บริการ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ กำลังใช้บริการ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1 แอปพลิเคชัน	132	86.8	154	61.1	286	70.8	1
2 แอปพลิเคชัน	16	10.5	76	30.2	92	22.8	2
3 แอปพลิเคชัน	3	2.0	20	7.9	23	5.7	3
4 แอปพลิเคชัน	1	0.7	2	0.8	3	0.7	4
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 9 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

- โดยภาพรวม ด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 2 แอปพลิเคชัน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 3 แอปพลิเคชัน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และลำดับที่ ต่อบนน้อยที่สุด คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 4 แอปพลิเคชัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 2 แอปพลิเคชัน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 3 แอปพลิเคชัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และลำดับที่ต่อบนน้อยที่สุด คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 4 แอปพลิเคชัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 2 แอปพลิเคชัน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 3 แอปพลิเคชัน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และลำดับที่ต่อบนน้อยที่สุด คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 4 แอปพลิเคชัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ
จำแนกตามชื่อแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เซฟตี้เชอร์วิสต์	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
เงินสดเร็ว	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Super Vallet	0	0.0	3	1.2	3	0.7	15
Thai Loan	0	0.0	5	2.0	5	1.2	13
เงินทันเคือ	16	10.5	0	0.0	16	4.0	4
เงินกู้ฟูลมาร์กระยะสั้น	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
กูให้ดีฯ	0	0.0	3	1.2	3	0.7	15
Lighting Loan	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
HI-So	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Happy Vallet	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
ห้าให้มันนี่	10	6.6	0	0.0	10	2.5	8
ราชาเงินกู้	0	0.0	18	7.1	18	4.5	3
มีตังค์ใช้	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Line BK	38	25.0	0	0.0	38	9.4	1
AL	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
เงินด่วนออนไลน์ได้จริง	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Speedy Cash	3	2.0	0	0.0	3	0.7	15
ยืมเงินอย่างมีความสุข	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
กระเป๋าเงินแรด	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
สินเชื่อยอดเยี่ยม	0	0.0	6	2.4	6	1.5	12
สินเชื่อกว๊ามเหมียว	0	0.0	10	4.0	10	2.5	8
สินเชื่อกนน้อย	0	0.0	12	4.8	12	3.0	7
Lotus Cash	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
ป้า	3	2.0	0	0.0	3	0.7	15
Cash Baht	0	0.0	3	1.2	3	0.7	15
Kashjoy	2	1.3	0	0.0	2	0.5	16

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ชื่อแอปพลิเคชัน							
Dolfin Money	15	9.9	0	0.0	15	3.7	5
SME Happy	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
เพื่อนแท้เงินด่วน	1	0.7	0	0.0	1	0.2	17
Wealthi	1	0.7	0	0.0	1	0.2	17
สินเชื่อมือถือ	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
ช่างมืออาชีพ	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Rocket Loan	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Finnix	16	10.5	0	0.0	16	4.0	4
Loan Box	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
เงินกู้ด่วนฟ้าผ่า	0	0.0	7	2.8	7	1.7	11
Cash Plus	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
OK Cash	0	0.0	6	2.4	6	1.5	12
Speed Loan	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Mymo	23	15.1	0	0.0	23	5.7	2
U Loan	0	0.0	8	3.2	8	2.0	10
อนุมัติทันใจ	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
สินเชื่อเทอร์โบ	1	0.7	0	0.0	1	0.2	17
True Money Wallet	1	0.7	0	0.0	1	0.2	17
Sky Credit	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Fast Credit	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Cash Anytime	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Pop Cash	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Grap	14	9.2	0	0.0	14	3.5	6
M Loan	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Quick Cash	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
U Cash	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Flash Money	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Quick Loan	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
ช่างไทย	0	0.0	4	1.6	4	1.0	14

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ซิงส์	0	0.0	3	1.2	3	0.7	15
Cash to U	0	0.0	5	2.0	5	1.2	13
ไทยเร้นท์	0	0.0	5	2.0	5	1.2	13
Thai Cash	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
มีเหรียญ	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
SCB EASY App	1	0.7	0	0.0	1	0.2	17
ไทยเครดิต	5	3.3	0	0.0	5	1.2	13
Big Money เจริญทรัพย์	0	0.0	5	2.0	5	1.2	13
Money More	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
AAM	1	0.7	0	0.0	1	0.2	17
แมวกัก	0	0.0	9	3.6	9	2.2	9
ถุงเงิน	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Cash Daddy	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
U Baht	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
เต๋ามงคล	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
A Money	0	0.0	4	1.6	4	1.0	14
สินเชื่อนับไว	0	0.0	12	4.8	12	3.0	7
Easy Cash	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Cash Mom	0	0.0	3	1.2	3	0.7	15
Ace Credit	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
เงินกู้ทันใจ	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
ซิงวอลเล็ต	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
ยืมเงินด่วนรับเงินสด	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
126 Loan	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
More Bath	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Cash Sea	0	0.0	3	1.2	3	0.7	15
สินเชื่อบัตรกดเงินสด	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
ยืมเงินได้อย่างง่ายดาย	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Need Money	0	0.0	7	2.8	7	1.7	11

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
True Cash	0	0.0	8	3.2	8	2.0	10
สินเชื่อเงินสดง่ายๆ	0	0.0	4	1.6	4	1.0	14
U Money	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Soda Money	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Tec Cash	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Super Loan	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
AB Cash	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Baht Loan	0	0.0	3	1.2	3	0.7	15
Spin Loan	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Loan Hub	0	0.0	7	2.8	7	1.7	11
Divic Cash	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Fast Cash	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Cala Loan	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Money Bath	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Extra Rich	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
BK Cash	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Magic Wallet	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Loan Hero	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Micro Loan	0	0.0	4	1.6	4	1.0	14
เอญา	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
สินเชื่อสมาร์ท	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Smith Jack	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
We Cash	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
อ็อน	1	0.7	0	0.0	1	0.2	17
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	X

จากตารางที่ 10 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชื่อแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้ บริการ

- โดยภาพรวม ด้านชื่อแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ Line BK จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ Mymo จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ราชารัฐ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านชื่อแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ Line BK จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ Mymo จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ เงินพันดั่ง และ Finnix อย่างละจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านชื่อแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ราชารัฐ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ สิ้นเชื่อนกน้อย และสิ้นเชื่อนับไว อย่างละจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ สิ้นเชื่อนมวเหมียว จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ทราบ	134	88.2	2	0.8	136	33.7	2
ไม่ทราบ	18	11.8	250	99.2	268	66.3	1
รวม	152	100.0	252	100.0	400	100.0	

จากตารางที่ 11 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

- โดยภาพรวม ด้านการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่ทราบ จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ทราบ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ทราบ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 88.2 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่ทราบ จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ทราบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามชื่อผู้ประกอบการ แอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ชื่อผู้ประกอบการ							
ธนาคารไทยพาณิชย์	36	23.7	0	0.0	36	26.5	2
ธนาคารกสิกรไทย	54	35.5	0	0.0	54	39.7	1
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	8	5.3	1	50.0	9	6.6	4
เจมาร์ท	3	2.0	0	0.0	3	2.2	6
ธนาคารออมสิน	23	15.1	0	0.0	23	16.9	3
บริษัท เงินเทอร์โบ จำกัด	1	0.7	0	0.0	1	0.7	7
บริษัท ทรุกอร์ปอเรชั่น จำกัด	1	0.7	0	0.0	1	0.7	7
บริษัท เจ เวเนเจอร์ จำกัด	1	0.7	0	0.0	1	0.7	7
บริษัท มั่นนิคซ์ จำกัด	1	0.7	0	0.0	1	0.7	7
ธนาคารไทยเครดิต	5	3.3	0	0.0	5	1.2	5
บริษัท ธนสินทรัพย์ จำกัด	1	0.7	0	0.0	1	0.7	7
บริษัท เจริญทรัพย์ จำกัด	0	0.0	1	50.0	1	0.7	7
รวม	134	100.0	2	100.0	400	100.0	

จากตารางที่ 12 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชื่อผู้ประกอบการ แอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

- โดยภาพรวม ด้านชื่อผู้ประกอบการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ธนาคารออมสิน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านชื่อผู้ประกอบการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ธนาคารออมสิน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านชื่อผู้ประกอบการ ที่ตอบคำถาม คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และ บริษัท เจริญทรัพย์ จำกัด อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ช่องทางารรู้จักแอปพลิเคชัน							
Facebook	39	13.7	135	27.2	174	22.3	2
IG	0	1.1	4	0.8	4	0.5	9
Twitter	3	0.0	7	1.4	10	1.3	6
Line	73	25.7	66	13.3	139	17.8	3
โฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามพื้นที่สาธารณะ	39	13.7	40	8.1	79	10.1	5
เพื่อน/ญาติ/คนรู้จักแนะนำ	95	33.5	121	24.4	216	27.7	1
SMS บนโทรศัพท์มือถือ	23	8.1	101	20.4	124	15.9	4
ค้นหาใน Google Play (Play Store)	1	0.4	8	1.6	9	1.2	7
พนักงานธนาคารแนะนำ	4	1.4	0	0.0	4	0.5	9
ค้นหาใน Google	1	0.4	5	1.0	6	0.8	8
YouTube, Website ต่างๆ	0	0.0	9	1.8	9	1.2	7
E-mail จากทางธนาคาร	4	1.4	0	0.0	4	0.5	9
Tik Tok	1	0.4	0	0.0	1	0.1	10
แอปพลิเคชันของ Grap	1	0.4	0	0.0	1	0.1	10
รวม	284	100.0	496	100.0	780	100.0	

จากตารางที่ 13 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แนะนำ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ Facebook จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ Line จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ Tik Tok และแอปพลิเคชันของ Grap อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แนะนำ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ Line จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ Facebook และโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามพื้นที่สาธารณะ อย่างละจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ค้นหาใน Google Play (Play Store), ค้นหาใน Google, Tik Tok และแอปพลิเคชันของ Grap อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ Facebook จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แนะนำ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ SMS บนโทรศัพท์มือถือ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ IG จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

เกณฑ์การเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ โดยใช้สูตรคำนวณกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{INTERVAL (I)} = \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}}$$

$$\begin{aligned} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ สามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พอใจมาก
2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พอใจน้อย
1.00 – 1.80	พอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่	ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ		
มีชื่อเสียง ไว้วางใจได้	4.29	85.9	2.31	46.2	3.06	61.2	7	พอใจปานกลาง
ระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย	4.22	84.4	2.90	58.0	3.40	68.0	3	พอใจปานกลาง
หลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงินทุน มีความเหมาะสม	4.13	82.6	2.87	57.4	3.35	67.0	4	พอใจปานกลาง
วงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ	3.90	78.0	2.29	45.8	2.90	58.0	8	พอใจปานกลาง
มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง	3.97	79.4	2.77	55.4	3.22	64.4	5	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน	3.99	79.8	3.51	70.2	3.69	73.8	1	พอใจมาก
มีการให้บริการด้วยความความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว	3.93	78.6	2.02	40.4	2.74	54.8	10	พอใจปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม	3.82	76.4	1.64	32.8	2.46	49.2	12	พอใจน้อย
ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม	4.07	81.4	3.25	65.0	3.56	71.2	2	พอใจมาก
ระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม	3.99	79.8	1.74	34.8	2.59	51.8	11	พอใจปานกลาง
แก้ปัญหา และตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.90	78.0	2.08	41.6	2.76	55.2	9	พอใจปานกลาง
ช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย	3.93	78.6	2.64	52.8	3.13	62.6	5	พอใจปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย	4.01	80.2	2.50	50.0	3.07	61.4	6	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 14 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเห็นระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07 และค่าร้อยละเท่ากับ 61.4 โดยให้ด้านขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน มากที่สุด อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.69 และค่าร้อยละเท่ากับ 73.8 และที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม อยู่ในระดับพอใจน้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.46 และค่าร้อยละเท่ากับ 49.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 และค่าร้อยละเท่ากับ 80.2 โดยให้ด้านมีชื่อเสียง ไว้วางใจได้ มากที่สุด อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.29 และค่าร้อยละเท่ากับ 85.9 และที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.82 และค่าร้อยละเท่ากับ 76.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยู่ในระดับพอใจน้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.50 และค่าร้อยละเท่ากับ 50.0 โดยให้ด้านขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน มากที่สุด อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.51 และค่าร้อยละเท่ากับ 70.2 และที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม อยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.64 และค่าร้อยละเท่ากับ 32.8

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความมีชื่อเสียง ไว้วางใจได้

ระดับความพึงพอใจ	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	85	55.9	6	2.4	91	22.5	2
พอใจมาก	38	25.0	15	6.0	53	13.1	4
พอใจปานกลาง	19	12.5	67	26.6	86	21.3	3
พอใจน้อย	8	5.3	128	50.8	136	33.7	1
พอใจน้อยที่สุด	2	1.3	36	14.3	38	9.4	5
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 15 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความมีชื่อเสียง ไว้วางใจได้

- โดยภาพรวม ด้านความมีชื่อเสียง ไว้วางใจได้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านความมีชื่อเสียง ไว้วางใจได้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมาก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านความมีชื่อเสียง ไว้วางใจได้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตารางที่ 16 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย

ระดับความพึงพอใจ	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	73	48.0	7	2.8	80	19.8	4
พอใจมาก	51	33.6	57	22.6	108	26.7	2
พอใจปานกลาง	17	11.2	100	39.7	117	29.0	1
พอใจน้อย	11	7.2	79	31.3	90	22.3	3
พอใจน้อยที่สุด	0	0.0	9	3.6	9	2.2	5
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 16 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย

- โดยภาพรวม ด้านระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมาก จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจน้อย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจน้อย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจมาก จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตารางที่ 17 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงินทุน มีความเหมาะสม

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	63	41.4	22	8.7	85	21.0	3
พอใจมาก	56	36.8	55	21.8	111	27.5	1
พอใจปานกลาง	26	17.1	79	31.3	105	26.0	2
พอใจน้อย	4	2.6	61	24.2	65	16.1	4
พอใจน้อยที่สุด	3	2.0	35	13.9	38	9.4	5
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 17 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงินทุน มีความเหมาะสม

- โดยภาพรวม ด้านหลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงินทุน มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมาก จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านหลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงินทุน มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมาก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านหลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงินทุน มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจน้อย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจมาก จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ

ระดับความพึงพอใจ	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	45	29.6	13	5.2	58	14.4	5
พอใจมาก	69	45.4	26	10.3	95	23.5	2
พอใจปานกลาง	23	15.1	48	19.0	71	17.6	4
พอใจน้อย	8	5.3	99	39.3	107	26.5	1
พอใจน้อยที่สุด	7	4.6	66	26.2	73	18.1	3
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 18 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ

- โดยภาพรวม ด้านวงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมาก จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านวงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมาก จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านวงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ตารางที่ 19 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง

ระดับความพึงพอใจ	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	53	34.9	11	4.4	64	15.8	4
พอใจมาก	57	37.5	51	20.2	108	26.7	2
พอใจปานกลาง	29	19.4	88	34.9	117	29.0	1
พอใจน้อย	10	6.6	72	28.6	82	20.3	3
พอใจน้อยที่สุด	3	2.0	30	11.9	33	8.2	5
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 19 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง

- โดยภาพรวม ด้านการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมาก จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจน้อย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจมาก จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจน้อย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจมาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

ตารางที่ 20 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	45	29.6	73	29.0	118	29.2	2
พอใจมาก	72	47.4	60	23.8	132	32.7	1
พอใจปานกลาง	24	15.8	60	23.8	84	20.8	3
พอใจน้อย	11	7.2	41	16.3	52	12.9	4
พอใจน้อยที่สุด	0	0.0	18	7.1	18	4.5	5
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 20 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน

- โดยภาพรวม ด้านขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจมาก จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจมาก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมาก และพอใจปานกลาง อย่างละจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจน้อย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 21 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการให้บริการด้วยความความ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	52	34.2	7	2.8	59	14.6	5
พอใจมาก	60	39.5	5	2.0	65	16.1	3
พอใจปานกลาง	23	15.1	41	16.3	64	15.8	4
พอใจน้อย	12	7.9	133	52.8	145	35.9	1
พอใจน้อยที่สุด	5	3.3	66	26.2	71	17.6	2
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 21 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้บริการด้วยความความ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว

- โดยภาพรวม ด้านการให้บริการด้วยความความ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจมาก จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านการให้บริการด้วยความความ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมาก จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านการให้บริการด้วยความความ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจมาก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 22 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม

ระดับความพึงพอใจ	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	40	26.3	1	0.4	41	10.1	5
พอใจมาก	68	44.7	3	1.2	71	17.6	3
พอใจปานกลาง	29	19.1	28	11.1	57	14.1	4
พอใจน้อย	6	3.9	93	36.9	99	24.5	2
พอใจน้อยที่สุด	9	5.9	127	50.4	136	33.7	1
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 22 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม

- โดยภาพรวม ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจน้อย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจมาก จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมาก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจน้อย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 23 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม

ระดับความพึงพอใจ	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	59	38.8	59	23.4	118	29.2	1
พอใจมาก	58	38.2	57	22.6	115	28.5	2
พอใจปานกลาง	25	16.4	62	24.6	87	21.5	3
พอใจน้อย	6	3.9	36	14.3	42	10.4	4
พอใจน้อยที่สุด	4	2.6	38	15.1	42	10.4	4
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 23 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม

- โดยภาพรวม ด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมาก จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อย และพพอใจน้อยที่สุด อย่างละจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมาก จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจมาก จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 24 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม

ระดับความพึงพอใจ	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	62	40.8	6	2.4	68	16.8	3
พอใจมาก	50	32.9	5	2.0	55	13.6	4
พอใจปานกลาง	25	16.4	24	9.5	49	12.1	5
พอใจน้อย	7	4.6	100	39.7	107	26.5	2
พอใจน้อยที่สุด	8	5.3	117	46.4	125	30.9	1
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 24 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม

- โดยภาพรวม ด้านระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจน้อย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมาก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจน้อย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจมาก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 25 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	50	32.9	1	0.4	51	12.6	5
พอใจมาก	60	39.5	8	3.2	68	16.8	4
พอใจปานกลาง	25	16.4	66	26.2	91	22.5	2
พอใจน้อย	11	7.2	112	44.4	123	30.4	1
พอใจน้อยที่สุด	6	3.9	65	25.8	71	17.6	3
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 25 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ

- โดยภาพรวม ด้านการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมาก จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 26 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย

ระดับความพึงพอใจ	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	52	34.2	5	2.0	57	14.1	3
พอใจมาก	52	34.2	26	10.3	78	19.3	2
พอใจปานกลาง	39	25.7	134	53.2	173	42.8	1
พอใจน้อย	4	2.6	47	18.7	51	12.6	4
พอใจน้อยที่สุด	5	3.3	40	15.9	45	11.1	5
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 26 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย

- โดยภาพรวม ด้านช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมาก จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจมากที่สุด และพอใจมาก อย่างละจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจน้อย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 27 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่าน แอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เข้าถึงง่าย	115	21.7	183	20.0	298	20.6	1
อนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว	81	15.3	157	17.2	238	16.5	3
มีความจำเป็นต้องรีบใช้เงินด่วน	48	9.1	202	22.1	250	17.3	2
ขั้นตอน/เงื่อนไขการกู้ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	67	12.7	113	12.3	180	12.5	4
อนุมัติวงเงินได้ตามที่ต้องการ	24	4.5	13	1.4	37	2.6	9
ไม่สามารถกู้เงินจากแหล่งอื่นได้	19	3.6	131	14.3	150	10.4	5
กู้เงินจำนวนน้อย	10	1.9	47	5.1	57	3.9	8
เงินเก็บสำรองไม่เพียงพอ กับความต้องการ	22	4.2	48	5.2	70	4.8	7
ดอกเบี้ยไม่แพงเกินไป	56	10.6	1	0.1	57	3.9	8
รู้สึกปลอดภัยจากการใช้บริการ	68	12.9	5	0.5	73	5.1	6
เพื่อให้มีเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	19	3.6	13	1.4	32	2.2	10
ไม่ต้องใช้อะไรค้ำประกัน	0	0.0	1	0.1	1	0.1	11
ไม่มีการตรวจสอบ Blacklist	0	0.0	1	0.1	1	0.1	11
รวม	529	100.0	915	100.0	1444	100.0	

จากตารางที่ 27 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โดยภาพรวม เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เข้าถึงง่าย จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ มีความจำเป็นต้องรีบใช้เงินด่วน จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ อนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ไม่ต้องใช้อะไรค้ำประกัน และไม่มีการตรวจสอบ Blacklist อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เข้าถึงง่าย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ อนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ รู้สึกปลอดภัยจากการใช้บริการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ กู้เงินจำนวนน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ มีความจำเป็นต้องรีบใช้เงินด่วน จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ เข้าถึงง่าย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ อนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ดอกเบี้ยไม่แพงเกินไป, ไม่ต้องใช้อะไรค้ำประกัน และไม่มีการตรวจสอบ Blacklist อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.1

ตารางที่ 28 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เพื่อประกอบอาชีพ	65	24.5	57	14.5	122	18.6	3
เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	123	46.4	221	56.4	344	52.4	1
เพื่อนำเงินไปชำระหนี้สินที่มีอยู่	59	22.3	99	25.3	158	24.0	2
จ่ายค่ารักษาพยาบาล	4	1.5	7	1.8	11	1.7	5
จ่ายค่าเทอม / ค่าเล่าเรียน	12	4.5	8	2.0	20	3.0	4
กู้มาเพื่อปล่อยกู้ต่อ	2	0.8	0	0.0	2	0.3	6
รวม	265	100.0	392	100.0	657	100.0	

จากตารางที่ 28 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โดยภาพรวม ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ เพื่อนำเงินไปชำระหนี้สินที่มีอยู่ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ เพื่อประกอบอาชีพ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ จ่ายค่ารักษาพยาบาล จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ เพื่อประกอบอาชีพ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ เพื่อนำเงินไปชำระหนี้สินที่มีอยู่ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ กู้มาเพื่อปล่อยกู้ต่อ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ เพื่อนำเงินไปชำระหนี้สินที่มีอยู่ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ เพื่อประกอบอาชีพ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ จ่ายค่ารักษาพยาบาล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตารางที่ 29 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เอกสารที่ต้องใช้ขอกู้ยืมเงิน							
บัตรประชาชน	124	56.1	189	69.7	313	63.6	1
สลิปเงินเดือน	37	16.7	8	3.0	45	9.1	3
หลักทรัพย์ค้ำประกัน	2	0.9	2	0.7	4	0.8	7
ไม่ต้องใช้อะไรเป็นหลักฐาน	24	10.9	63	23.2	87	17.7	2
ต้องใช้ Statement ย้อนหลัง 6 เดือน	12	5.4	0	0.0	12	2.4	5
เอกสาร 50 ทวิ	1	0.5	0	0.0	1	0.2	8
สำเนาทะเบียนบ้าน	1	0.5	7	2.6	8	1.6	6
สมุดรายรับรายจ่าย	1	0.5	0	0.0	1	0.2	8
สมุดบัญชีธนาคาร	19	8.6	1	0.4	20	4.1	4
ถ่ายรูปร้านค้า	0	0.0	1	0.4	1	0.2	8
รวม	221	100.0	271	100.0	492	100.0	

จากตารางที่ 29 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โดยภาพรวม ด้านเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ บัตรประชาชน จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่ต้องใช้อะไรเป็นหลักฐาน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ สลิปเงินเดือน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เอกสาร 50 ทวิ และถ่ายรูปร้านค้า อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ บัตรประชาชน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ สลิปเงินเดือน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ไม่ต้องใช้อะไรเป็นหลักฐาน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เอกสาร 50 ทวิ, สำเนาทะเบียนบ้าน และสมุดรายรับรายจ่าย อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ บัตรประชาชน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่ต้องใช้อะไรเป็นหลักฐาน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ สลิปเงินเดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ สมุดบัญชีธนาคาร และถ่ายรูปร้านค้า อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 30 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิ่งที่น่าสนใจในการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สิ่งที่นำมาค้าประกัน	1	50.0	2	100.0	3	75.0	1
เล่มทะเบียนรถยนต์	1	50.0	0	0.0	1	25.0	2
รวม	2	100.0	2	100.0	4	100.0	

จากตารางที่ 30 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งที่น่าสนใจในการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โดยภาพรวม ด้านสิ่งที่น่าสนใจในการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ บุคคลอื่นค้าประกัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เล่มทะเบียนรถยนต์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านสิ่งที่น่าสนใจในการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ บุคคลอื่นค้าประกัน และเล่มทะเบียนรถยนต์ อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านสิ่งที่น่าสนใจในการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ บุคคลอื่นค้าประกัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตารางที่ 31 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน	111	73.0	136	54.0	247	61.1	1
ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล	1	0.7	38	15.1	39	9.7	3
ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	40	26.3	78	31.0	118	29.2	2
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 31 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้

- โดยภาพรวม ด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน และจำนวนเงินที่ได้รับจริง จากสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนเงินที่ขอกู้ น้อยที่สุด (Min.)	จำนวนเงินที่ขอกู้ มากที่สุด (Max.)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย	1,000 บาท	100,000 บาท	15,957.24 บาท
แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย	1,000 บาท	50,000 บาท	4,123.41 บาท
ภาพรวม	1,000 บาท	100,000 บาท	8,575.74 บาท

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนเงินที่ได้รับจริง น้อยที่สุด (Min.)	จำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด (Max.)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย	920 บาท	70,000 บาท	13,275.79 บาท
แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย	600 บาท	50,000 บาท	3,037.10 บาท
ภาพรวม	600 บาท	70,000 บาท	6,889.28 บาท

จากตารางที่ 32 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน และจำนวนเงินที่ได้รับจริง จากสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 8,575.74 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ขอกู้ยืมเงินมากที่สุด คือ 100,000 บาท และจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงินน้อยที่สุด คือ 1,000 บาท และด้านจำนวนเงินที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6,889.28 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ 70,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง น้อยที่สุด คือ 600 บาท
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 15,957.24 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ขอกู้ยืมเงินมากที่สุด คือ 100,000 บาท และด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงินน้อยที่สุด คือ 1,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 13,275.79 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ 70,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง น้อยที่สุด คือ 920 บาท
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4,123.41 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ขอกู้ยืมเงินมากที่สุด คือ 50,000 บาท และจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงินน้อยที่สุด คือ 1,000 บาท และด้านจำนวนเงินที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3,037.10 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ 50,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง น้อยที่สุด คือ 600 บาท

ตารางที่ 33 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรูปแบบการชำระหนี้

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ลดต้น ลดดอกเบี้ย	100	65.8	7	2.8	107	26.5	2
ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่	17	11.2	39	15.5	56	13.9	3
ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	35	23.0	206	81.7	241	59.7	1
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 33 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการชำระหนี้

- โดยภาพรวม ด้านรูปแบบการชำระหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ลดต้น ลดดอกเบี้ย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านรูปแบบการชำระหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ลดต้น ลดดอกเบี้ย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านรูปแบบการชำระหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ลดต้น ลดดอกเบี้ย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตารางที่ 34 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่าน แอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
อัตราดอกเบี้ย							
ร้อยละ 7.5 ต่อปี	35	23.0	3	1.2	38	9.4	2
ร้อยละ 15 ต่อปี	7	4.6	10	4.0	17	4.2	4
ร้อยละ 25 ต่อปี	26	17.1	11	4.4	37	9.2	3
ร้อยละ 36 ต่อปี	7	4.6	9	3.6	16	4.0	5
ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	44	28.9	188	74.6	232	57.4	1
ร้อยละ 18 ต่อปี	0	0.0	4	1.6	4	1.0	9
ร้อยละ 28 ต่อปี	1	0.7	4	1.6	5	1.2	7
ร้อยละ 33 ต่อปี	17	11.2	0	0.0	17	4.2	4
ร้อยละ 30 ต่อปี	0	0.0	6	2.4	6	1.5	8
ร้อยละ 48 ต่อปี	1	0.7	0	0.0	1	0.2	11
ร้อยละ 9 ต่อปี	2	1.3	0	0.0	2	0.5	10
ร้อยละ 20 ต่อปี	1	0.7	3	1.2	4	1.0	9
ร้อยละ 12 ต่อปี	1	0.7	0	0.0	1	0.2	11
ร้อยละ 24 ต่อปี	1	0.7	0	0.0	1	0.2	11
ร้อยละ 6 ต่อปี	1	0.7	0	0.0	1	0.2	11
ร้อยละ 33.5 ต่อปี	5	3.3	0	0.0	5	1.2	7
ร้อยละ 32 ต่อปี	1	0.7	0	0.0	1	0.2	11
ร้อยละ 23 ต่อปี	2	1.3	0	0.0	2	0.5	10
ร้อยละ 20 ต่อ 7 วัน	0	0.0	14	5.6	14	3.5	6
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 34 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมา ลำดับที่ 2 คือ ร้อยละ 7.5 ต่อปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ร้อยละ 25 ต่อปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ร้อยละ 7.5 ต่อปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ร้อยละ 25 ต่อปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ร้อยละ 20 ต่อ 7 วัน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ร้อยละ 25 ต่อปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

ตารางที่ 35 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
อัตราดอกเบี้ย							
เหมาะสม	81	76.4	22	33.3	103	59.9	1
ไม่เหมาะสม	25	23.6	44	66.7	69	40.1	2
รวม	106	100.0	66	100.0	172	100.0	

จากตารางที่ 35 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เหมาะสม จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ไม่เหมาะสม จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เหมาะสม จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ไม่เหมาะสม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่เหมาะสม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เหมาะสม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

ซึ่งทุกกลุ่มตัวอย่าง ที่มองว่าอัตราดอกเบี้ย ไม่เหมาะสม
 ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยลง ทั้งหมด
 จากการกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

ตารางที่ 36 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดลง จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อด้านออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	อัตราดอกเบี้ยต่ำที่สุด (Min.)	อัตราดอกเบี้ยสูงที่สุด (Max.)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย	ร้อยละ 2 ต่อปี	ร้อยละ 30 ต่อปี	ร้อยละ 10.9
แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย	ร้อยละ 2 ต่อปี	ร้อยละ 20 ต่อปี	ร้อยละ 12.7
ภาพรวม	ร้อยละ 2 ต่อปี	ร้อยละ 30 ต่อปี	ร้อยละ 12.0

จากตารางที่ 36 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดลงจากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อด้านออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 12.1 ต่อปี ซึ่งต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยสูงที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 30 ต่อปี และที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยต่ำที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 2 ต่อปี
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 10.9 ต่อปี ซึ่งที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยสูงที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 30 ต่อปี และที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยต่ำที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 2 ต่อปี
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 12.7 ต่อปี ซึ่งที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยสูงที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 20 ต่อปี และที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยต่ำที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 2 ต่อปี

ตารางที่ 37 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ให้โอนเงินจำนวนหนึ่งไปยัง ผู้ให้บริการ เพื่อแสดงให้เห็นว่า มีศักยภาพในการชำระหนี้คืน	5	3.2	15	5.7	20	4.8	3
มีการหักค่าธรรมเนียมในการ ดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขก่อน	12	7.7	216	81.5	228	54.2	1
ไม่มีเงื่อนไขใดๆ ให้กรอกแค่ ข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้ เท่านั้น	134	85.9	28	10.6	162	38.5	2
บังคับให้จ่ายเงิน หรือหัก เพื่อการซื้อเพชรในแอปพลิเคชัน 599 บาท	0	0.0	3	1.1	3	0.7	5
คิดค่าบริการเพิ่ม จากยอดที่ต้องชำระคืน	1	0.6	0	0.0	1	0.2	6
ต้องใช้ข้อมูลบน Facebook ยืนยันตัวตน ก่อนจะอนุมัติเงินกู้	1	0.6	0	0.0	1	0.2	6
เลือกจำนวนเงินกู้ และเลือกระยะเวลา ในการชำระคืน ก่อนการอนุมัติ	2	1.3	3	1.1	5	1.2	4
ต้องรับเงินเดือนผ่านธนาคารไทยพาณิชย์	1	0.6	0	0.0	1	0.2	6
รวม	156	100.0	265	100.0	421	100.0	X

จากตารางที่ 37 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โดยภาพรวม ด้านเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ มีการหักค่าธรรมเนียม ในการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขนี้ก่อน จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่มีเงื่อนไขใดๆ ให้กรอกแ่ข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้ เท่านั้น จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ให้โอนเงินจำนวนหนึ่งไปยังผู้ให้บริการ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีศักยภาพในการชำระหนี้คั้น จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ คิดค่าบริการเพิ่ม จากยอดที่ต้องชำระคั้น, ต้องใช้ข้อมูลบน Facebook ยืนยันตัวตน ก่อนจะอนุมัติเงินกู้ และต้องรับเงินเดือนผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่มีเงื่อนไขใดๆ ให้กรอกแ่ข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้ เท่านั้น จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 85.9 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ มีการหักค่าธรรมเนียม ในการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขนี้ก่อน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ให้โอนเงินจำนวนหนึ่งไปยังผู้ให้บริการ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีศักยภาพในการชำระหนี้คั้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ คิดค่าบริการเพิ่ม จากยอดที่ต้องชำระคั้น, ต้องใช้ข้อมูลบน Facebook ยืนยันตัวตน ก่อนจะอนุมัติเงินกู้ และต้องรับเงินเดือนผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ มีการหักค่าธรรมเนียม ในการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขนี้ก่อน จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่มีเงื่อนไขใดๆ ให้กรอกแ่ข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้ เท่านั้น จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ให้โอนเงินจำนวนหนึ่งไปยังผู้ให้บริการ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีศักยภาพในการชำระหนี้คั้น จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ บังคับให้จ่ายเงิน หรือหักเพื่อการซื้อเพชรในแอปพลิเคชัน 599 บาท และเลือกจำนวนเงินกู้ และเลือกระยะเวลาในการชำระคั้น ก่อนการอนุมัติ อย่างละจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตารางที่ 38 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ร้อยละ)

กลุ่มตัวอย่าง	ค่าธรรมเนียม น้อยที่สุด (Min.)	ค่าธรรมเนียม มากที่สุด (Max.)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย	ร้อยละ 4	ร้อยละ 23	ร้อยละ 16.13
แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย	ร้อยละ 4	ร้อยละ 60	ร้อยละ 34.19
ภาพรวม	ร้อยละ 4	ร้อยละ 60	ร้อยละ 33.24

จากตารางที่ 38 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านค่าธรรมเนียมน้อยที่สุด จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 33.24 ซึ่งค่าธรรมเนียมน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 4 และค่าธรรมเนียมน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านค่าธรรมเนียมน้อยที่สุด จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 16.13 ซึ่งค่าธรรมเนียมน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 23 และค่าธรรมเนียมน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านค่าธรรมเนียมน้อยที่สุด จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 34.19 ซึ่งค่าธรรมเนียมน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 60 และค่าธรรมเนียมน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 4

ตารางที่ 39 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ใน โทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับ ที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ชำระผ่านระบบของแอปพลิเคชัน สินเชื่อออนไลน์ ใน โทรศัพท์มือถือ	92	52.9	41	14.6	133	29.2	2
ชำระโดยการ โอนเงินเข้าบัญชี (ATM) ตามให้ผู้กู้แจ้ง	53	30.5	240	85.4	293	64.4	1
ชำระผ่านแอปพลิเคชัน หรือชำระได้ที่ธนาคารไทยพาณิชย์	3	1.7	0	0.0	3	0.7	5
ชำระผ่านแอปพลิเคชัน หรือชำระที่ธนาคารกสิกรไทย	4	2.3	0	0.0	4	0.9	4
หักผ่านบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์	1	0.6	0	0.0	1	0.2	7
ชำระผ่าน QR Code	2	1.1	0	0.0	2	0.4	6
หักผ่านบัญชีธนาคารกสิกรไทย	3	1.7	0	0.0	3	0.7	5
หักผ่านบัญชีธนาคารออมสิน	3	1.7	0	0.0	3	0.7	5
หักผ่านบัญชีของ Grap ทุกวัน	13	7.5	0	0.0	13	2.9	3
รวม	174	100.0	281	100.0	455	100.0	

จากตารางที่ 39 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โดยภาพรวม ด้านวิธีการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระโดยการโอนเงินเข้าบัญชี (ATM) ตามที่ผู้ให้กู้แจ้ง จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ชำระผ่านระบบของแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ หักผ่านบัญชีของ Grap ทุกวัน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ หักผ่านบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านวิธีการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระผ่านระบบของแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือโดยตรง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ชำระโดยการโอนเงินเข้าบัญชี (ATM) ตามที่ผู้ให้กู้แจ้ง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ หักผ่านบัญชีของ Grap ทุกวัน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ หักผ่านบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านวิธีการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระโดยการโอนเงินเข้าบัญชี (ATM) ตามที่ผู้ให้กู้แจ้ง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 85.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ชำระผ่านระบบของแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือโดยตรง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6

ตารางที่ 40 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาชำระหนี้ เงินที่ขอกู้ยืมสินเชื่อออนไลน์ ผ่าน แอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ชำระภายใน 7 วัน	16	10.5	189	75.0	205	50.7	1
ภายในระยะเวลา 1 เดือน	12	7.9	14	5.6	26	6.4	4
ภายในระยะเวลา 3 เดือน	9	5.9	33	13.1	42	10.4	3
ภายในระยะเวลา 6 เดือน	16	10.5	4	1.6	20	5.0	6
ภายในระยะเวลา 1 ปี	55	36.2	3	1.2	58	14.4	2
ภายในระยะเวลา 4 เดือน	0	0.0	3	1.2	3	0.7	10
ภายในระยะเวลา 15 เดือน	2	1.3	1	0.4	3	0.7	10
ภายในระยะเวลา 2 เดือน	2	1.3	1	0.4	3	0.7	10
ภายในระยะเวลา 24 เดือน	25	16.4	0	0.0	25	6.2	5
ภายในระยะเวลา 36 เดือน	7	4.6	0	0.0	7	1.7	7
ภายในระยะเวลา 48 เดือน	5	3.3	0	0.0	5	1.2	8
ภายในระยะเวลา 60 เดือน	2	1.3	0	0.0	2	0.5	11
ภายในระยะเวลา 10 เดือน	1	0.7	3	1.2	4	1.0	9
ภายในระยะเวลา 14 วัน	0	0.0	1	0.4	1	0.2	12
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 40 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาชำระหนี้ เงินที่ขอกู้ยืมสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านระยะเวลาชำระหนี้ เงินที่ขอกู้ยืมสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระภายใน 7 วัน จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ภายในระยะเวลา 1 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ภายในระยะเวลา 3 เดือน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ภายในระยะเวลา 14 วัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านระยะเวลาชำระหนี้ เงินที่ขอกู้ยืมสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ภายในระยะเวลา 1 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ภายในระยะเวลา 24 เดือน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ชำระภายใน 7 วัน และภายในระยะเวลา 6 เดือน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ภายในระยะเวลา 10 เดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านระยะเวลาชำระหนี้ เงินที่ขอกู้ยืมสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระภายใน 7 วัน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ภายในระยะเวลา 3 เดือน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ภายในระยะเวลา 1 เดือน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ภายในระยะเวลา 15 เดือน, ภายในระยะเวลา 2 เดือน และภายในระยะเวลา 14 วัน อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 41 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความสามารถในการชำระหนี้ที่กู้ยืม ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ต่องวด)

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	123	80.9	85	33.7	208	51.5	1
ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	25	16.4	164	65.1	189	46.8	2
ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืมมา ยังไม่ถึงเดือน	4	2.6	3	1.2	7	1.7	3
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 41 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสามารถในการชำระหนี้ที่กู้ยืม ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ต่องวด)

- โดยภาพรวม ด้านความสามารถในการชำระหนี้ที่กู้ยืม ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ต่องวด) ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืมมา ยังไม่ถึงเดือน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านความสามารถในการชำระหนี้ที่กู้ยืม ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ต่องวด) ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 80.9 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืมมา ยังไม่ถึงเดือน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านความสามารถในการชำระหนี้ที่กู้ยืม ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ต่องวด) ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 65.1 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนดจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืมมา ยังไม่ถึงเดือน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตารางที่ 42 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่าน แอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ระยะเวลาในการชำระหนี้ ไม่ตรงตามสัญญาที่ตกลงกันไว้	0	0.0	23	5.6	23	4.9	7
มีการส่งข้อความไปหาญาติ/ เพื่อน/ พี่น้อง/ คนที่รู้จัก ทำให้อับอาย	0	0.0	11	2.7	11	2.3	13
ได้รับจำนวนเงินไม่ครบตามจำนวนที่ขอกู้	1	1.8	29	7.0	30	6.4	5
โดน Hack Facebook ประจานข้อความทวงหน้า Feed ทำให้อับอาย	0	0.0	12	2.9	12	2.6	12
ต้องกรอกรายละเอียดเยอะเกินไป คูล์ดาวน์	1	1.8	1	0.2	2	0.4	18
ต้องเสียค่าธรรมเนียม แต่กู้เงินไม่ผ่าน	0	0.0	1	0.2	1	0.2	19
โทรศัพท์ไปทวงหนี้ หรือข่มขู่ทางญาติ/ เพื่อน/ พี่น้อง/ คนที่รู้จัก ทำให้อับอาย	4	7.1	49	11.8	53	11.3	2
ชำระไม่ทัน โทรศัพท์ข่มขู่ และทวงวันละหลายรอบ	4	7.1	57	13.8	61	13.0	1
ดอกเบี้ยต่อการกู้ยืมต่อครั้ง สูงเกินไป	2	3.6	14	3.4	16	3.4	9
บังคับซื้อเพชรในแอปพลิเคชัน 599 บาท	0	0.0	6	1.4	6	1.3	13
ไม่ยอมให้ผ่อนผันเวลาในการชำระเงิน	0	0.0	2	0.5	2	0.4	18
หักค่าธรรมเนียมโดยไม่บอกจำนวนเงินก่อนที่จะได้รับเงิน และไม่มีการบอกล่วงหน้า	3	5.4	39	9.4	42	8.9	3
โดนค่าปรับกรณีจ่ายล่าช้า ปรับเพิ่มวันละ 9.50 บาทต่อวัน	2	3.6	0	0.0	2	0.4	18
โดนค่าปรับกรณีจ่ายล่าช้า วันละ 100-200 บาทต่อวัน มากเกินไป	0	0.0	28	6.8	28	6.0	6
เสียค่าดำเนินการ ในการทำเอกสารขอกู้เงิน	2	3.6	3	0.7	5	1.1	15
โดนค่าติดตามทวงหนี้ ครั้งละ 100 บาท	1	1.8	1	0.2	2	0.4	18
ให้ออนเงินค่าประกัน ก่อนการอนุมัติเงินกู้	0	0.0	2	0.5	2	0.4	18

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เสียค่าธรรมเนียมในการเช็ค Credit Bureau	1	1.8	0	0.0	1	0.2	19
หลัง 3 ทุ่ม ยังมีการโทร หรือส่งข้อความมาทางนี้	1	1.8	11	2.7	12	2.6	12
จะส่ง หรือส่งพนักงานมาทางนี้ถึงหน้าบ้าน ข่มขู่จะทำร้ายร่างกาย	0	0.0	9	2.2	9	1.9	14
ยังไม่ครบกำหนด จะมีการโทรมาเตือน ทำให้ รู้สึกอึดใจไม่ปลอดภัย	3	5.4	2	0.5	5	1.1	15
ช่องทางในการติดต่อพนักงาน ติดต่อยาก ไม่ มีเบอร์ติดต่อที่ชัดเจน	5	8.9	10	2.4	15	3.2	10
พนักงานที่โทรมาทางนี้ ด้วยคำพูดที่ไม่ดี ใช้อารมณ์ พูดไม่เพราะ	0	0.0	16	3.9	16	3.4	9
คิดดอกเบี้ย เพิ่มในกรณีชำระล่าช้า	3	5.4	12	2.9	15	3.2	10
เสียค่าธรรมเนียม เยอะเกินไป	0	0.0	15	3.6	15	3.2	10
ระยะเวลาในการชำระหนี้ น้อยเกินไป	1	1.8	3	0.7	4	0.9	16
แอปพลิเคชัน ยุ่งยาก เข้าใช้งานได้ช้า เข้ายาก ระบบล่มบ่อย	20	35.7	17	4.1	37	7.9	4
โดน Hack ข้อมูลต่างๆ ในโทรศัพท์มือถือ เช่น เบอร์โทรศัพท์, Line	0	0.0	14	3.4	14	3.0	11
ขั้นตอนการชำระเงินคืน ยุ่งยาก	2	3.6	1	0.2	3	0.6	17
คิดค่าบริการเพิ่ม จากยอดที่ต้องชำระคืน	0	0.0	1	0.2	1	0.2	19
ปิดยอดแล้ว ยังมีการโอนเงินมาให้กู้ ทำให้ต้องเสียเวลาโอนคืน	0	0.0	2	0.5	2	0.4	18
ปิดยอดแล้ว ยังมีการโทรศัพท์มาทางนี้	0	0.0	4	1.0	4	0.9	16
ไม่บอกรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการกู้เงิน เช่น ดอกเบี้ย จำนวนเงินที่ได้	0	0.0	19	4.6	19	4.0	8
รวม	56	100.0	414	100.0	470	100.0	

จากตารางที่ 42 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระไม่ทันโทรศัพท์ข่มขู่ และทวงวันละหลายรอบ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ โทรศัพท์ไปทวงหนี้ หรือข่มขู่ทางญาติ/เพื่อน/พี่น้อง/คนที่รู้จัก ทำให้อับอาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ หักค่าธรรมเนียมโดยไม่บอกจำนวนเงิน ก่อนที่จะได้รับเงิน และไม่มีการบอกล่วงหน้า จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ แอปพลิเคชัน ยุ่งยาก ใช้งานได้ช้า เข้ายาก ระบบลំบอบ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ช่องทางในการติดต่อพนักงาน ติดต่อยาก ไม่มีเบอร์ติดต่อที่ชัดเจน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ โทรศัพท์ไปทวงหนี้ หรือข่มขู่ทางญาติ/เพื่อน/พี่น้อง/คนที่รู้จัก ทำให้อับอาย และชำระไม่ทัน โทรศัพท์ข่มขู่ และทวงวันละหลายรอบ อย่างละจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระไม่ทันโทรศัพท์ข่มขู่ และทวงวันละหลายรอบ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ โทรศัพท์ไปทวงหนี้ หรือข่มขู่ทางญาติ/เพื่อน/พี่น้อง/คนที่รู้จัก ทำให้อับอาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ หักค่าธรรมเนียมโดยไม่บอกจำนวนเงิน ก่อนที่จะได้รับเงิน และไม่มีการบอกล่วงหน้า จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

ตารางที่ 43 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการติดตามทวงถามหนี้ หากเกิดกรณีที่เกิดนัดชำระหนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ลักษณะการติดตามทวงถามหนี้							
ทวงหนี้ด้วยการใช้กำลังประทุษร้าย	0	0.0	1	0.2	1	0.2	10
ติดต่อทวงหนี้กับผู้อื่นหรือคนใกล้ชิด	6	3.6	96	21.2	102	16.5	3
ทวงหนี้ในลักษณะ ดุหมั่น เหยียดหยาม หรือประจานลูกหนี้ในที่สาธารณะหรือออนไลน์	1	0.6	35	7.7	36	5.8	6
ทวงหนี้ในลักษณะข่มขู่ คุกคามจนรู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยในการดำเนินชีวิต	2	1.2	37	8.2	39	6.3	5
ทวงหนี้มากกว่าวันละ 1 ครั้ง และทวงหนี้หลังเวลา 18.00 น.	10	6.0	119	26.3	129	20.8	2
คิดดอกเบี้ยเพิ่ม	12	7.2	67	14.8	79	12.8	4
ผิดผ่อนเวลาให้	11	6.6	7	1.5	18	2.9	7
ไม่เคยผิมนัดชำระหนี้	122	73.1	82	18.1	204	33.0	1
โดนค่าปรับกรณีจ่ายล่าช้า เสียค่าติดตามทวงหนี้	1	0.6	7	1.5	8	1.3	8
โทรมาติดตาม	2	1.2	0	0.0	2	0.3	9
เปลี่ยนเบอร์มือถือ ไม่จ่ายคืนเลย	0	0.0	1	0.2	1	0.2	10
รวม	167	100.0	452	100.0	619	100.0	

จากตารางที่ 43 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการติดตามทางถามหนี้ หากเกิดกรณีที่ผิคนัดชำระหนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โดยภาพรวม ด้านลักษณะการติดตามทางถามหนี้ หากเกิดกรณีที่ผิคนัดชำระหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่เคยผิคนัดชำระหนี้ จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ทวงหนี้มากกว่าวันละ 1 ครั้ง และทวงหนี้หลังเวลา 18.00 น. จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ติดต่อทวงหนี้กับผู้อื่น หรือคนใกล้ชิด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ทวงหนี้ด้วยการใช้กำลังประทุษร้าย และเปลี่ยนเบอร์มือถือ ไม่จ่ายคืนเลย อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านลักษณะการติดตามทางถามหนี้ หากเกิดกรณีที่ผิคนัดชำระหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่เคยผิคนัดชำระหนี้ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ คิดดอกเบี้ยเพิ่ม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ผัดผ่อนเวลาให้ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ทวงหนี้ในลักษณะ ดูหมิ่น เหยียดหยาม หรือประจานลูกหนี้ ในที่สาธารณะหรือออนไลน์, โดนค่าปรับกรณีจ่ายล่าช้า เสียค่าติดตามทางหนี้ และโทรมาติดตาม อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านลักษณะการติดตามทางถามหนี้ หากเกิดกรณีที่ผิคนัดชำระหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ทวงหนี้มากกว่าวันละ 1 ครั้ง และทวงหนี้หลังเวลา 18.00 น. จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ติดต่อทวงหนี้กับผู้อื่น หรือคนใกล้ชิด จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ไม่เคยผิคนัดชำระหนี้ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ทวงหนี้ด้วยการใช้กำลังประทุษร้าย และเปลี่ยนเบอร์มือถือ ไม่จ่ายคืนเลย อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

ตารางที่ 44 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิดหรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
วิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิดหรือถูก คุกคามจากการทวงถามหนี้							
แจ้งความเพื่อลงบันทึกประจำวัน ที่สถานีตำรวจใกล้บ้าน	0	0.0	24	8.6	24	5.6	4
พยายามดำเนินการเพื่อหาเงินจากแหล่ง สินเชื่ออื่น เพื่อชำระหนี้ที่ค้างไว้	14	93.3	119	42.8	133	31.0	2
ค้นหาคำแนะนำผ่านสื่อออนไลน์	5	3.3	33	11.9	38	8.9	3
ไม่เคยถูกละเมิด หรือถูกคุกคาม จากการทวงถามหนี้	131	86.8	80	28.8	211	49.2	1
หาคำแนะนำจากเพื่อนๆ ที่เคยมี ประสบการณ์ในการกู้มาก่อน	0	0.0	2	0.7	2	0.5	7
จ่ายเงินเท่ากับที่โอนมาให้	0	0.0	10	3.6	10	2.3	5
เปลี่ยนเบอร์มือถือ ไม่จ่ายเงินเลย	1	0.7	10	3.6	11	2.6	6
รวม	151	100.0	278	100.0	429	100.0	

จากตารางที่ 44 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิดหรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โดยภาพรวม ด้านวิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิดหรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่เคยถูกละเมิด หรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พยายามดำเนินการเพื่อหาเงินจากแหล่งสินเชื่ออื่น เพื่อชำระหนี้ที่ค้างไว้ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ค้นหาคำแนะนำผ่านสื่อออนไลน์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ หาคำแนะนำจากเพื่อนๆ ที่เคยมีประสบการณ์ในการกู้มาก่อน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านวิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิดหรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่เคยถูกละเมิด หรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พยายามดำเนินการเพื่อหาเงินจากแหล่งสินเชื่ออื่น เพื่อชำระหนี้ที่ค้างไว้ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ค้นหาคำแนะนำผ่านสื่อออนไลน์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เปลี่ยนเบอร์มือถือ ไม่จ่ายคืนเลย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านวิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิดหรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พยายามดำเนินการเพื่อหาเงินจากแหล่งสินเชื่ออื่น เพื่อชำระหนี้ที่ค้างไว้ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่เคยถูกละเมิด หรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ค้นหาคำแนะนำผ่านสื่อออนไลน์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ หาคำแนะนำจากเพื่อนๆ ที่เคยมีประสบการณ์ในการกู้มาก่อน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มเติม

ตารางที่ 45 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา							
ควรจะปกป้องข้อมูลของผู้กู้ ไม่ควรให้เข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้ในโทรศัพท์มือถือได้	0	0.0	30	6.0	30	4.8	5
ไม่ควรจะโทรศัพท์ หรือส่งข้อความ ข่มขู่ ทวงกับเพื่อน/ญาติ ทำให้อับอาย	0	0.0	19	3.8	19	3.0	9
ไม่ควรมีการหักค่าธรรมเนียม หรือปรับลด หรือคิดค่าธรรมเนียมไม่แพงเกินจริง	10	7.9	31	6.2	41	6.6	4
ไม่ควรเอาเบอร์โทรศัพท์ในเครื่องมือถือ ไปใช้ประโยชน์อื่น	1	0.8	1	0.2	2	0.3	22
ไม่ควรต้องใช้ Statement ในการขอกู้เงิน	1	0.8	1	0.2	2	0.3	22
อยากอนุมัติให้รวดเร็ว ควรรู้ผลทันที ไม่ต้องรอนานหลายวัน	7	5.5	2	0.4	9	1.4	16
ควรมีการประชาสัมพันธ์ ว่ามีแอปพลิเคชัน ไหนบ้าง ที่ถูกกฎหมาย	1	0.8	6	1.2	7	1.1	17
ควรจะให้ผ่อนเงินเป็นงวด หรือเป็นรายเดือน	2	1.6	4	0.8	6	1.0	18
ควรจะขยายเวลาผ่อนผันการชำระเงิน หรือสามารถเลือกเวลาชำระเงินได้เอง	7	5.5	41	8.2	48	7.7	3
ไม่ควรโทรมาทวงหนี้ ในแต่ละวันบ่อยเกินไป	0	0.0	5	1.0	5	0.8	19
ยอดเงินกู้ ควรจะได้ครบตามจำนวนเงินที่กู้ หรือที่ตกลงไว้ในสัญญา	3	2.4	38	7.6	41	6.6	4
ไม่ควรโทร หรือมาที่บ้าน เพื่อมาข่มขู่ผู้กู้ ให้เกิดความกลัว	0	0.0	3	0.6	3	0.5	21
ระยะเวลาในการชำระหนี้ ควรจะทำตามที่ตกลงไว้ในสัญญา และเป็นธรรม	0	0.0	13	2.6	13	2.1	13

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา							
ควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม	27	21.3	68	13.7	95	15.2	1
ควรมีการแจ้งให้ทราบก่อนว่า จะมีการหักค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง	0	0.0	6	1.2	6	1.0	18
ไม่ควรมีการปรับ หรือคิดดอกเบี้ยเพิ่มกรณีชำระล่าช้า หรือควรปรับให้ลดลง	4	3.1	13	2.6	17	2.7	10
ไม่ควรเช็ก Credit Bureau หรือเครดิต Credit Bureau ก็สามารรถู้เงินได้	2	1.6	1	0.2	3	0.5	21
ไม่ควรเสียดำเนินการตามทวงหนี้ กรณีจ่ายล่าช้า	1	0.8	0	0.0	1	0.2	23
เพิ่มวงเงินกู้ยืม ให้มากกว่านี้ หรือสามารถเลือกวงเงินกู้ได้เอง	10	7.9	5	1.0	15	2.4	11
แอปพลิเคชันสินเชื่อดิจิทัล ควรมีความน่าเชื่อถือ มีมาตรฐาน ISO	3	2.4	8	1.6	11	1.8	15
แอปพลิเคชันสินเชื่อดิจิทัล ควรอยู่ภายใต้การกำกับดูแล จากธนาคารแห่งประเทศไทย	3	2.4	2	0.4	5	0.8	19
พนักงานที่ให้บริการ หรือโทรศัพท์มาทวงหนี้ ควรจะพูดด้วยวาจาที่สุภาพ ไพเราะ	0	0.0	15	3.0	15	2.4	11
ควรให้รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการกู้เงิน อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	2	1.6	27	5.4	29	4.6	6
สมัครได้ง่าย ขั้นตอนไม่เยอะ ไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน และไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน	1	0.8	1	0.2	2	0.3	22
มีการจัดโปรโมชั่น หรือให้รางวัลกับผู้ที่ชำระเงินตรงเวลา	0	0.0	1	0.2	1	0.2	23
มีกฎหมาย ควบคุม ไม่ให้แอปพลิเคชันที่ผิดกฎหมาย มีการข่มขู่ผู้กู้ได้	0	0.0	6	1.2	6	1.0	18
ควรมีการแจ้งจำนวนเงินที่ปรับ หรือการคิดดอกเบี้ยเพิ่ม กรณีชำระล่าช้า	0	0.0	2	0.4	2	0.3	22
มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย	1	0.8	0	0.0	1	0.2	23
แอปพลิเคชัน การสมัครใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	12	9.4	2	0.4	14	2.2	12

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
มีช่องทาง ที่สามารถติดต่อพนักงานได้ หลากหลาย ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	5	3.9	6	1.2	11	1.8	15
พนักงาน สามารถแก้ไขปัญหา และตอบ ข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน	1	0.8	2	0.4	3	0.5	21
หลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงิน ตรงไปตรงมา ไม่แอบแฝง หรือปกปิดข้อมูล	1	0.8	12	2.4	13	2.1	13
ใช้เอกสาร ในการขอกู้เงิน ไม่เยอะเกินไป	3	2.4	1	0.2	4	0.6	20
กวาดล้างแอปพลิเคชันเงินกู้เถื่อน หรือ แอปพลิเคชันที่ไม่ถูกกฎหมาย ให้หมดไป	9	7.1	47	9.5	56	9.0	2
คิดดอกเบี้ยไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด	1	0.8	25	5.0	26	4.2	7
สามารถตรวจสอบแอปพลิเคชันเงินกู้ ออนไลน์ ได้ด้วยตัวเองว่าถูกกฎหมายหรือไม่	4	3.1	21	4.2	25	4.0	8
การรับส่งข้อมูล ควรใช้รหัส OTP ทุกครั้ง	0	0.0	2	0.4	2	0.3	22
เพิ่มสินเชื่อให้หลากหลาย กับทุกอาชีพ	2	1.6	0	0.0	2	0.3	22
ปรับระบบขั้นตอนการชำระเงินคืน ให้ง่ายขึ้น	1	0.8	0	0.0	1	0.2	23
ไม่ควรเสียดำธรรมนิยมกรณีต้องการ ยกเลิกการขอกู้เงิน	1	0.8	0	0.0	1	0.2	23
สามารถกู้เงิน ได้ 24 ชั่วโมง	0	0.0	1	0.0	1	0.2	23
ไม่ควรจะต้องให้จ่ายเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ ก่อนที่จะอนุมัติเงินกู้	1	0.8	8	1.6	9	1.4	16
สามารถชำระยอดเงินขั้นต่ำได้	0	0.0	1	0.2	1	0.2	23
เมื่อชำระเงินครบแล้ว ให้ปิดยอดในระบบด้วย และไม่ต้องโอนยอดใหม่มาให้	0	0.0	4	0.8	5	0.6	19
มีหน่วยงานเข้ามาดูแล แอปพลิเคชันที่ผิด กฎหมายอย่างจริงจัง	0	0.0	12	2.4	12	1.9	14
ระบบโทรศัพท์มือถือ ควรมีการป้องกันไม่ให้ แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย เข้าถึงได้	0	0.0	4	0.8	4	0.6	20
รวม	127	100.0	497	100.0	624	100.0	

จากตารางที่ 45 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ กวาดล้างแอปพลิเคชันเงินกู้เถื่อน หรือแอปพลิเคชันที่ไม่ถูกกฎหมาย ให้หมดไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ควรจะขยายเวลาผ่อนผันการชำระเงิน หรือสามารถเลือกเวลาชำระเงินได้เอง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ แอปพลิเคชัน การสมัครใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ปรับลด หรือไม่ควรมีการหักค่าธรรมเนียม หรือคิดค่าธรรมเนียมไม่แพงเกินจริง และเพิ่มวงเงินกู้ยืม ให้มากกว่านี้ หรือสามารถเลือกวงเงินกู้ได้เอง อย่างละจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ กวาดล้างแอปพลิเคชันเงินกู้เถื่อน หรือแอปพลิเคชันที่ไม่ถูกกฎหมาย ให้หมดไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ควรจะขยายเวลาผ่อนผันการชำระเงิน หรือสามารถเลือกเวลาชำระเงินได้เอง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

ตอนที่ 2 Inferential Statistics หรือสถิติเชิงอ้างอิง คือ การทดสอบ Chi-Square แสดงผลการวิเคราะห์ การศึกษาวิจัยเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสัมพันธ์ต่างๆ กับปัจจัยส่วนบุคคล ในลักษณะการแจกแจงความถี่แบบสองทาง (Crosstab) ตามปัจจัยสัมพันธ์ต่างๆ กับปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. ด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินค้าออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
2. ด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล
3. ด้านการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินค้าออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
4. ด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล
5. ด้านรูปแบบการชำระหนี้สินค้าออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
6. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล

1. ด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 46 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

กลุ่มตัวอย่าง	กำลังใช้บริการ		เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ				
ชาย	60	14.9	89	22.0
หญิง	78	22.0	177	43.8
รวม	138	34.2	266	65.8

Sig. (2 sides) = 0.048

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อยู่ในเพศหญิง มากที่สุด โดยประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ค่า Sig = 0.048 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 47 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

กลุ่มตัวอย่าง	กำลังใช้บริการ		เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ				
19-25 ปี	10	2.5	15	3.7
26-30 ปี	27	6.7	50	12.4
31-35 ปี	26	6.4	48	11.9
36-40 ปี	26	6.4	60	14.9
41-45 ปี	18	4.5	36	8.9
45-50 ปี	18	4.5	40	9.9
51-55 ปี	9	2.2	9	2.2
56-60 ปี	1	0.2	5	1.2
มากกว่า 60 ปี	3	0.7	3	0.7
รวม	138	34.2	266	65.8

Sig. (2 sides) = 0.780

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อยู่ในอายุระหว่าง 36-40 ปี มากที่สุด โดยประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ค่า Sig = 0.780 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 48 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส

กลุ่มตัวอย่าง	กำลังใช้บริการ		เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	46	11.4	122	30.2
อยู่ด้วยกัน/ สมรส	83	20.5	112	27.7
หม้าย/ หย่าร้าง	9	2.2	32	7.9
รวม	138	34.2	266	65.8

Sig. (2 sides) = 0.002

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส อยู่ในสถานภาพโสด มากที่สุด โดยประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ ค่า Sig = 0.002 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส กับด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 49 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา	กำลังใช้บริการ		เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช.	83	20.5	165	40.8
ปวส./ อนุปริญญา	31	7.7	62	15.3
ปริญญาตรี	24	5.9	39	9.7
รวม	138	34.2	266	65.8

Sig. (2 sides) = 0.773

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. มากที่สุด โดยประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 ค่า Sig = 0.773 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด กับด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 50 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง	กำลังใช้บริการ		เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก				
พนักงานบริษัทเอกชน	28	6.9	44	10.9
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ	3	0.7	5	1.2
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	0.7	9	2.2
เจ้าของกิจการ	23	5.7	8	2.0
ค้าขาย/ ขายสินค้า Online	33	8.2	67	16.6
อาชีพอิสระ	22	5.4	50	12.4
รับจ้างทั่วไป	25	6.2	68	16.8
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	1	0.2	12	3.0
ว่างงาน	0	0.0	3	0.7
รวม	138	34.2	266	65.8

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ อยู่ในอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด โดยประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 51 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่าง	กำลังใช้บริการ		เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	44	10.9	143	35.4
15,001-30,000 บาท	71	17.6	118	29.2
30,001-45,000 บาท	19	4.7	4	1.0
มากกว่า 45,001 บาท	4	1.0	1	0.2
รวม	138	34.2	266	65.8

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย อยู่ในรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มากที่สุด โดยประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย กับด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 52 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

กลุ่มตัวอย่าง	1 แอปพลิเคชัน		2 แอปพลิเคชัน		3 แอปพลิเคชัน		4 แอปพลิเคชัน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	118	29.2	21	5.2	7	1.7	3	0.7
หญิง	168	41.6	71	17.6	16	4.0	0	0.0
รวม	286	70.8	92	22.8	23	5.7	3	0.7

Sig. (2 sides) = 0.001

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อยู่ในเพศหญิง มากที่สุด โดยจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ มากที่สุด คือ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ ค่า Sig = 0.001 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 53 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

กลุ่มตัวอย่าง	1 แอปพลิเคชัน		2 แอปพลิเคชัน		3 แอปพลิเคชัน		4 แอปพลิเคชัน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
19-25 ปี	21	5.2	4	1.0	0	0.0	0	0.0
26-30 ปี	58	14.4	12	3.0	6	1.5	1	0.2
31-35 ปี	53	13.4	19	4.7	2	0.5	0	0.0
36-40 ปี	50	12.4	28	6.9	7	1.7	1	0.2
41-45 ปี	38	9.4	11	2.7	4	1.0	1	0.2
45-50 ปี	41	10.1	13	3.2	4	1.0	0	0.0
51-55 ปี	15	3.7	3	0.7	0	0.0	0	0.0
56-60 ปี	4	1.0	2	0.5	0	0.0	0	0.0
มากกว่า 60 ปี	6	1.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม	286	70.8	92	22.8	23	5.7	3	0.7

Sig. (2 sides) = 0.627

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อยู่ในอายุระหว่าง 26-30 ปี มากที่สุด โดยจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ มากที่สุด คือ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ค่า Sig = 0.627 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 54 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส

กลุ่มตัวอย่าง	1 แอปพลิเคชัน		2 แอปพลิเคชัน		3 แอปพลิเคชัน		4 แอปพลิเคชัน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	122	30.2	34	8.4	11	2.7	1	0.2
อยู่ด้วยกัน/ สมรส	136	33.7	48	11.9	9	2.2	2	0.5
หม้าย/ หย่าร้าง	58	6.9	10	2.5	3	0.7	0	0.0
รวม	286	70.8	92	22.8	23	5.7	3	0.7

Sig. (2 sides) = 0.888

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส อยู่ในสถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส มากที่สุด โดยจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ มากที่สุด คือ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ ค่า Sig = 0.888 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส กับด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 55 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

กลุ่มตัวอย่าง	1 แอปพลิเคชัน		2 แอปพลิเคชัน		3 แอปพลิเคชัน		4 แอปพลิเคชัน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยม ตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช.	167	41.3	63	15.6	17	4.2	1	0.2
ปวส./ อนุปริญญา	70	17.3	18	4.5	4	1.0	1	0.2
ปริญญาตรี	49	12.1	11	2.7	2	0.5	1	0.2
รวม	286	70.8	92	22.8	23	5.7	3	0.7

Sig. (2 sides) = 0.439

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. มากที่สุด โดยจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ มากที่สุด คือ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ค่า Sig = 0.439 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด กับด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 56 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้ บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง	1 แอปพลิเคชัน		2 แอปพลิเคชัน		3 แอปพลิเคชัน		4 แอปพลิเคชัน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก								
พนักงานบริษัทเอกชน	58	14.4	11	2.7	3	0.7	0	0.0
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ	7	1.7	1	0.2	0	0.0	0	0.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	2.5	2	0.5	0	0.0	0	0.0
เจ้าของกิจการ	30	7.4	1	0.2	0	0.0	0	0.0
ค้าขาย/ ขายสินค้า Online	59	14.6	33	8.2	6	1.5	2	0.5
อาชีพอิสระ	44	10.9	23	5.7	5	1.2	0	0.0
รับจ้างทั่วไป	62	15.3	21	5.2	9	2.2	1	0.2
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	13	3.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
ว่างงาน	3	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม	286	70.8	92	22.8	23	5.7	3	0.7

Sig. (2 sides) = 0.029

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ อยู่ในอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด โดยจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ มากที่สุด คือ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ค่า Sig = 0.029 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 57 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่าง	1 แอปพลิเคชัน		2 แอปพลิเคชัน		3 แอปพลิเคชัน		4 แอปพลิเคชัน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	121	30.0	51	12.6	14	3.5	1	0.2
15,001-30,000 บาท	142	35.1	39	9.7	8	2.0	0	0.0
30,001-45,000 บาท	18	4.5	2	0.5	1	0.2	2	0.5
มากกว่า 45,001 บาท	5	1.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม	286	70.8	92	22.8	23	5.7	3	0.7

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย อยู่ในรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท มากที่สุด โดยจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ มากที่สุด คือ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย กับด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ด้านการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 58 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

กลุ่มตัวอย่าง เพศ	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	55	13.6	94	23.3
หญิง	81	20.0	174	43.1
รวม	136	33.7	268	66.3

Sig. (2 sides) = 0.291

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อยู่ในเพศหญิง มากที่สุด โดยการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 ค่า Sig = 0.291 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับด้านการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 59 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

กลุ่มตัวอย่าง	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ				
19-25 ปี	12	3.0	13	3.2
26-30 ปี	23	5.7	54	13.4
31-35 ปี	25	6.2	49	12.1
36-40 ปี	23	5.7	63	15.6
41-45 ปี	21	5.2	33	8.2
45-50 ปี	16	4.0	42	10.4
51-55 ปี	9	2.2	9	2.2
56-60 ปี	3	0.7	3	0.7
มากกว่า 60 ปี	4	1.0	2	0.5
รวม	136	33.7	268	66.3

Sig. (2 sides) = 0.149

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อยู่ในอายุระหว่าง 36-40 ปี มากที่สุด โดยการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ค่า Sig = 0.149 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับด้านการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 60 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส

กลุ่มตัวอย่าง	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	55	13.6	113	28.0
อยู่ด้วยกัน/ สมรส	72	17.8	123	30.4
หม้าย/ หย่าร้าง	9	2.2	32	7.9
รวม	136	33.7	268	66.3

Sig. (2 sides) = 0.173

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส อยู่ในสถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส มากที่สุด โดยการรับรู้ผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 ค่า Sig = 0.173 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส กับด้านการรับรู้ผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 61 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช.	61	15.1	187	46.3
ปวส./ อนุปริญญา	40	9.9	53	13.1
ปริญญาตรี	35	8.7	28	6.9
รวม	136	33.7	268	66.3

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. มากที่สุด โดยการรับรู้ผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด กับด้านการรับรู้ผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 62 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง อาชีพหลัก	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	34	8.4	38	9.4
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ	4	1.0	4	1.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.0	8	2.0
เจ้าของกิจการ	24	5.9	7	1.7
ค้าขาย/ ขายสินค้า Online	35	8.7	65	16.1
อาชีพอิสระ	24	5.9	48	11.9
รับจ้างทั่วไป	9	2.2	84	20.8
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	1	0.2	12	3.0
ว่างงาน	1	0.2	2	0.5
รวม	136	33.7	268	66.3

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ อยู่ในอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด โดยการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับด้านการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 63 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่าง	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	31	7.7	156	38.6
15,001-30,000 บาท	83	20.5	106	26.2
30,001-45,000 บาท	19	4.7	4	1.0
มากกว่า 45,001 บาท	3	0.7	2	0.5
รวม	136	33.7	268	66.3

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย อยู่ในรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มากที่สุด โดยการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย กับด้านการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 64 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

กลุ่มตัวอย่าง	มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	83	20.5	12	3.0	54	13.4
หญิง	164	40.6	27	6.7	64	15.8
รวม	247	61.1	39	9.7	118	29.2

Sig. (2 sides) = 0.056

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อยู่ในเพศหญิง มากที่สุด โดยการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ มากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ ค่า Sig = 0.056 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 65 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

กลุ่มตัวอย่าง	มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ						
19-25 ปี	18	4.5	2	0.5	5	1.2
26-30 ปี	41	10.1	10	2.5	26	6.4
31-35 ปี	46	11.4	4	1.0	24	5.9
36-40 ปี	49	12.1	9	2.2	28	6.9
41-45 ปี	37	9.2	2	0.5	15	3.7
45-50 ปี	35	8.7	9	2.2	14	3.5
51-55 ปี	13	3.2	2	0.5	3	0.7
56-60 ปี	6	1.5	0	0.0	0	0.0
มากกว่า 60 ปี	2	0.5	1	0.2	3	0.7
รวม	247	61.1	39	9.7	118	29.2

Sig. (2 sides) = 0.323

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อยู่ในอายุระหว่าง 36-40 ปี มากที่สุด โดยการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ มากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ค่า Sig = 0.323 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 66 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส

กลุ่มตัวอย่าง	มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	107	26.5	11	2.7	50	12.4
อยู่ด้วยกัน/ สมรส	120	29.7	22	5.4	53	13.1
หม้าย/ หย่าร้าง	20	5.0	6	1.5	15	3.7
รวม	247	61.1	39	9.7	118	29.2

Sig. (2 sides) = 0.237

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส อยู่ในสถานภาพ มากที่สุด โดยการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ มากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 ค่า Sig = 0.237 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส กับด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 67 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

กลุ่มตัวอย่าง	มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช.	138	34.2	31	7.7	79	19.6
ปวส./อนุปริญญา	65	16.1	8	2.0	20	5.0
ปริญญาตรี	44	10.9	0	0.0	19	4.7
รวม	247	61.1	39	9.7	118	29.2

Sig. (2 sides) = 0.007

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. มากที่สุด โดยการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ มากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ค่า Sig = 0.007 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด กับด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 68 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง	มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก						
พนักงานบริษัทเอกชน	61	15.1	1	0.2	10	2.5
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ	1	0.2	2	0.5	5	1.2
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.2	0	0.0	3	0.7
เจ้าของกิจการ	24	5.9	1	0.2	6	1.5
ค้าขาย/ ขายสินค้า Online	62	15.3	14	3.5	24	5.9
อาชีพอิสระ	46	11.4	9	2.2	17	4.2
รับจ้างทั่วไป	39	9.7	9	2.2	45	11.1
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	5	1.2	3	0.7	5	1.2
ว่างงาน	0	0.0	0	0.0	3	0.7
รวม	247	61.1	39	9.7	118	29.2

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ อยู่ในอาชีพค้าขาย/ ขายสินค้า Online มากที่สุด โดยการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ มากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 69 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่าง	มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	101	25.0	25	6.2	61	15.1
15,001-30,000 บาท	126	31.2	14	3.5	49	12.1
30,001-45,000 บาท	16	4.0	0	0.0	7	1.7
มากกว่า 45,001 บาท	4	1.0	0	0.0	1	0.2
รวม	247	61.1	39	9.7	118	29.2

Sig. (2 sides) = 0.088

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย อยู่ในรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท มากที่สุด โดยการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้มากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ค่า Sig = 0.088 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย กับด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 70 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

กลุ่มตัวอย่าง	ลดต้น ลดดอกเบี้ย		ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่		ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	44	10.9	18	4.5	87	21.5
หญิง	63	15.6	38	9.4	154	38.1
รวม	107	26.5	56	13.9	241	59.7

Sig. (2 sides) = 0.489

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อยู่ในเพศหญิง มากที่สุด โดยรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ ค่า Sig = 0.489 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับด้าน รูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 71 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

กลุ่มตัวอย่าง	ลดต้น ลดดอกเบี้ย		ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ						
19-25 ปี	9	2.2	6	1.5	10	2.5
26-30 ปี	14	3.5	8	2.0	55	13.6
31-35 ปี	15	3.7	14	3.5	45	11.1
36-40 ปี	23	5.7	13	3.2	50	12.4
41-45 ปี	19	4.7	5	1.2	30	7.4
45-50 ปี	15	3.7	7	1.7	36	8.9
51-55 ปี	7	1.7	2	0.5	9	2.2
56-60 ปี	2	0.5	1	0.2	3	0.7
มากกว่า 60 ปี	3	0.7	0	0.0	3	0.7
รวม	107	26.5	56	13.9	241	59.7

Sig. (2 sides) = 0.327

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อยู่ในอายุระหว่าง 26-30 ปี มากที่สุด โดยรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ค่า Sig = 0.327 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 72 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส

กลุ่มตัวอย่าง	ลดต้น ลดดอกเบี้ย		ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	39	9.7	34	8.4	95	23.5
อยู่ด้วยกัน/ สมรส	61	15.1	19	4.7	115	28.5
หม้าย/ หย่าร้าง	7	1.7	3	0.7	31	7.7
รวม	107	26.5	56	13.9	241	59.7

Sig. (2 sides) = 0.006

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส อยู่ในสถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส มากที่สุด โดยรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ค่า Sig = 0.006 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส กับด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 73 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

กลุ่มตัวอย่าง	ลดต้น ลดดอกเบี้ย		ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช.	53	13.1	19	4.7	176	43.6
ปวส./ อนุปริญญา	31	7.7	18	4.5	44	10.9
ปริญญาตรี	23	5.7	19	4.7	21	5.2
รวม	107	26.5	56	13.9	241	59.7

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. มากที่สุด โดยรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด กับด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 74 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง	ลดต้น ลดดอกเบี้ย		ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก						
พนักงานบริษัทเอกชน	25	6.2	18	4.5	29	7.2
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ	3	0.7	1	0.2	4	1.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.5	3	0.7	7	1.7
เจ้าของกิจการ	21	5.2	1	0.2	9	2.2
ค้าขาย/ ขายสินค้า Online	27	6.7	9	2.2	64	15.8
อาชีพอิสระ	18	4.5	13	3.2	41	10.1
รับจ้างทั่วไป	11	2.7	7	1.7	75	18.6
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	0	0.0	3	0.7	10	2.5
ว่างงาน	0	0.0	1	0.2	2	0.5
รวม	107	26.5	56	13.9	241	59.7

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ อยู่ในอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด โดยรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 75 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่าง	ลดต้น ลดดอกเบี้ย		ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	24	5.9	20	5.0	143	35.4
15,001-30,000 บาท	65	16.1	35	8.7	89	22.0
30,001-45,000 บาท	15	3.7	1	0.2	7	1.7
มากกว่า 45,001 บาท	3	0.7	0	0.0	2	0.5
รวม	107	26.5	56	13.9	241	59.7

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย อยู่ในรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มากที่สุด โดยรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย กับด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 76 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

กลุ่มตัวอย่าง	ชำระทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ชำระไม่ทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืม มายังไม่ถึงเดือน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	84	20.8	63	15.6	2	0.5
หญิง	124	30.7	126	31.2	5	1.2
รวม	208	51.5	189	46.8	7	1.7

Sig. (2 sides) = 0.313

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อยู่ในเพศหญิง มากที่สุด โดยความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ค่า Sig = 0.313 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 77 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

กลุ่มตัวอย่าง	ชำระทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ชำระไม่ทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ยังไม่แน่ใจ พังจะกู้ยืม มายังไม่ถึงเดือน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ						
19-25 ปี	15	3.7	10	2.5	0	0.0
26-30 ปี	36	8.9	39	9.7	2	0.5
31-35 ปี	38	9.4	35	8.7	1	0.2
36-40 ปี	40	9.9	44	10.9	2	0.5
41-45 ปี	33	8.2	20	5.0	1	0.2
45-50 ปี	26	6.4	31	7.7	1	0.2
51-55 ปี	12	3.0	6	1.5	0	0.0
56-60 ปี	4	1.0	2	0.5	0	0.0
มากกว่า 60 ปี	4	1.0	2	0.5	0	0.0
รวม	208	51.5	189	46.8	7	1.7

Sig. (2 sides) = 0.909

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อยู่ในอายุระหว่าง 36-40 ปี มากที่สุด โดยความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ค่า Sig = 0.909 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 78 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส

กลุ่มตัวอย่าง	ชำระทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ชำระไม่ทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ยังไม่แน่ใจ พังจะกู้ยืม มายังไม่ถึงเดือน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	82	20.3	82	20.3	4	1.0
อยู่ด้วยกัน/ สมรส	111	27.5	83	20.5	1	0.2
หม้าย/ หย่าร้าง	15	3.7	24	5.9	2	0.5
รวม	208	51.5	189	46.8	7	1.7

Sig. (2 sides) = 0.047

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส อยู่ในสถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส มากที่สุด โดยความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด คือ ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ค่า Sig = 0.047 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส กับด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 79 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

กลุ่มตัวอย่าง	ชำระทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ชำระไม่ทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืม มายังไม่ถึงเดือน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช.	107	26.5	136	33.7	5	1.2
ปวส./ อนุปริญญา	55	13.6	37	9.2	1	0.2
ปริญญาตรี	46	11.4	16	4.0	1	0.2
รวม	208	51.5	189	46.8	7	1.7

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. มากที่สุด โดยความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด กับด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 80 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง	ชำระทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ชำระไม่ทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืม มายังไม่ถึงเดือน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก						
พนักงานบริษัทเอกชน	44	10.9	27	6.7	1	0.2
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ	5	1.2	3	0.7	0	0.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	2.0	3	0.7	1	0.2
เจ้าของกิจการ	26	6.4	5	1.2	0	0.0
ค้าขาย/ ขายสินค้า Online	54	13.4	44	10.9	2	0.5
อาชีพอิสระ	35	8.7	37	9.2	0	0.0
รับจ้างทั่วไป	33	8.2	57	14.1	3	0.7
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	3	0.7	10	2.5	0	0.0
ว่างงาน	0	0.0	3	0.7	0	0.0
รวม	208	51.5	189	46.8	7	1.7

Sig. (2 sides) = 0.001

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ อยู่ในอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด โดยความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 ค่า Sig = 0.001 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 81 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่าง	ชำระทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ชำระไม่ทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืม มายังไม่ถึงเดือน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	65	16.1	120	29.7	2	0.5
15,001-30,000 บาท	120	29.7	65	16.1	4	1.0
30,001-45,000 บาท	19	4.7	3	0.7	1	0.2
มากกว่า 45,001 บาท	4	1.0	1	0.2	0	0.0
รวม	208	51.5	189	46.8	7	1.7

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย อยู่ในรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท โดยความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท มากที่สุด โดยความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด คือ ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย กับด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

ในปัจจุบัน ช่วงที่เศรษฐกิจของประเทศไทย ยังคงต้องเผชิญกับภาวะชะลอตัว อีกทั้งยังเกิดสถานการณ์โควิด-19 ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2563 จนถึงปัจจุบันในปีพ.ศ. 2564 ที่ส่งผลกระทบต่อด้านรายได้ กับธุรกิจเกือบทุกประเภท อาทิ ร้านอาหาร ร้านเสริมสวย โรงแรม ที่มีขนาดเล็กจนถึงขนาดใหญ่ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบอันดับแรก และหนักที่สุดก็คือ ธุรกิจการท่องเที่ยว เพราะจะต้องอาศัยรายได้จากนักท่องเที่ยว จากชาวไทยและชาวต่างประเทศ และมันก็จะลามไปในภาคส่วนอื่นๆ ด้วย อีกทั้งประเทศไทย มีการประกาศปิดประเทศ ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจต้องหยุดชะงักลงด้วย ทำให้ส่งผลกระทบต่อทุกกลุ่มธุรกิจกันอย่างถ้วนหน้า เมื่อเศรษฐกิจต้องหยุดชะงักลง ทำให้การบริโภคภายในประเทศ โดยเฉพาะผู้ที่อยู่อาศัยอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีมากถึง 40% ของประเทศ ซึ่งก็แปลว่าการสังขุดกิจกรรมแค่ภายในกรุงเทพและปริมณฑล ทั้งงานทั้งคนก็หายไปแล้วเกือบครึ่งหนึ่ง ตัวเลขคนทำงานในระบบ มีตัวเลขอยู่ที่ 10 กว่าล้านคน และแน่นอนว่าคนทำงานที่อยู่นอกระบบ มีจำนวนที่มากกว่านั้น ถ้าเราปิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจ คนก็ตกงาน ไม่มีกำลังซื้อ แน่แน่นอนว่าการบริโภคมันก็จะหายไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคนที่มีรายได้น้อย เช่น กลุ่มผู้ใช้แรงงานที่มีรายได้น้อยต่อวัน กลุ่มอาชีพอิสระ หรือกลุ่มพ่อค้าแม่ค้ารายย่อย ที่จำเป็นต้องมีเงินสดสำรอง เพื่อไม่ให้เงินขาดมือ ขณะที่การช่วยเหลือเยียวยาของรัฐบาล ก็ดำเนินการไปอย่างล่าช้า

โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ที่โลกเข้าสู่ยุค 4G และการใช้งานโทรศัพท์มือถือใน Social Media เป็นสิ่งจำเป็นของทุกคน เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และการดำเนินธุรกิจมากขึ้น ซึ่งธุรกิจหลากหลายประเภท ได้เริ่มหันมาเน้นการใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีกันมากขึ้น ไม่เว้นแม้แต่สถาบันการเงินที่กำลังขยายช่องทางการให้บริการผ่าน เครือข่ายเทคโนโลยี เช่น การให้บริการ Internet Banking การให้บริการ Mobile Banking หรือ E-ATM เป็นต้น เพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และเพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคาร ทำให้สถาบันการเงินเข้าถึงฐานลูกค้าได้กว้างขวางและรวดเร็วขึ้น สามารถลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว และเป็นการสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมได้อีกทางหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง ก็จะทำให้สถาบันทางการเงิน สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่าย แต่ถ้าไม่มีระบบการป้องกัน หรือควบคุมระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพแล้ว อาจจะทำให้เกิดการโจรกรรมข้อมูลได้

ซึ่งในปัจจุบันสถาบันทางการเงินหลายแห่ง เปิดให้บริการขอสินเชื่อออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ที่มีขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย แต่ทว่าก็มีมีจลาจลบางกลุ่มได้ใช้ช่องทางดังกล่าวในการปล่อยเงินกู้แบบอย่างผิดกฎหมาย ทำให้เกิดแหล่งเงินกู้แบบใหม่คือ แอปพลิเคชันเงินกู้ หรือมีอีกชื่อ บริการเงินด่วนออนไลน์ไอออนเข้าบัญชี ที่กำลังระบาดหนักมากในประเทศไทย และใช้วิธีโฆษณาเชิญชวนที่เกินจริงในหลายรูปแบบ ซึ่งการดำเนินธุรกิจของแหล่งเงินกู้เถื่อน ในช่องทางออนไลน์

ปัจจุบันพบเห็นได้ทั้งทางผ่านข้อความ SMS ทางโทรศัพท์มือถือ, Line, Facebook, หรือ YouTube เป็นต้น เพราะในช่วงวิกฤติโควิด-19 ความยากลำบากทางเศรษฐกิจ และความเดือดร้อน อาจเข้ามามีผลต่อการตัดสินใจ ต้องการพึ่งพาเงินกู้ เพื่อต้องการเงินก้อนมาหมุนเวียนในกระเป๋าไม่ให้ติดขัด เป็นช่องทางรอดของคนที่ยังจนหนทาง จนผลออกไปจากแอปพลิเคชันเงินกู้ที่ปล่อยเงินกู้ด่วนออนไลน์ หรือเงินกู้ 30 นาที ที่ได้เงินเลยไม่ต้องมีคนค้ำ เพราะทุกคนเข้าถึงได้ง่าย และสามารถได้เงินเพียงกดผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยให้ผู้สนใจที่ต้องการสินเชื่อเงินด่วนโอนไว ทัก Chat ส่วนตัว หรือคลิก Link กลับมา พร้อมมอบเอกสารยืนยันตัวตน (เช่นเดียวกับแหล่งเงินกู้ถูกกฎหมาย) ได้แก่ บัตรประชาชน หมายเลขมือถือ และเลขที่บัญชีรับเงิน ซึ่งอาจจะไม่ทราบว่า เป็นแอปพลิเคชันที่ไม่ถูกกฎหมาย ที่มาพร้อมกับคิวดอกเบี้ยเงินกู้เกินกว่าที่กฎหมายกำหนดเอาไว้ และมักจะมีเงื่อนไขให้ผู้กู้ต้องเปิดสิทธิ์ในการเข้าถึงรายชื่อผู้ติดต่อของตนเอง ทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่บันทึกไว้ และรายชื่อเพื่อนในสื่อ Social ต่างๆ หรือรูปภาพและไฟล์ข้อมูลต่างๆ ที่อาจจะทำให้มีความเสี่ยงที่จะเกิดความเดือดร้อน รำคาญในการถูกติดตามทวงหนี้กับผู้กู้ และผู้ใกล้ชิด เมื่อถูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ก็จะถูกโทรศัพท์ข่มขู่ คุกคาม และส่งข้อความแจ้งไปยังรายชื่อผู้ติดต่อคนอื่นๆ ทำให้ได้รับความอับอาย และใช้ถ้อยคำที่หยาบคายในการทวงหนี้ หรืออ้างกลุ่มอันธพาลทวงหนี้โหด ที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิต และทรัพย์สินของผู้กู้เอง หรืออาจจะนำข้อมูลต่างๆ ของผู้กู้ ไปใช้ในทางที่ผิด และเป็นอันตรายมากกว่าที่คิด จะเห็นได้ว่า เมื่อปีที่ผ่านมานี้ จนถึงปัจจุบัน มีประชาชนจำนวนมาก ตกเป็นเหยื่อของแอปพลิเคชันเงินกู้เถื่อน กู้นั้นอกระบบระบาดหนักมาก โดยพฤติกรรมของแอปพลิเคชันเงินกู้เถื่อน เหล่านี้ จะสร้างภาพให้น่าเชื่อถือ ทั้งที่ไม่มีบริษัทยืนยันตัวตนได้ และมาชักชวนให้ กด Link เข้าร่วมกลุ่มใน Social Media มีการคิวดอกเบี้ยในอัตราสูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด คิวดอกเบี้ย ซ้ำซ้อน และคิดค่าบริการอำพรางคิวดอกเบี้ย หักค่าธรรมเนียมการจัดการสูงถึง 40% ขึ้นไป บางครั้งได้เงินกู้ไม่เต็มจำนวนหรือแค่เพียงครึ่งหนึ่งของยอดเงินกู้ บางรายถูกหลอกให้โอนเงินค้ำประกันก่อนด้วย จึงจะได้สิทธิกู้ยืมเงิน แต่สุดท้ายแอปพลิเคชันเงินกู้เถื่อน ก็หลบหนี ทำให้ผู้กู้ไม่ได้ทั้งเงินกู้ และต้องเสียเงินค้ำประกันไปโดยไม่ได้เงินที่ต้องการจะกู้

อย่างไรก็ตาม จากคำบอกเล่าของผู้บริโภคที่เคยกู้ยืมเงินจากแอปพลิเคชันเถื่อน พบว่า แอปพลิเคชันดังกล่าวมาจากต่างประเทศ ไม่มีความน่าเชื่อถือ และแฝงเข้ามาอยู่ใน Google Play Store จึงไม่สามารถแจ้งปิดแอปพลิเคชันได้ ที่สำคัญในขั้นตอนการติดตั้ง แอปพลิเคชันจะมีการขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลที่อยู่ในเครื่องทั้งหมด โดยเฉพาะรายชื่อผู้ติดต่อ แม้จะยกเลิกการติดตั้งแอปพลิเคชัน ก็ไม่สามารถลบข้อมูลได้ เพราะได้ดึงข้อมูลรายชื่อผู้ติดต่อในเครื่องไปหมดแล้ว ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำมาใช้เมื่อผู้บริโภคผิดนัดชำระ จะโทรศัพท์ หรือส่งข้อความไปตามรายชื่อผู้ติดต่อในโทรศัพท์มือถือของผู้บริโภคทั้งหมด ทำให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ และทำให้ผู้กู้เกิดความอับอาย เหมือนการทวงหนี้โหดของแก๊งเงินกู้นอกระบบ นอกจากนี้ ยังพบว่าเมื่อยื่นคำขอกู้เงินแล้ว เวลาได้รับเงินกู้จะไม่ได้รับเต็มจำนวน โดยอ้างว่าหักค่าดำเนินการ หรือค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อหลีกเลี่ยงกฎหมาย แต่เวลาชำระคืนจะต้องชำระเงินเต็มจำนวน รวมทั้งค่าปรับเมื่อชำระล่าช้าหรือผิดนัดชำระอีกด้วย ซึ่งปัจจุบันพบว่า มีแอปพลิเคชันกู้เงิน ลักษณะเช่นนี้อยู่เป็นจำนวนมาก และมีการโฆษณาผ่าน Social Media ต่างๆ แต่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่มีการตรวจสอบ หรือประกาศแจ้งเตือน หรือขาดการกระตือรือร้น ใน

การแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง ทำให้ที่ผ่านมาผู้ที่ตกเป็นเหยื่อกู้เงินในลักษณะนี้เพิ่มขึ้นอีกมากมาย อาจจะเพราะไม่มีช่องทางการร้องเรียน มีแต่ต้องแจ้งความเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย โดยผู้กู้ยืมเงิน ต้องติดต่อหน่วยราชการที่ดูแลเรื่องหนี้นอกระบบ อันได้แก่ สำนักงานตำรวจ สำนักงานอัยการ ศูนย์รับแจ้งการเงินนอกระบบ ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์ช่วยเหลือลูกหนี้ ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม แต่ก็ยังมีผู้กู้ยืมเงินที่ได้รับความเสียหายส่วนมาก ที่ยังไม่ทราบว่า จะต้องดำเนินการต่ออย่างไร กับแอปพลิเคชันเถื่อนเหล่านี้

ทั้งนี้ ข้อสังเกตลักษณะแอปพลิเคชันแหล่งเงินกู้เถื่อน ที่พบได้บ่อย ประกอบด้วย

- การสร้าง Page หรือแอปพลิเคชัน เลียนแบบธนาคาร และผู้ให้บริการถูกกฎหมาย โดยใช้ชื่อให้คล้าย หรือเหมือนกับสถาบันทางการเงินหรือธนาคาร เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ
- มีโฆษณาชวนเชื่อที่โดนใจกลุ่มเป้าหมาย เช่น ดอกเบี้ยต่ำ (แต่ไม่จริง ภาระหนี้ที่ต้องจ่ายคืนทุกรูปแบบรวมกัน เมื่อคิดเป็นดอกเบี้ยเฉลี่ยสูงกว่า 100% ต่อปี) ติด Blacklist ก็กู้ได้
- Page หรือแอปพลิเคชัน ที่เคยถูกจับยังวนกลับมาเปิด Page หรือแอปพลิเคชันใหม่ ให้บริการในลักษณะเดิม โดย Page หรือแอปพลิเคชันใหม่ แสดงชื่อเดิมควบคู่ไปกับชื่อใหม่ที่ใกล้เคียงเก่า อาทิ Page หรือแอปพลิเคชัน Consumer Finance ซึ่งศูนย์ป้องกันปราบปรามการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับหนี้นอกระบบ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แดลงข่าวการจับกุมเมื่อต้นเดือน มิถุนายน 2564 ที่ผ่านมา มีความเกี่ยวพันรวมถึง 21 Page หรือ 21 แอปพลิเคชัน
- ไม่สะดวกสะท้อนกับการประสานผู้กู้ยืมเงิน ที่ไม่ชำระเงินตามกำหนดเวลา ทำให้เกิดความอับอาย
- ช่องทางติดต่อไม่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ มีแต่คลิก Link ทางเดียว และรอรับการติดต่อเท่านั้น

ในอีกมุมหนึ่ง จะมีกลุ่มผู้กู้ยืมเงินบางกลุ่ม ที่เข้าไปใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเข้าไปขอกู้ยืมเงิน จากแอปพลิเคชันต่างๆ ที่เริ่มจากการกู้ยืมเงินเริ่มต้น 1 แอปพลิเคชันก่อน หลังจากนั้นจะเริ่มขอกู้ยืมเงิน ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากขึ้นเรื่อยๆ รวมทั้งให้คนในครอบครัว มาช่วยกันกู้ยืมเงิน ซึ่งผู้กู้ยืมเงินบางท่าน อาจจะได้รับเงินมากกว่า 1 แสนบาท เมื่อได้จำนวนเงินตามที่ต้องการจากการขอกู้ยืมเงิน ผ่านแอปพลิเคชันเงินกู้ ในโทรศัพท์มือถือ เมื่อถึงกำหนดก็จะไม่ยอมจ่ายเงินคืนให้กับแอปพลิเคชันที่ไปกู้ยืมเงินมา โดยที่ไม่เกรงกลัวการข่มขู่ หรือการประสานทางสื่อ Social Media ต่างๆ โดยผู้กู้ยืมเงินกลุ่มนี้ จะทำการเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์มือถือใหม่ หรืออาจจะเปลี่ยนโทรศัพท์เครื่องใหม่ ปิดบัญชีธนาคาร และแจ้งบัตรประชาชนหาย แล้วทำใหม่ เพื่อป้องกันการติดตามจากแอปพลิเคชันที่ให้ผู้กู้ยืมเงิน โดยอาศัยช่องว่างของกฎหมายที่ไม่คุ้มครองให้กับแอปพลิเคชันต่างๆ เหล่านี้ ไม่ว่าจะถูกกฎหมายหรือไม่ก็ตาม

ในปัจจุบันแทบจะแยกไม่ออกเลยว่า แอปพลิเคชันที่ให้กู้ยืมเงิน ในโทรศัพท์มือถือ ว่าแอปพลิเคชันไหนถูกกฎหมายหรือผิดกฎหมาย เนื่องจากมีการสร้างแอปพลิเคชัน ที่ใช้ชื่อ/ สัญลักษณ์ หรือรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน ออกมามากกว่า 100 แอปพลิเคชัน ที่ทำออกมาเลียนแบบแอปพลิเคชันที่ถูกกฎหมาย เพียงแค่เปลี่ยนสี หรือสัญลักษณ์ของ Logo ให้ใกล้เคียงกับแอปพลิเคชันที่ถูกกฎหมายมากที่สุด หรือมีการประชาสัมพันธ์ว่าแอปพลิเคชันนั้น เป็นการร่วมมือระหว่างแอปพลิเคชัน กับธนาคารใดธนาคารหนึ่ง เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิด หรือสับสนได้ สำหรับกลุ่มผู้บริโภค ที่กู้เงินจากแอปพลิเคชันที่ถูกกฎหมาย ส่วนมากจะเข้าใจในเงื่อนไขที่มีการระบุไว้ในสัญญา และจะทราบว่าเป็นของผู้ประกอบการรายใด ส่วนกลุ่มผู้บริโภค ที่กู้เงินจากแอปพลิเคชันที่ผิดกฎหมาย จะไม่ค่อยสนใจในเงื่อนไข หรือข้อตกลงที่แจ้งมา เพราะมีความจำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเงินด่วน เพื่อนำมาใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน, เพื่อนำเงินไปประกอบอาชีพหรือเพื่อนำเงินไปชำระหนี้สินที่มีอยู่ ทำให้ต้องกู้เงินจากแอปพลิเคชันที่ผิดกฎหมาย ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ง่าย และขั้นตอน/ เงื่อนไข การกู้ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และไม่มีเงื่อนไขใดๆ ให้กรอกแค่ข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้ เท่านั้น อีกทั้งไม่มีการตรวจ Credit Bureau แต่จะต้องมีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลในโทรศัพท์มือถือก่อน ทำให้แอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์สามารถเข้าสู่ข้อมูลทุกอย่างที่อยู่ในโทรศัพท์มือถือได้อย่างง่ายดาย ทำให้ผู้บริโภคที่ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ก็จะมีเจ้าหน้าที่ของทางแอปพลิเคชัน โทรศัพท์มาเพื่อข่มขู่ และทวงวันละหลายรอบ หรือโทรศัพท์ไปทวงหนี้ หรือข่มขู่ทางญาติ/ เพื่อน/ พี่น้อง/ คนที่รู้จัก หรือมีการประจบประแจงผ่านสื่อ Social Media เช่น Facebook ที่ทำให้ผู้กู้ยืมเงินเกิดอับอาย หรือมีการคิดค่าปรับกรณีจ่ายล่าช้า หรือคิดดอกเบี้ยที่สูงมากเกินไป

ปัญหาที่สำคัญอีกด้านหนึ่ง ก็คือ ในระบบโทรศัพท์มือถือที่มี Application Play หรือมีการส่ง SMS ข้อความโฆษณาตรงไปยังโทรศัพท์มือถือ หรือผ่าน Social Media ในรูปแบบแพลตฟอร์มต่างๆ ให้กับผู้บริโภค ไม่สามารถตรวจสอบเช็คได้เลยว่า แอปพลิเคชันที่ให้กู้ยืมเงินในบาง เป็นแอปพลิเคชันที่ให้กู้ยืมเงินถูกกฎหมาย อีกทั้งการเข้าไปเพื่อตรวจสอบในระบบของธนาคารแห่งประเทศไทย จะต้องมีการระบุชื่อของผู้ประกอบการของแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ ซึ่งโดยส่วนมากผู้กู้ยืมเงิน จะไม่ทราบเลยว่าเป็นของผู้ประกอบการรายใด รวมทั้งผู้กู้ยืมเงินอาจจะไม่ทราบช่องทางในการเข้าไปตรวจสอบว่าเป็นแอปพลิเคชันที่ถูกกฎหมายหรือไม่ และมีความซับซ้อน ความยุ่งยากในการเข้าไปตรวจสอบในระบบของธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้ผู้กู้ยืมเงินเลยไม่สนใจที่จะเข้าไปตรวจสอบ อีกทั้งยังขาดการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการขอกู้ยืมเงินจากแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ที่ผิดกฎหมาย ให้ผู้บริโภคเข้าใจอย่างชัดเจน และต่อเนื่อง เพราะยังมีผู้บริโภคบางกลุ่ม ที่ยังไม่ทราบถึงปัญหาจากการขอกู้ยืมเงินจากแอปพลิเคชันที่ผิดกฎหมาย เช่น ในเรื่องของการได้รับจำนวนเงินไม่ครบตามจำนวนที่ขอกู้, การคิดอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด, การโอนเงินไปก่อนเพื่อเป็นหลักประกัน หรือแม้กระทั่งการคิดค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการ ที่แพงเกินจริง ซึ่งผู้ขอกู้ยืมเงิน อาจจะไม่ทราบมาก่อนว่า มีการคิดค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการเหล่านี้ และอีกวิธีที่สามารถเข้าถึงแหล่งกู้เงินผ่านแอปพลิเคชัน ได้ง่ายที่สุดคือ การ Search หาข้อมูลจาก Google เพียงแค่พิมพ์คำว่า เงินกู้แอปพลิเคชันออนไลน์ หรือแอปพลิเคชันกู้เงินด่วน ก็จะพบเจอกับแหล่งกู้เงินมากมาย ซึ่งถ้าไม่ตรวจสอบให้ดี ผู้บริโภคอาจจะพบกับแอปพลิเคชันกู้เงินที่ไม่ถูกกฎหมาย และตกเป็นเหยื่อได้

ทำให้ผู้บริโภคที่มีความต้องการที่จะใช้เงินในเวลานั้น ไม่มีความรู้ ความเข้าใจ ในการกู้ยืมเงิน จาก แอปพลิเคชันเหล่านั้น ที่มีหลักเกณฑ์ หรือเงื่อนไขต่างๆ ไม่ชัดเจน ซึ่งแอปพลิเคชันที่ให้กู้ยืมเงินผิดกฎหมาย จะรู้ว่าคนที่มาขอกู้ยืมเงินนั้น มักจะอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่มีอะไรจะเสีย และยอมทำทุกอย่าง เพื่อให้ได้เงินกู้มาใช้ ทันเวลา ทำให้การกู้ยืมเงิน จากแอปพลิเคชันที่ผิดกฎหมาย มักมีกลโกงที่บอกเงื่อนไขการกู้เงินแบบกำกวมๆ หรือทำให้สับสน ทำให้สุดท้ายแล้ว ผู้กู้ยืมเงินจะไม่รู้เลยว่าตอนนี้เป็นหนี้อยู่เท่าไร ซึ่งผู้กู้ยืมเงินอาจจะคาดไม่ถึงว่าจะมีการคิดอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และถูกหักค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการต่างๆ โดยไม่ได้รับความเป็นธรรม อีกด้วย ดังนั้น ควรจะมีหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ออกมาดูแลเรื่องนี้อย่างจริงจัง และจะต้องทำการประชาสัมพันธ์ เสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาจากการถูกเอาเปรียบจากแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคได้รับทราบถึงกลโกงต่างๆ และไม่ตกเป็นเหยื่อของแอปพลิเคชันเงินกู้ ออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย เหล่านั้น และเข้ามาทวงดั่งแอปพลิเคชันเงินกู้ผิดกฎหมายให้หมดไป เพราะหน่วยงาน ของรัฐ และธนาคาร สามารถร่วมมือกันในการจับแอปพลิเคชันเงินกู้ผิดกฎหมาย เนื่องจากมีชื่อ นามสกุล เลขที่ บัญชีธนาคาร ของผู้ที่รับ โอนเงินจากผู้บริโภค สามารถสืบติดตามไปพบตัวได้

สรุปได้ว่า โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่าน แอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จึงมีความสำคัญแก่ทุกคนอย่างมาก มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทำความเข้าใจ ความ เข้าใจ และปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการให้แก่ประชาชน สามารถชี้ให้เห็นถึงปัญหาการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค จากการใช้ แอปพลิเคชันบริการกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ได้มากขึ้น และควรศึกษาข้อมูลอย่างรอบด้าน โดยเลือก ติดต่อกู้ยืมเงินจากธนาคาร หรือสถาบันการเงินที่มีเว็บไซต์ และแหล่งที่ตั้งชัดเจน มีใบอนุญาตหรือใบขึ้น ทะเบียนให้ประกอบธุรกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และสามารถตรวจสอบได้ เพราะหากทำการกู้ยืมเงินนอกระบบ จะไม่มีทางรู้เลยว่าคนที่ปล่อยกู้ให้เรา มีแหล่งเงินมาจากที่ไหน ซึ่งอาจจะมา จากการทำธุรกิจผิดกฎหมายต่างๆ ก็อาจจะยากที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจะเข้ามาช่วยเหลือลูกหนี้ได้ ทันทีทั้งนี้ เพราะการสืบหาเกี่ยวกับเครือข่ายกู้เงินนอกระบบได้ทันทีนั้น ไม่ใช่เรื่องง่าย และทำให้ได้ประชาชน ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเพียงพอ ความปลอดภัยต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ใน โทรศัพท์มือถือ อีกด้วย

วัตถุประสงค์

โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อสำรวจ และวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ที่สามารถดาวน์โหลดได้บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS) เพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเพียงพอ มีความปลอดภัยในการเลือกใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

2. เพื่อต้องการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภค ที่เคยใช้หรือยังใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ว่ามีความรู้ ความเข้าใจ และประสบปัญหาเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน บริการสินเชื่อออนไลน์ และมีกลุ่มผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน เงินกู้ยืมออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ในแต่ละประเภทมากน้อยเพียงใด

3. เพื่อต้องการศึกษา ช่องทาง และรูปแบบการให้บริการ ของสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ และการเก็บอัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ที่กฎหมายกำหนดหรือไม่

4. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะ แนวทาง นโยบาย และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคต่อหน่วยงานของรัฐ ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง

5. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่แตกต่างกันหรือไม่

ระยะเวลาในการจัดทำโครงการ: ระหว่างวันที่ 19 กันยายน จนถึงวันที่ 30 ตุลาคม 2564

วิธีดำเนินการวิจัย

ทางบริษัทฯ จะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบ **Probability Sampling** คือ การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยสามารถกำหนดโอกาสที่หน่วยตัวอย่างแต่ละหน่วยถูกเลือก ทำให้ทราบความน่าจะเป็นที่แต่ละหน่วยในประชากรจะถูกเลือก การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้สามารถนำผลที่ได้อ้างอิงไปยังประชากรได้ และวิธีการสัมภาษณ์แบบ **Non Probability Sampling** คือ การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยไม่คำนึงว่าตัวอย่างแต่ละหน่วยมีโอกาสถูกเลือกมากน้อยเท่าไรซึ่งจะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล (Face to Face Interview) กระจายการเก็บข้อมูลตามพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร, จังหวัดนครสวรรค์, จังหวัดพิษณุโลก, จังหวัดเชียงใหม่, จังหวัดนครราชสีมา, จังหวัดระยอง, จังหวัดสตูล และจังหวัดสมุทรสงคราม

โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสอบถามข้อมูล จำนวน 400 ตัวอย่าง แต่เก็บข้อมูลจริงทั้งหมด 550 ตัวอย่าง ซึ่งจะคัดเลือกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เคยใช้บริการหรือกำลังใช้บริการแอปพลิเคชันผิคนกหมายเป็นหลัก และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่ามีปัญหาจากการใช้แอปพลิเคชัน หรือมีข้อเสนอแนะจากการใช้แอปพลิเคชันгүйมเงิน เหลือทั้งสิ้น 404 ตัวอย่าง และใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำแบบสอบถามไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ โดยจะมีการกระจายข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำมาตรวจสอบความถูกต้อง กำหนดเลขที่แบบสอบถาม และกำหนดรหัสเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป โดยขั้นตอนการทำงาน จะถูกควบคุมคุณภาพการทำงาน โดยกำหนดขอบเขต และเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย ซึ่งในรายละเอียดแบบสอบถาม เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถ

ดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มเติม

แบบสอบถามทุกชุด ที่ผ่านการตรวจสอบจากทีมงานตรวจสอบคุณภาพแล้ว จะนำมาบันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล โดยจะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences for windows) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย รวมทั้งแปลความหมายข้อมูลที่ประมวลผล โดยการแสดงผลในตารางที่อ่าน และเข้าใจได้ง่าย และการหาค่าต่างๆ ทางสถิติ ซึ่งอาจจะเป็นเหตุและผลของความเข้าใจ และพฤติกรรมบางอย่าง โดยใช้หลักสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) เพื่อให้เห็นภาพที่เด่นชัดยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถนำผลที่ได้ไปวางแผน และปฏิบัติต่อไปได้ โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้เป็นหัวข้อตามลำดับตามแบบสอบถาม และข้อมูลที่ได้มาจาก

การเก็บข้อมูลภาคสนาม จะมีการแยกการทำรายงานออกเป็นแต่ละส่วน เป็นการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และนำเสนอในรูปแบบของการบรรยาย โดยแยกแต่ละตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 Descriptive Statistics หรือสถิติเชิงพรรณนา คือ การแสดงผลการวิเคราะห์ เพื่อศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา แบ่งการวิเคราะห์ คือ Frequency แสดงผลการวิเคราะห์ความถี่ร้อยละ (Valid Percent) โดยแยกแต่ละส่วนตามแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มเติม นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 Inferential Statistics หรือสถิติเชิงอ้างอิง คือ การทดสอบ Chi-Square แสดงผลการวิเคราะห์การศึกษาวิจัยเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสัมพันธ์ต่างๆ กับปัจจัยส่วนบุคคล ในลักษณะการแจกแจงความถี่แบบสองทาง (Crosstab) ตามปัจจัยสัมพันธ์ต่างๆ กับปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. ด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
2. ด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล
3. ด้านการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
4. ด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล
5. ด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
6. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล

รูปแบบรายงาน

ซึ่งในการทำรายงานฉบับนี้ จะแยกผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 กลุ่มตัวอย่าง คือ

1. กลุ่มตัวอย่าง ที่บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ถูกกฎหมาย จำนวน 152 ตัวอย่าง
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ผิดกฎหมาย จำนวน 252 ตัวอย่าง
3. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ โดยภาพรวมทั้งหมด จำนวน 404 ตัวอย่าง

รวมทั้งสรุปการอภิปรายผลการวิจัย พร้อมข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จากการเก็บข้อมูลตามพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร, จังหวัดนครสวรรค์, จังหวัดพิษณุโลก, จังหวัดเชียงใหม่, จังหวัดนครราชสีมา, จังหวัดระยอง, จังหวัดสตูล และจังหวัดสมุทรสงคราม โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสอบถามข้อมูล จำนวน 400 ตัวอย่าง แต่เก็บข้อมูลจริงทั้งหมด 550 ตัวอย่าง ซึ่งจะคัดเลือกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เคยใช้บริการหรือกำลังใช้บริการแอปพลิเคชันผิดกฎหมายเป็นหลัก และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่ามีปัญหาจากการใช้แอปพลิเคชัน หรือมีข้อเสนอแนะจากการใช้แอปพลิเคชันกู้ยืมเงิน เหลือทั้งสิ้น 404 ตัวอย่าง ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-40 ปี และมีค่าอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 37.65 ปี มีสถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส ส่วนมากการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. ประกอบอาชีพค้าขาย/ ขายสินค้า Online ที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเคยใช้บริการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ อยู่ที่ 1 แอปพลิเคชัน จากการเก็บข้อมูลมีผู้บริโภคที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย จำนวน 16 แอปพลิเคชัน ซึ่งแอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบมากที่สุด คือ Line BK และใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย จำนวน 93 แอปพลิเคชัน ซึ่งแอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบมากที่สุด คือ ราชารัฐ โดยที่ไม่ทราบชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการเลย ซึ่งการรู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ จะมาจากแนะนำของเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก

ด้านระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ระดับพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน และที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความเหมาะสม ของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม สำหรับเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย และนำเงินที่กู้ยืมได้ เพื่อใช้จ่ายในการดำรงชีพประจำวัน

ด้านเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ นั้น ใช้แค่เพียงบัตรประชาชนเท่านั้น และไม่ต้องใช้อะไรเป็นหลักฐานในการค้าประกัน แต่จะต้องมีการอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลในโทรศัพท์มือถือ จำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 8,575.74 บาท โดยผู้บริโภคจะไม่ทราบรูปแบบการชำระหนี้เป็นอย่างไร และอัตราดอกเบี้ยเท่าไร โดยมีเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการ

อนุมัติเงินกู้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ คือ มีการหักค่าธรรมเนียม ในการดำเนินการ ที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขก่อน

ด้านค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 33.24 ซึ่งค่าธรรมเนียมที่ถูกหักมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 60 และจะต้องชำระหนี้โดยการโอนเงินเข้าบัญชี (ATM) ตามที่ผู้ให้กู้แจ้ง ซึ่งถ้าเป็นผู้กู้ยืมเงินจากแอปพลิเคชันถูกกฎหมาย จะสามารถชำระหนี้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพราะส่วนมากจะให้ชำระหนี้ภายในระยะเวลา 1 ปี แต่ถ้าเป็นผู้กู้ยืมเงินจาก แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย จะไม่สามารถชำระหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพราะจะต้องชำระเงินไว้ภายใน 7 วันเท่านั้น ทำให้เกิดปัญหาจากการทวงหนี้โดยการโทรศัพท์ข่มขู่ และโทรศัพท์ทวงวันละหลายรอบ หรือทวง หนี้มากกว่าวันละ 1 ครั้ง และทวงหนี้หลังเวลา 18.00 น. ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหของผู้กู้ยืมเงินจากแอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย ก็คือ จะต้องพยายามหาเงินจากแหล่งสินเชื่ออื่น เพื่อชำระหนี้ที่ค้างไว้

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่าน แอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ คือ อยากให้ควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม, กวาดล้างแอปพลิเคชันเงินกู้ที่ไม่ถูกกฎหมายให้หมดไป, ปรับลดค่าธรรมเนียม หรือไม่ควรมีการหักค่าธรรมเนียม หรือคิดค่าธรรมเนียมไม่แพงเกินจริง และควรจะขยายเวลาผ่อนผันการชำระเงิน หรือสามารถเลือกเวลาชำระเงิน ได้เอง

ผลการวิเคราะห์

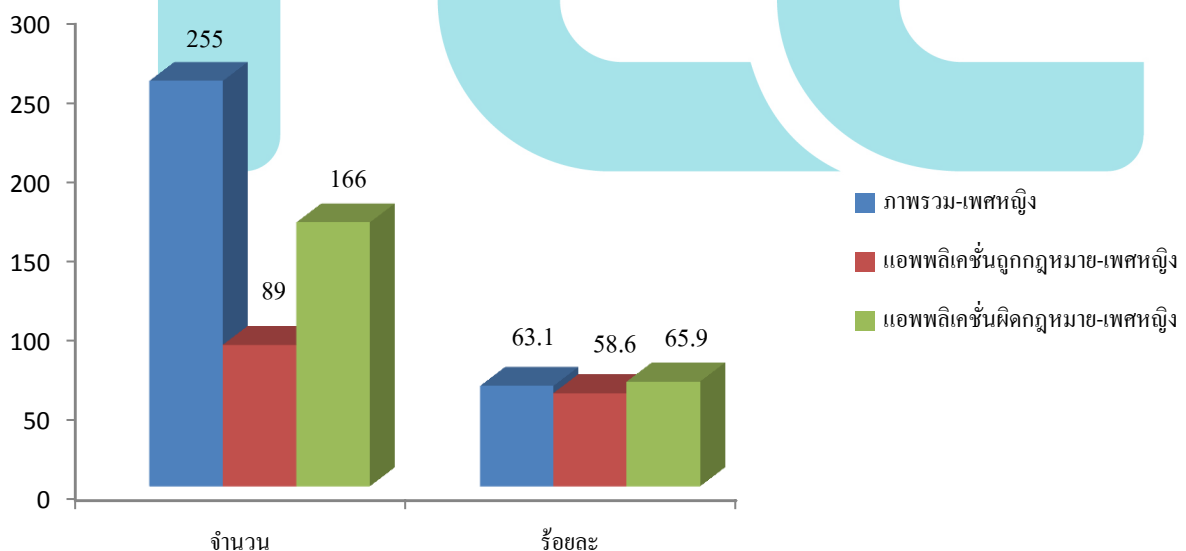
1. Descriptive Statistics หรือสถิติเชิงพรรณนา เป็นการแสดงผลการวิเคราะห์การศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา แบ่งการวิเคราะห์ คือ การแสดงผลการวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Average) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยแยกแต่ละส่วนตามแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ด้านข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการสำรวจ จำแนกตามเพศ อายุ อายุเฉลี่ย สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย พบว่า ที่ตอบมากที่สุด คือ

ด้านเพศ

- โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9

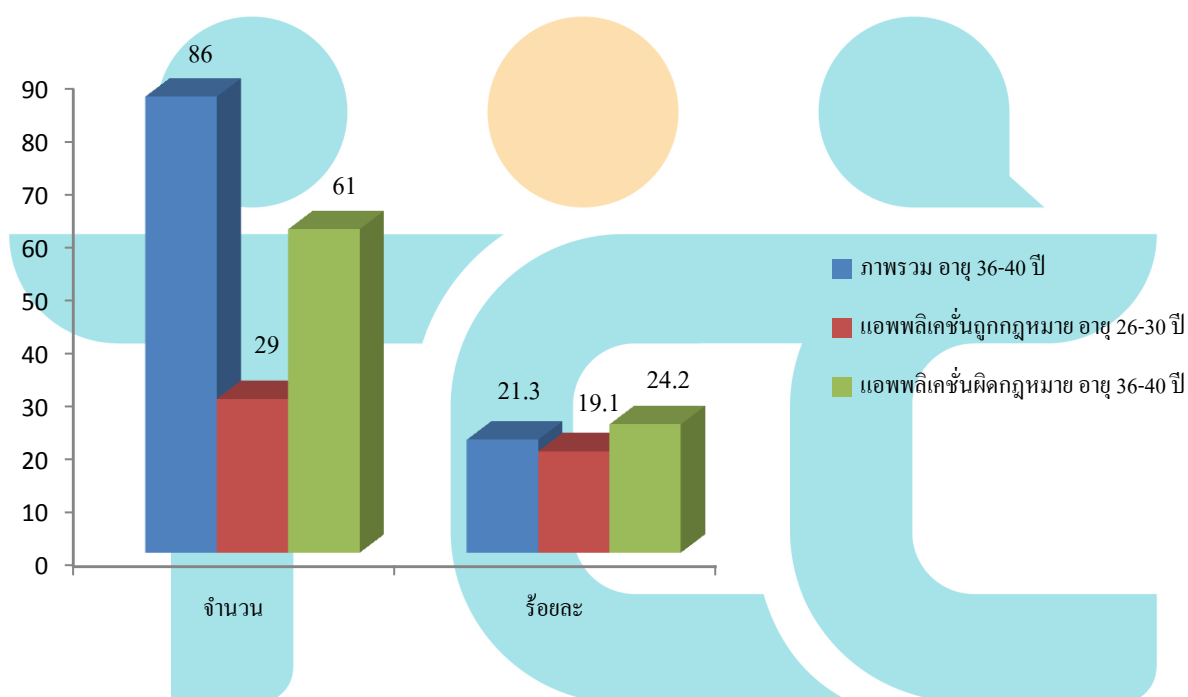


ด้านอายุ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2



ด้านอายุเฉลี่ย

-โดยภาพรวม ด้านอายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 37.65 ปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุมากที่สุด คือ อายุ 66 ปี และอายุน้อยที่สุด คือ อายุ 20 ปี

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านอายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 37.80 ปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุมากที่สุด คือ อายุ 66 ปี และอายุน้อยที่สุด คือ อายุ 22 ปี

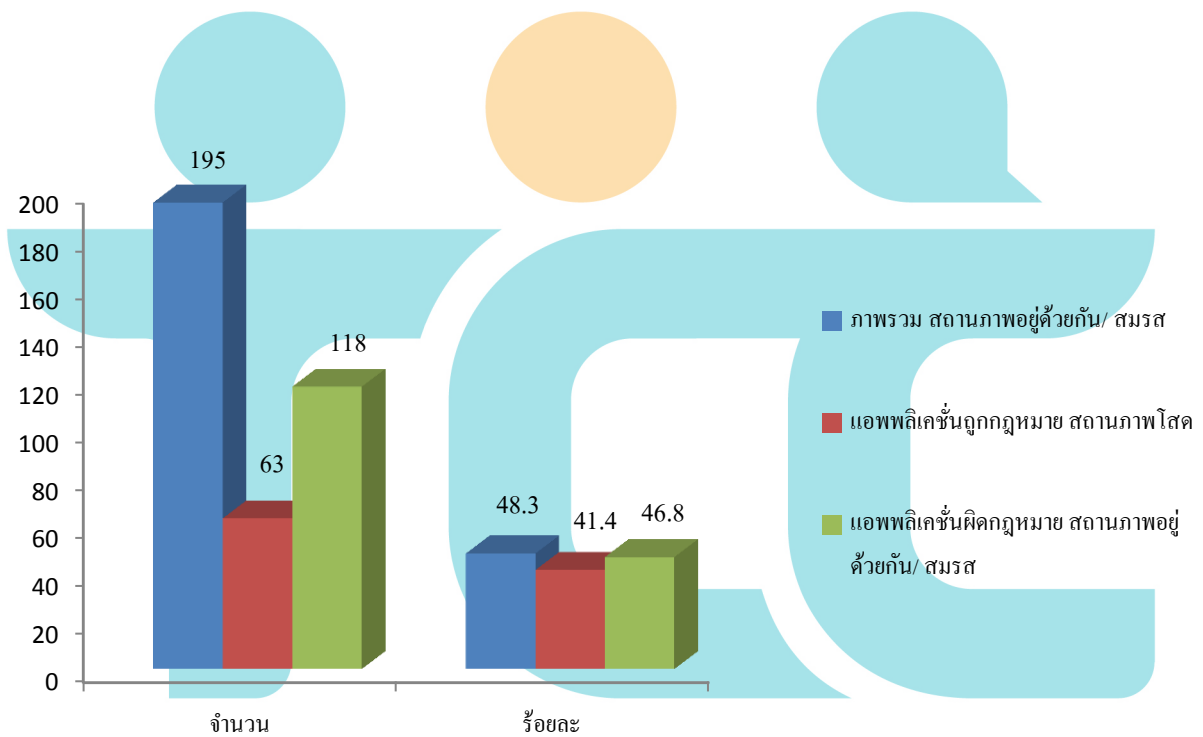
-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านอายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 37.56 ปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุมากที่สุด คือ อายุ 62 ปี และอายุน้อยที่สุด คือ อายุ 20 ปี

ด้านสถานภาพการสมรส

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ สถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ สถานภาพโสด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ สถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8

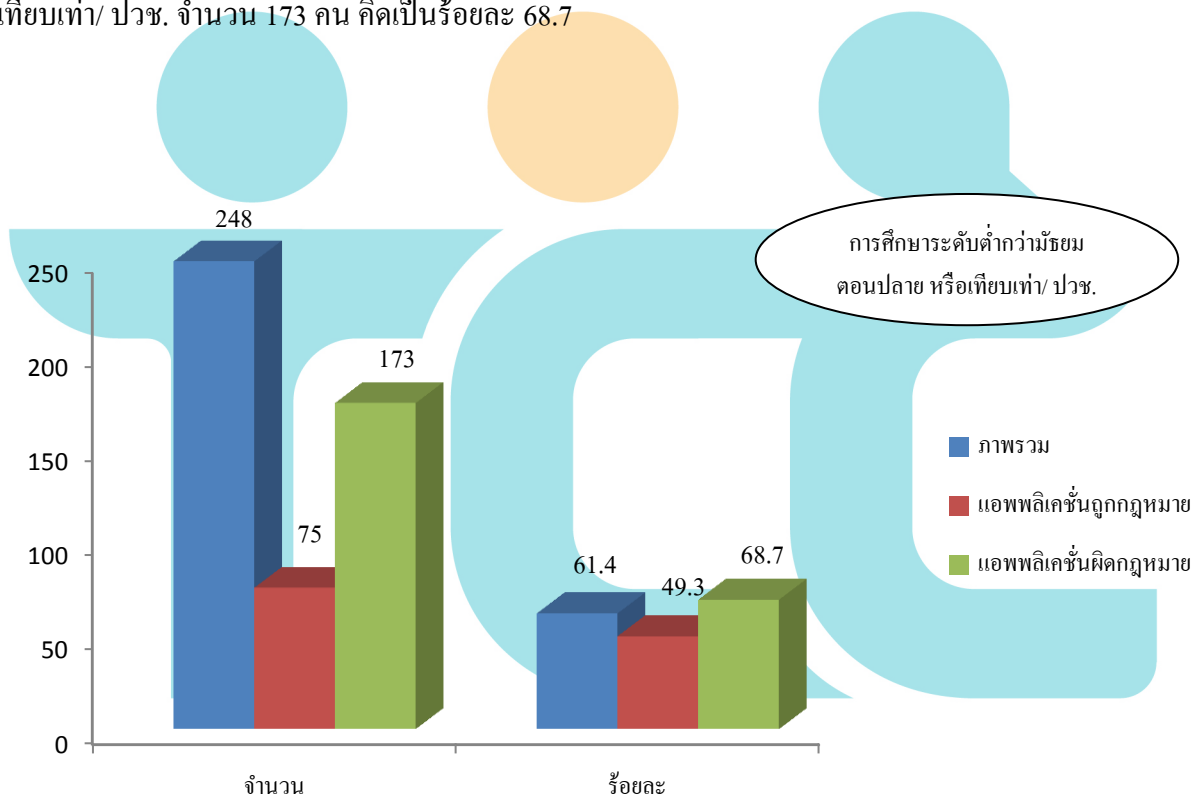


ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ การศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4

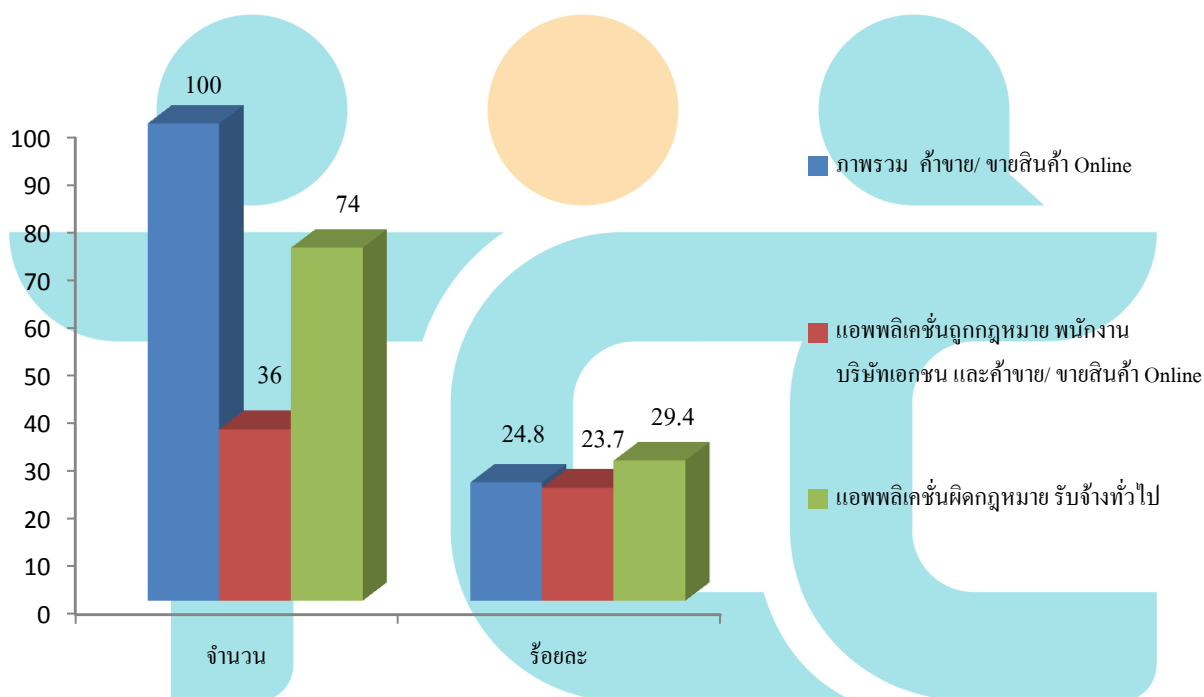
-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ การศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ การศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7



ด้านอาชีพ

- โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ อาชีพค้าขาย/ ขายสินค้า Online จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพค้าขาย/ ขายสินค้า Online อย่างละจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4

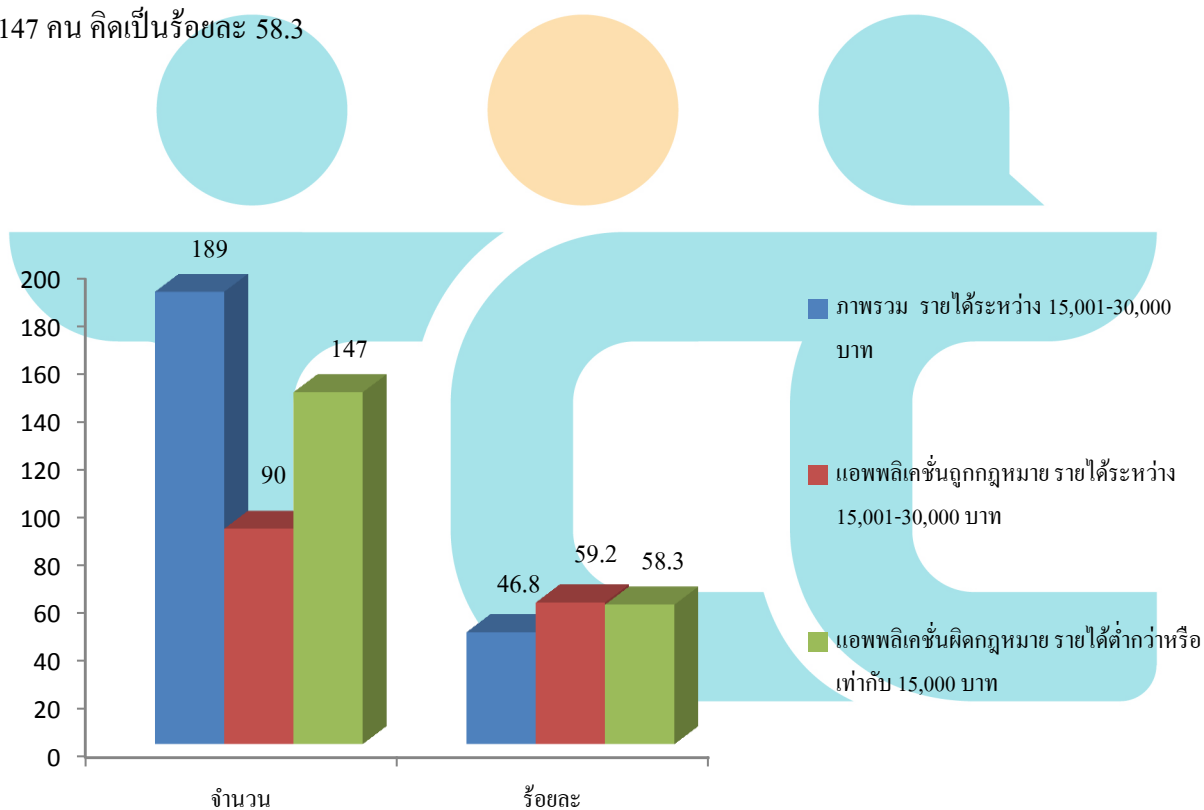


ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3

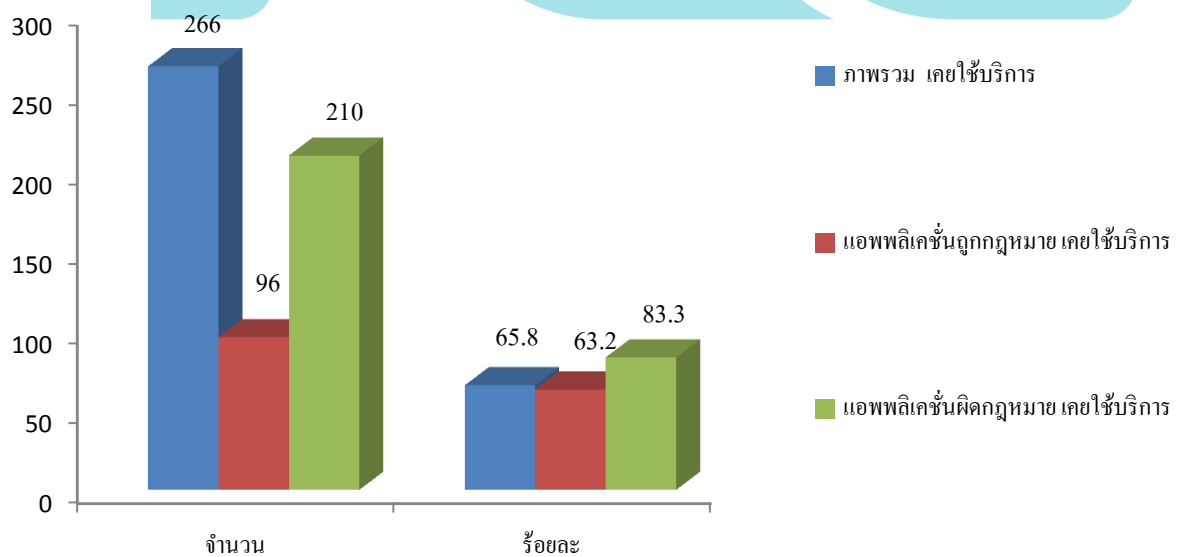


ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS

จากผลการสำรวจ จำแนกตามประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์, ชื่อแอปพลิเคชันที่ใช้บริการ, การรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ, ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการ, ช่องทางการรู้จัก, เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ, วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ, เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน, สิ่งที่น่ามาค้ำประกันในการขอกู้ยืมเงิน, การแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล, รูปแบบการชำระหนี้, อัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงิน, ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงิน, เงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้, วิธีการชำระหนี้สินเชื่อ, ระยะเวลาชำระหนี้ เงินที่ขอกู้ยืมสินเชื่อ, ความสามารถในการชำระหนี้ที่กู้ยืม, ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์, ลักษณะการติดตามทวงถามหนี้, วิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิดหรือถูกคุกคาม, ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อ

ประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์

- โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ กำลังใช้บริการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3

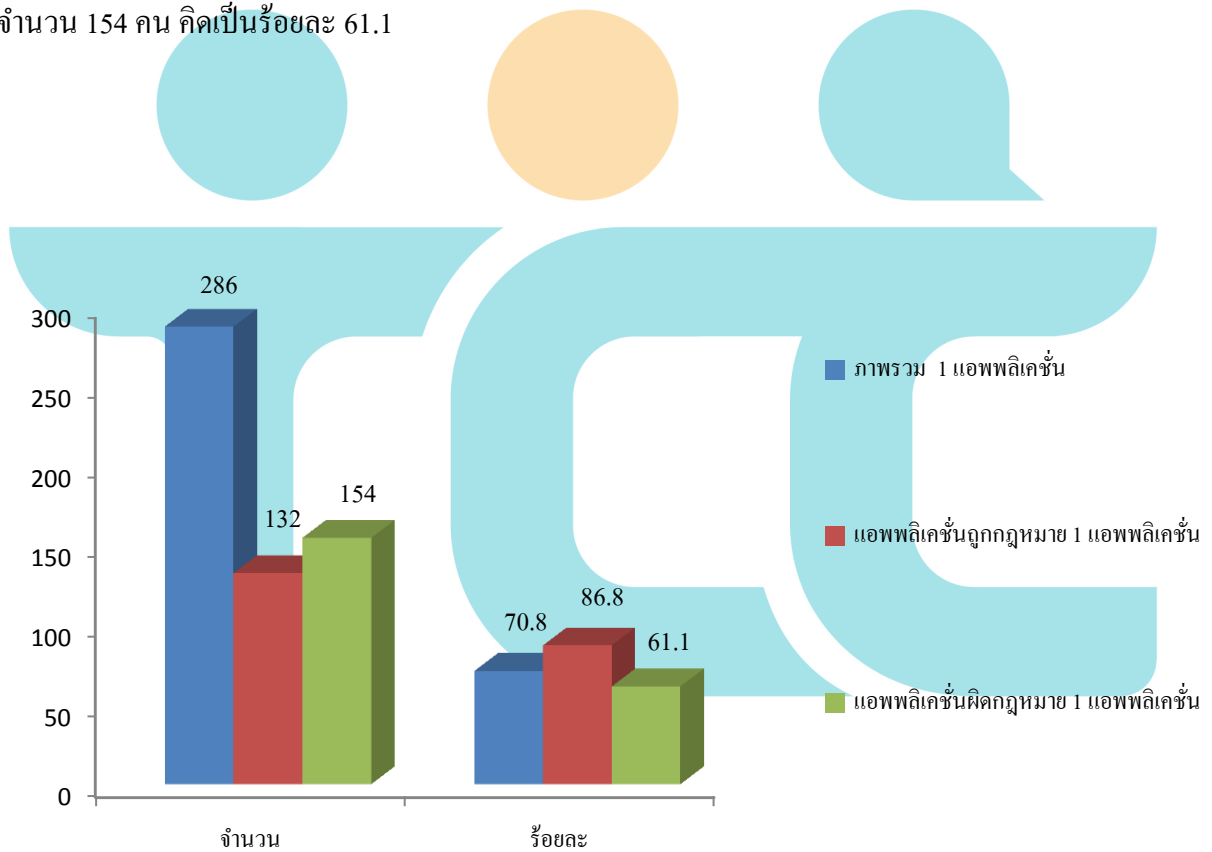


จำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1

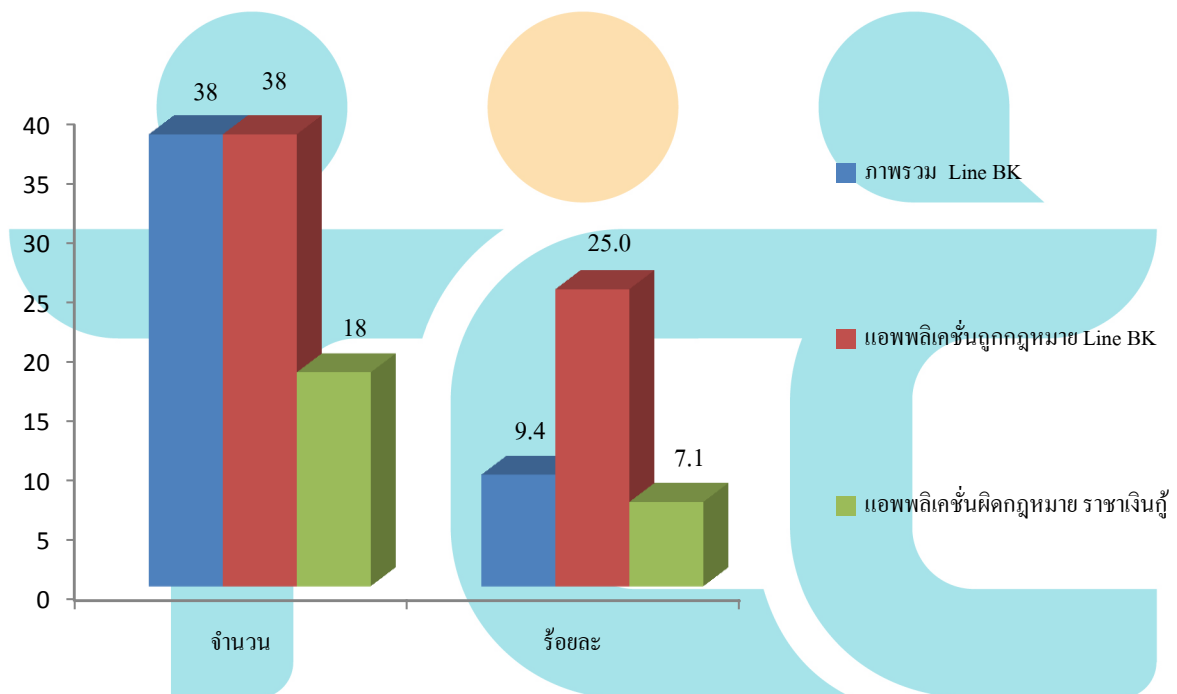


ชื่อแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ Line BK จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ Line BK จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ราชอาณาจักร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

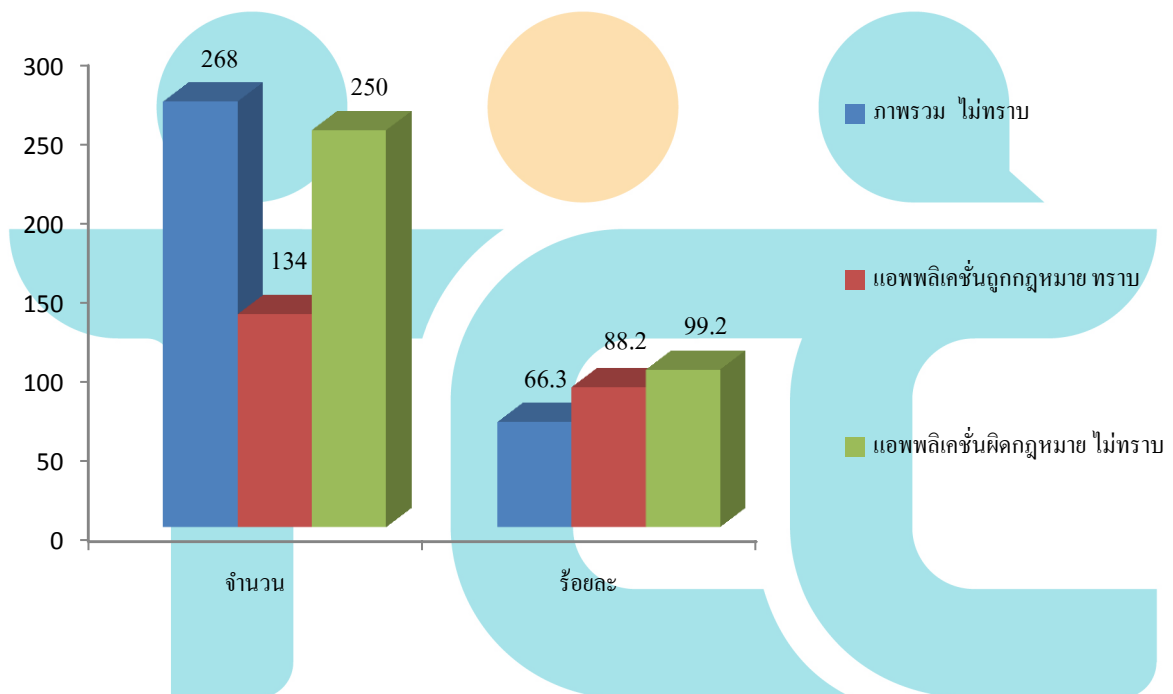


การรับรู้ของผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินค้าออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ทราบ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 88.2

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2



ชื่อผู้ประกอบการ แอปพลิเคชันดินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5

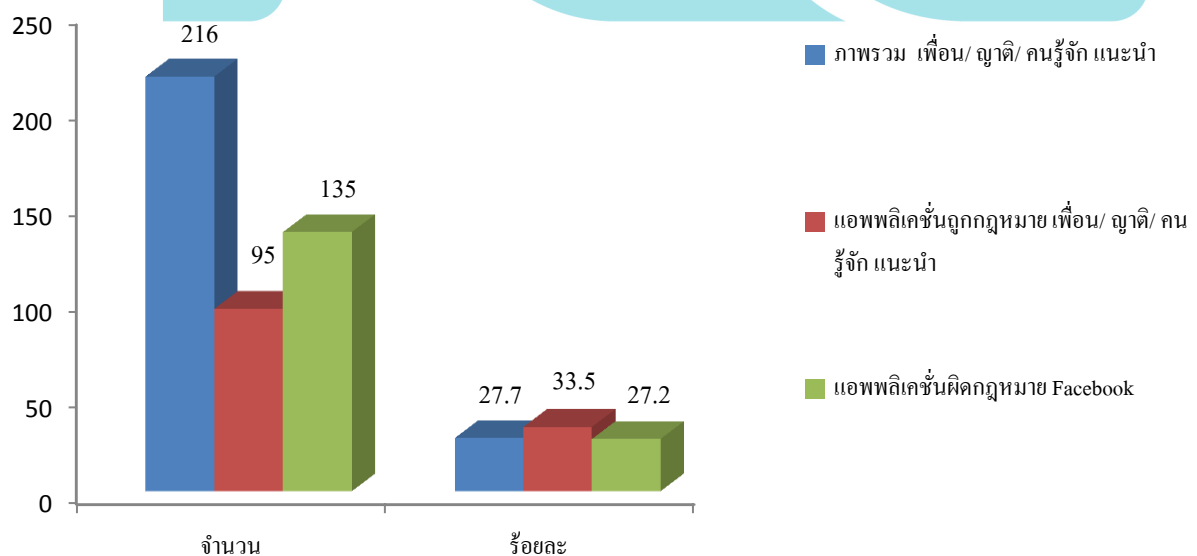
-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถาม คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และบริษัท เจริญทรัพย์ จำกัด อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชันดินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แนะนำ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7

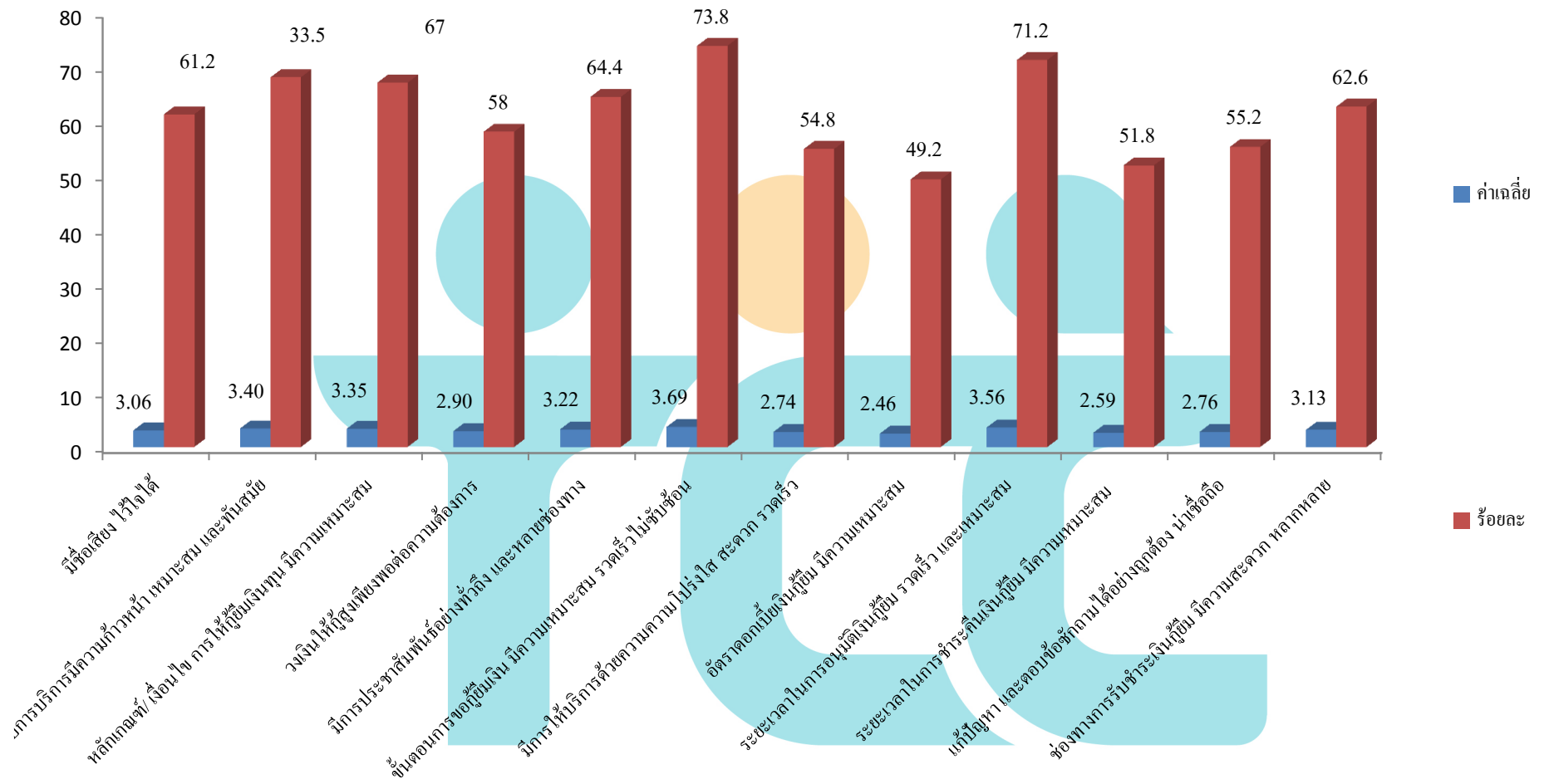
-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แนะนำ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ Facebook จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2



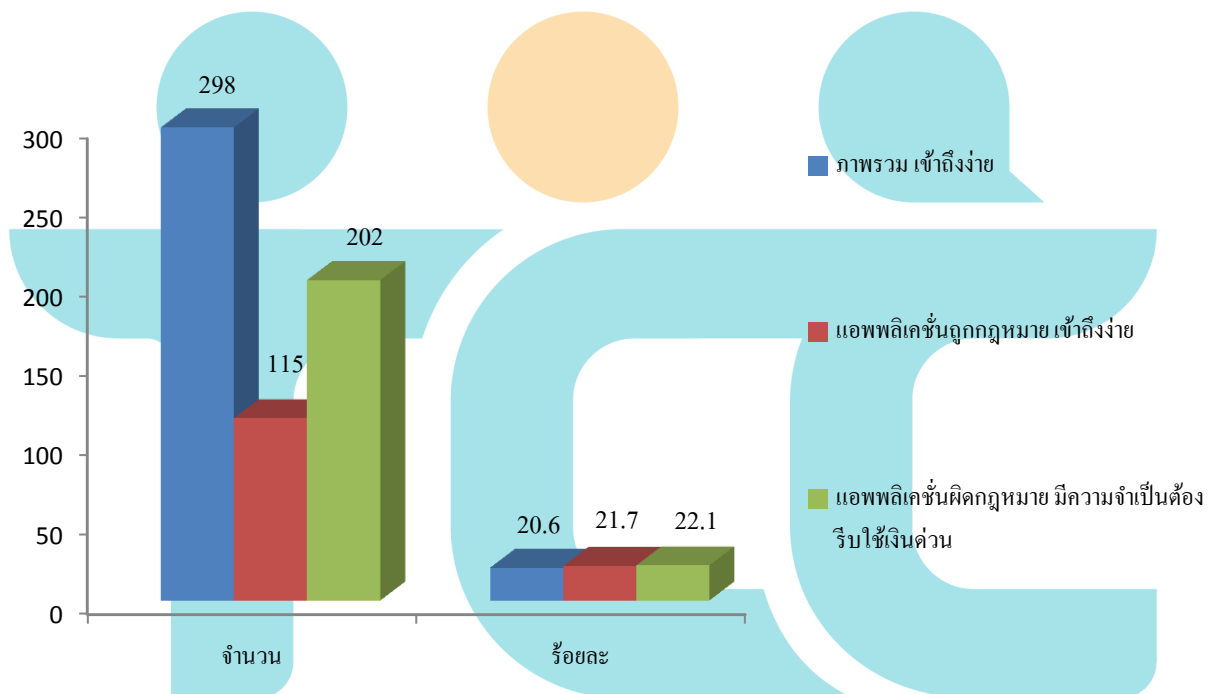
สรุปด้านความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่	ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ		
มีชื่อเสียง ไว้วางใจได้	4.29	85.9	2.31	46.2	3.06	61.2	7	พอใจปานกลาง
ระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย	4.22	84.4	2.90	58.0	3.40	68.0	3	พอใจปานกลาง
หลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงินทุน มีความเหมาะสม	4.13	82.6	2.87	57.4	3.35	67.0	4	พอใจปานกลาง
วงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ	3.90	78.0	2.29	45.8	2.90	58.0	8	พอใจปานกลาง
มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง	3.97	79.4	2.77	55.4	3.22	64.4	5	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน	3.99	79.8	3.51	70.2	3.69	73.8	1	พอใจมาก
มีการให้บริการด้วยความความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว	3.93	78.6	2.02	40.4	2.74	54.8	10	พอใจปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม	3.82	76.4	1.64	32.8	2.46	49.2	12	พอใจน้อย
ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม	4.07	81.4	3.25	65.0	3.56	71.2	2	พอใจมาก
ระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม	3.99	79.8	1.74	34.8	2.59	51.8	11	พอใจปานกลาง
แก้ปัญหา และตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.90	78.0	2.08	41.6	2.76	55.2	9	พอใจปานกลาง
ช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย	3.93	78.6	2.64	52.8	3.13	62.6	5	พอใจปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย	4.01	80.2	2.50	50.0	3.07	61.4	6	พอใจปานกลาง



เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เข้าถึงง่าย จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เข้าถึงง่าย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ มีความจำเป็นต้องรีบใช้เงินด่วน จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1

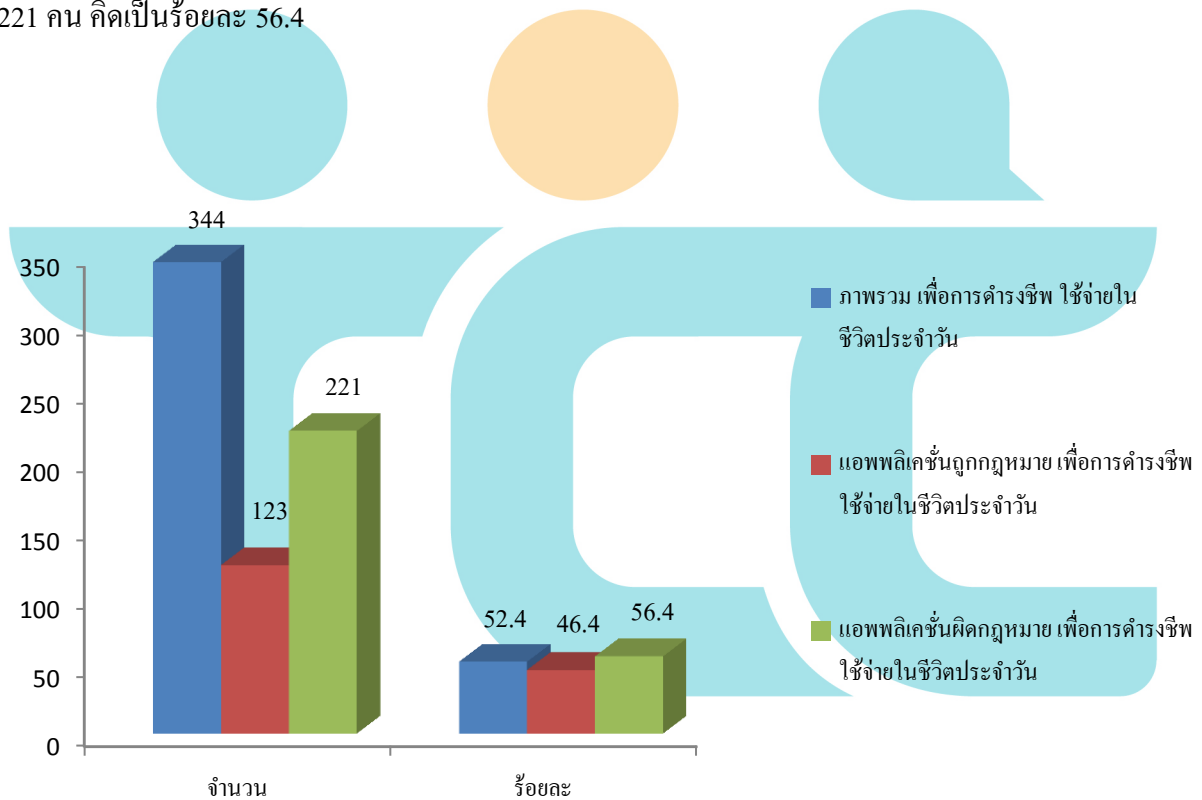


วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4

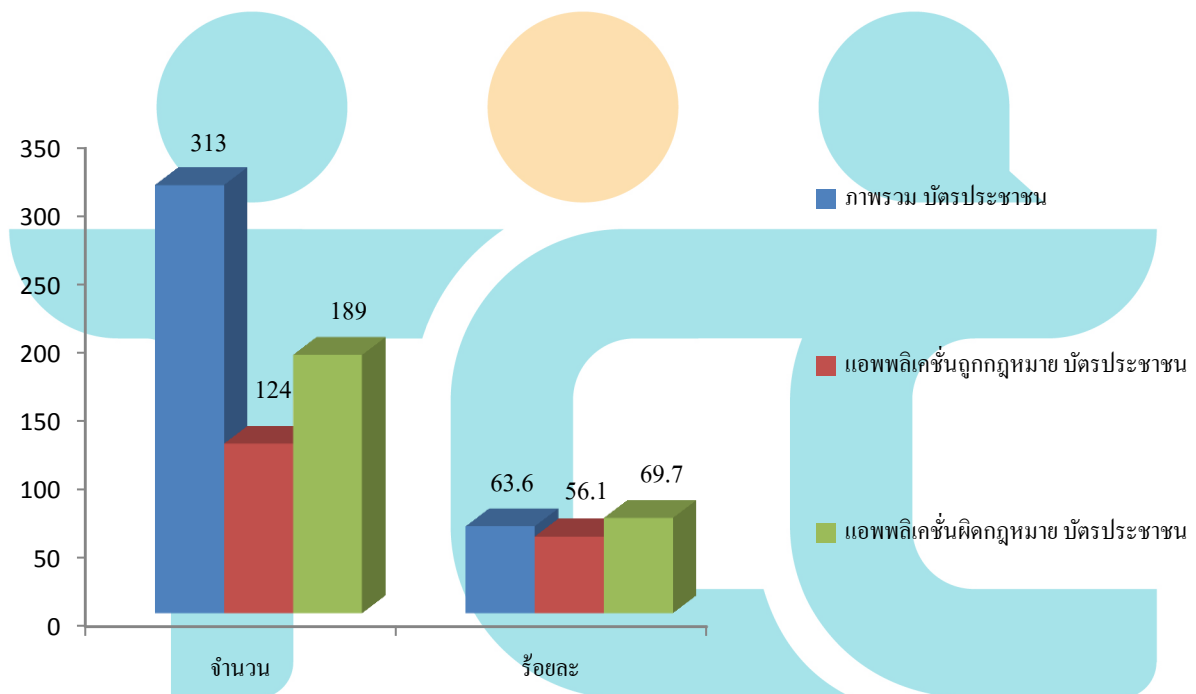


เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ บัตรประชาชน จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ บัตรประชาชน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ บัตรประชาชน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7



สิ่งที่น่าสนใจสำหรับการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ บุคคลอื่นค้ำประกัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ บุคคลอื่นค้ำประกัน และเล่มทะเบียนรถยนต์ อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50

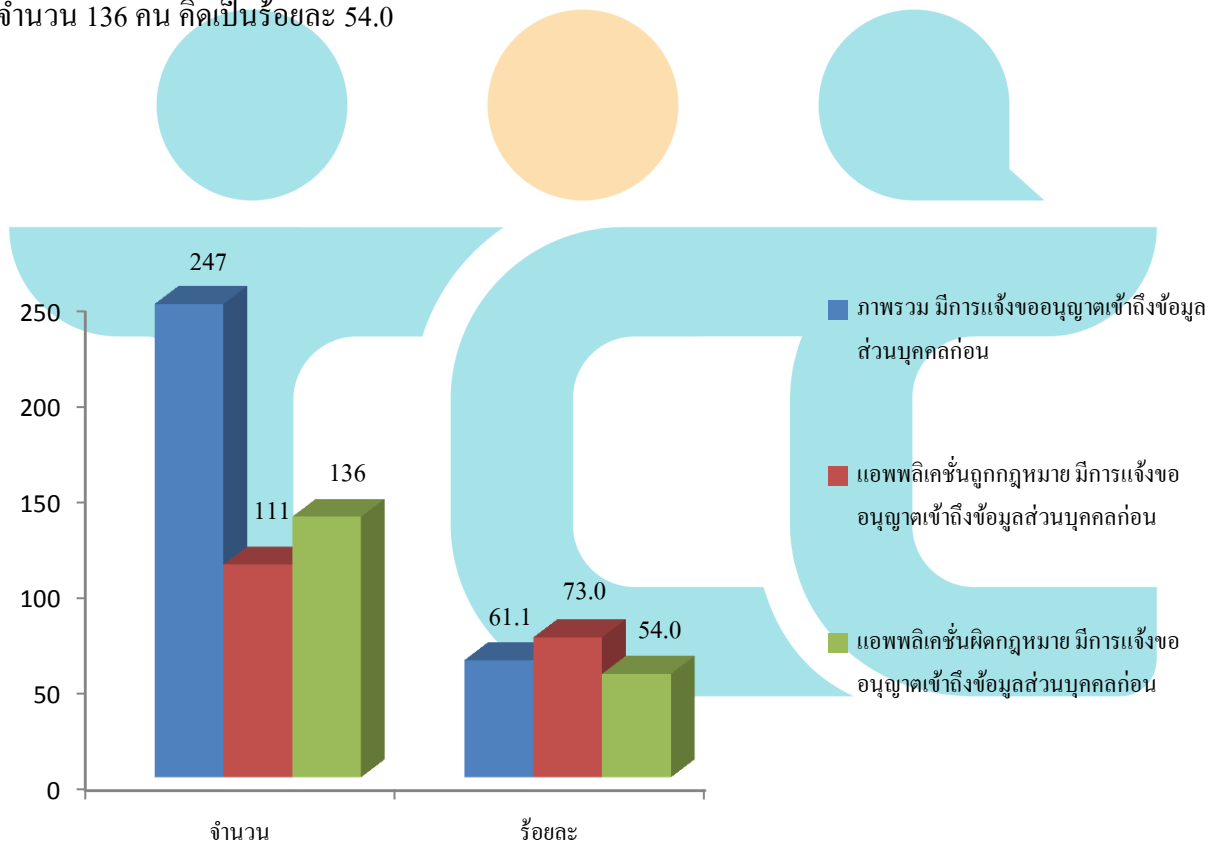
-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ บุคคลอื่นค้ำประกัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

การแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0



จำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน และจำนวนเงินที่ได้รับจริง จากสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 8,575.74 บาท ซึ่งขอกู้ยืมเงินมากที่สุด คือ 100,000 บาท และจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงินน้อยที่สุด คือ 1,000 บาท และด้านจำนวนเงินที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6,889.28 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ 70,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง น้อยที่สุด คือ 600 บาท

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 15,957.24 บาท ซึ่งขอกู้ยืมเงินมากที่สุด คือ 100,000 บาท และด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงินน้อยที่สุด คือ 1,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 13,275.79 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ 70,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง น้อยที่สุด คือ 920 บาท

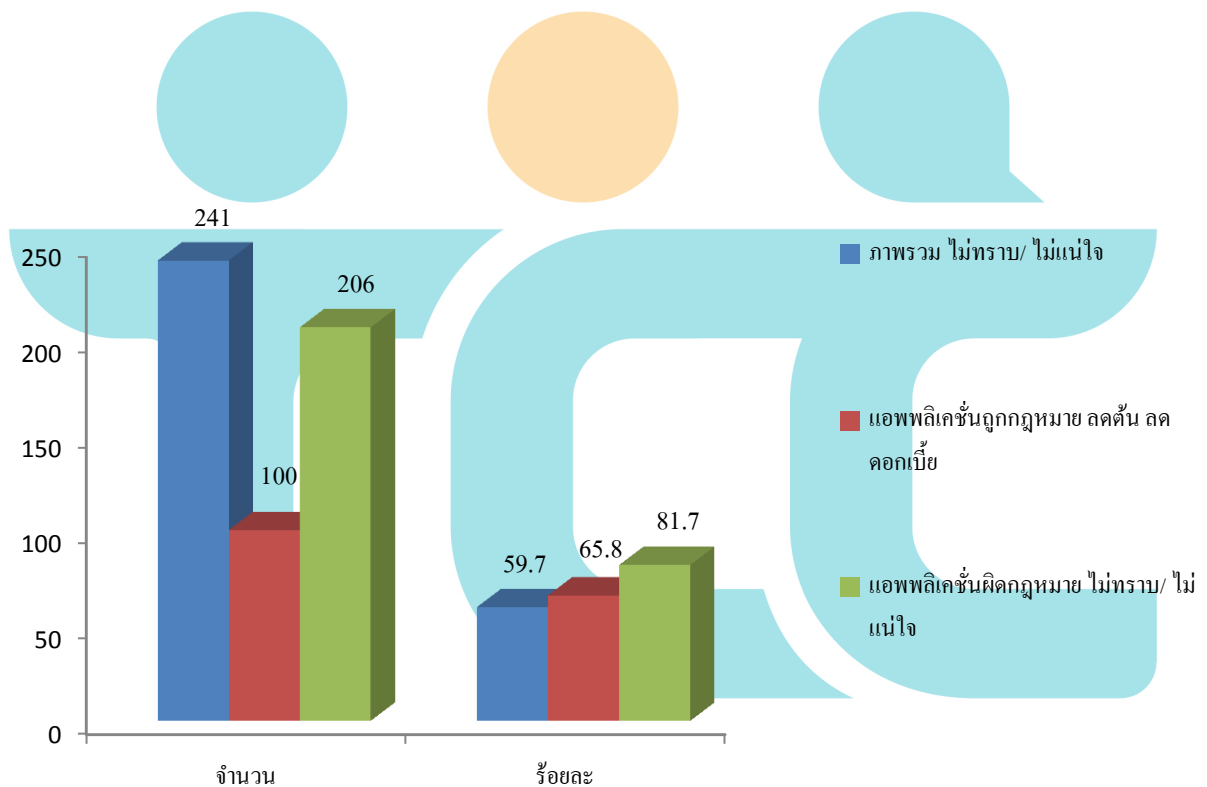
-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4,123.41 บาท ซึ่งขอกู้ยืมเงินมากที่สุด คือ 50,000 บาท และจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงินน้อยที่สุด คือ 1,000 บาท และด้านจำนวนเงินที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3,037.10 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ 50,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง น้อยที่สุด คือ 600 บาท

รูปแบบการชำระหนี้

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ลดคั่น ลดดอกเบี้ย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7

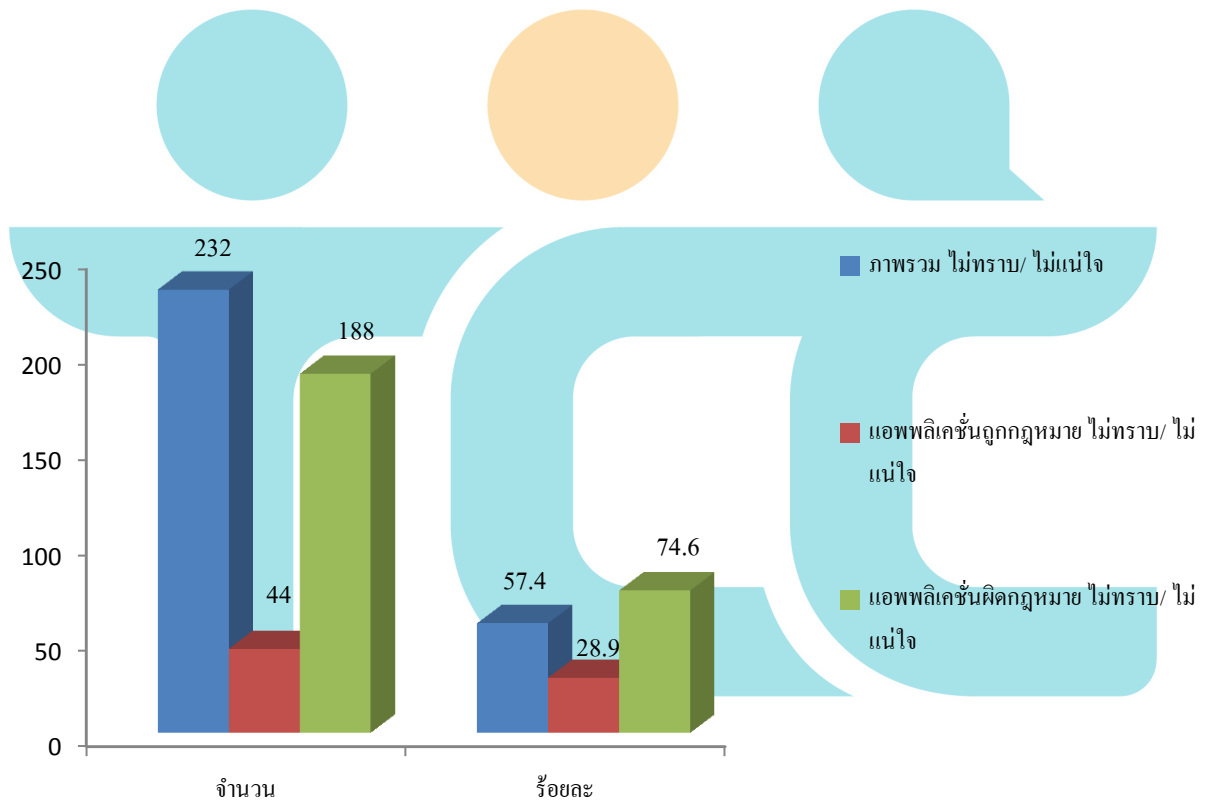


อัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4

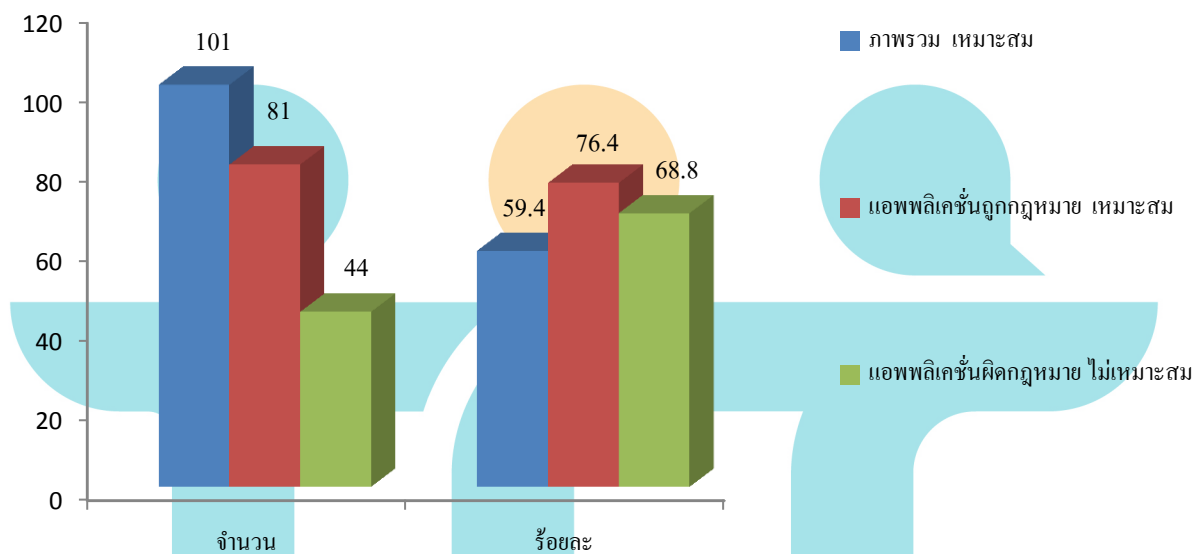
-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6



ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เหมาะสม จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เหมาะสม จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่เหมาะสม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8



ซึ่งทุกกลุ่มตัวอย่าง ที่มองว่าอัตราดอกเบี้ย **ไม่เหมาะสม** ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยลงทั้งหมด จากการกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ โดยที่อัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดลงจากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

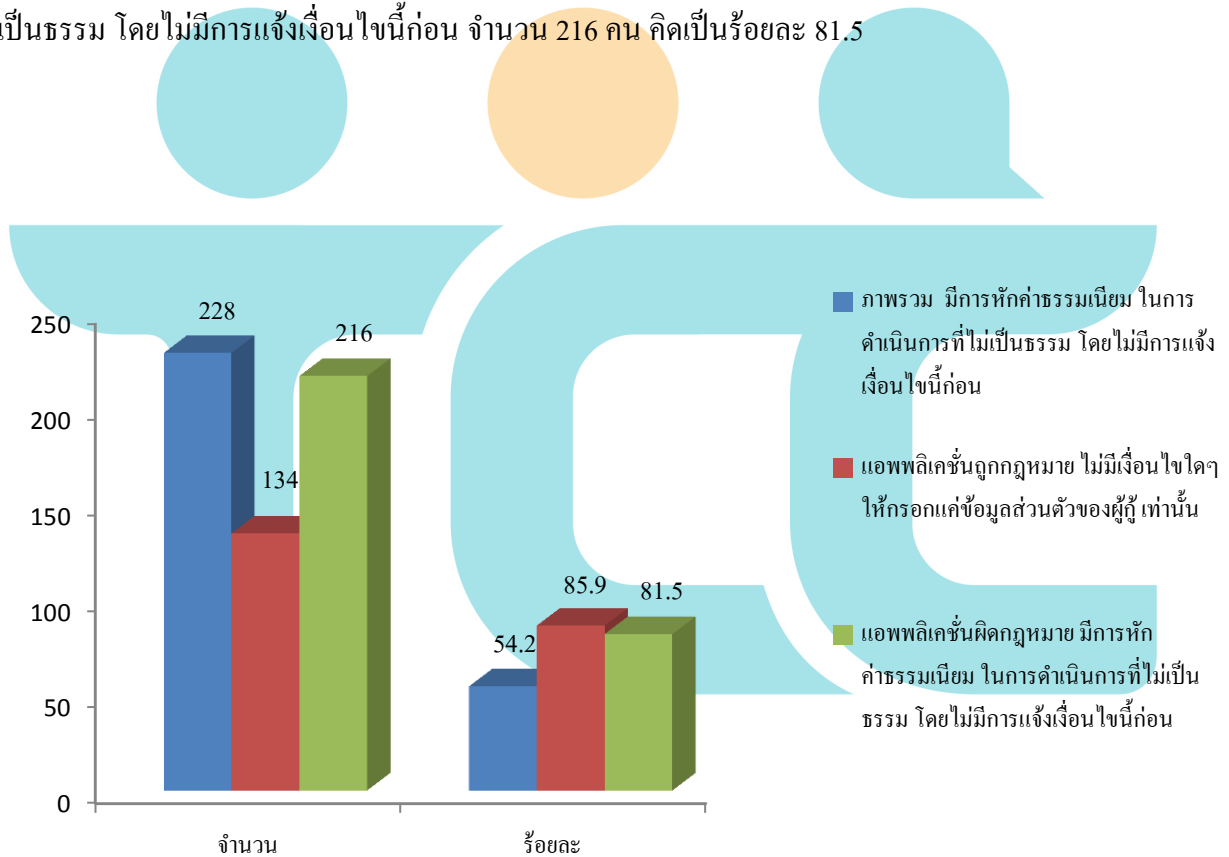
- โดยภาพรวม ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 12.1 ต่อปี
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 10.9 ต่อปี
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 12.7 ต่อปี

เงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ มีการหักค่าธรรมเนียม ในการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขก่อน จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่มีเงื่อนไขใดๆ ให้กรอกแค่ข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้เท่านั้น จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 85.9

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ มีการหักค่าธรรมเนียม ในการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขก่อน จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5

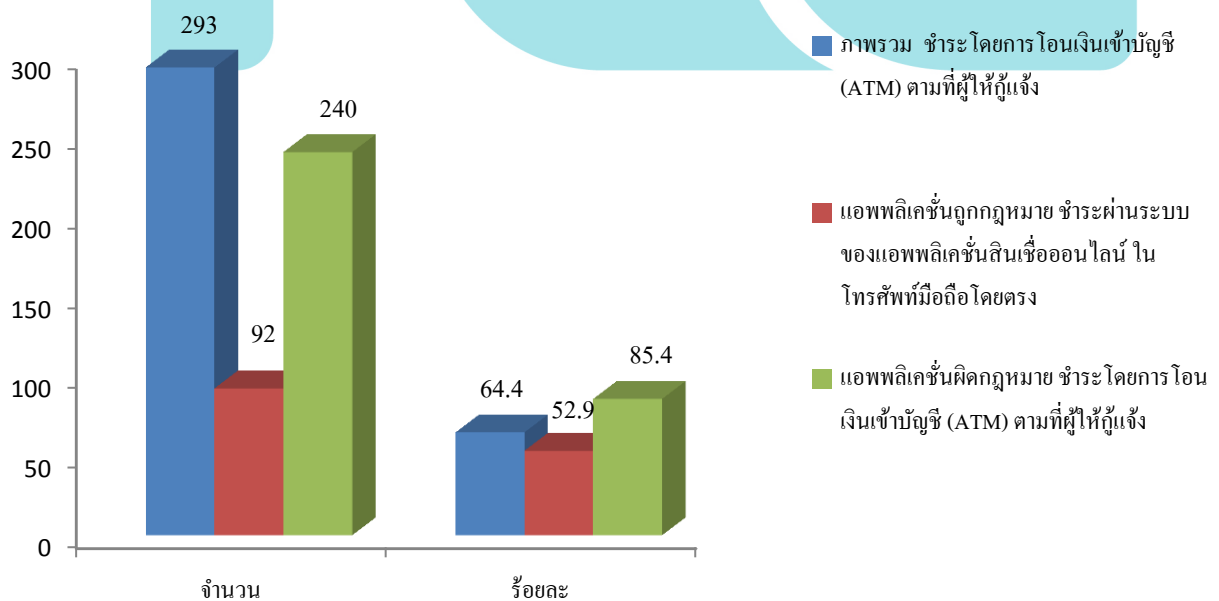


ค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก จากการขอยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 33.24 ซึ่งค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 60 และค่าธรรมเนียมที่ถูกหักน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 16.13 ซึ่งค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 23 และค่าธรรมเนียมที่ถูกหักน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 34.19 ซึ่งค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 60 และค่าธรรมเนียมที่ถูกหักน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 4

วิธีการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระโดยการโอนเงินเข้าบัญชี (ATM) ตามที่ผู้ให้กู้แจ้ง จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระผ่านระบบของแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือโดยตรง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระโดยการโอนเงินเข้าบัญชี (ATM) ตามที่ผู้ให้กู้แจ้ง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 85.4

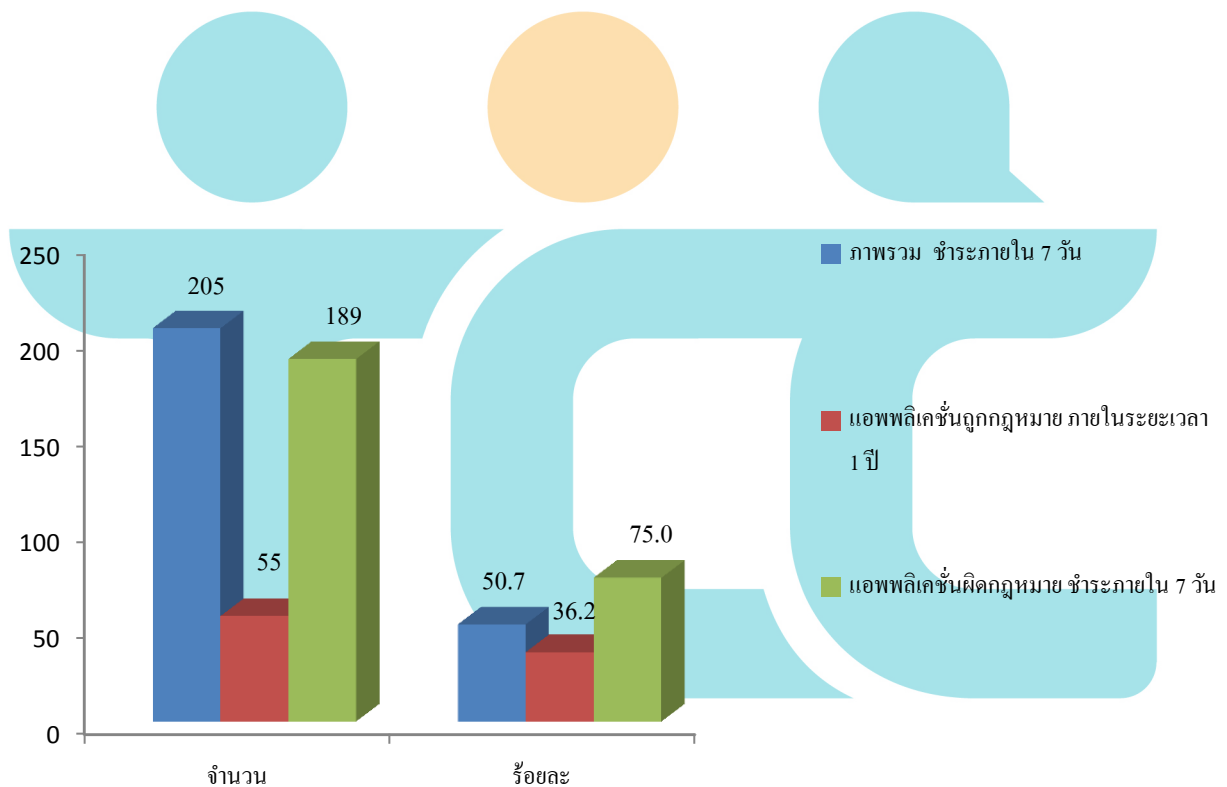


ระยะเวลาชำระหนี้ เงินที่ขอกู้ยืมสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระภายใน 7 วัน จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ภายในระยะเวลา 1 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระภายใน 7 วัน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0

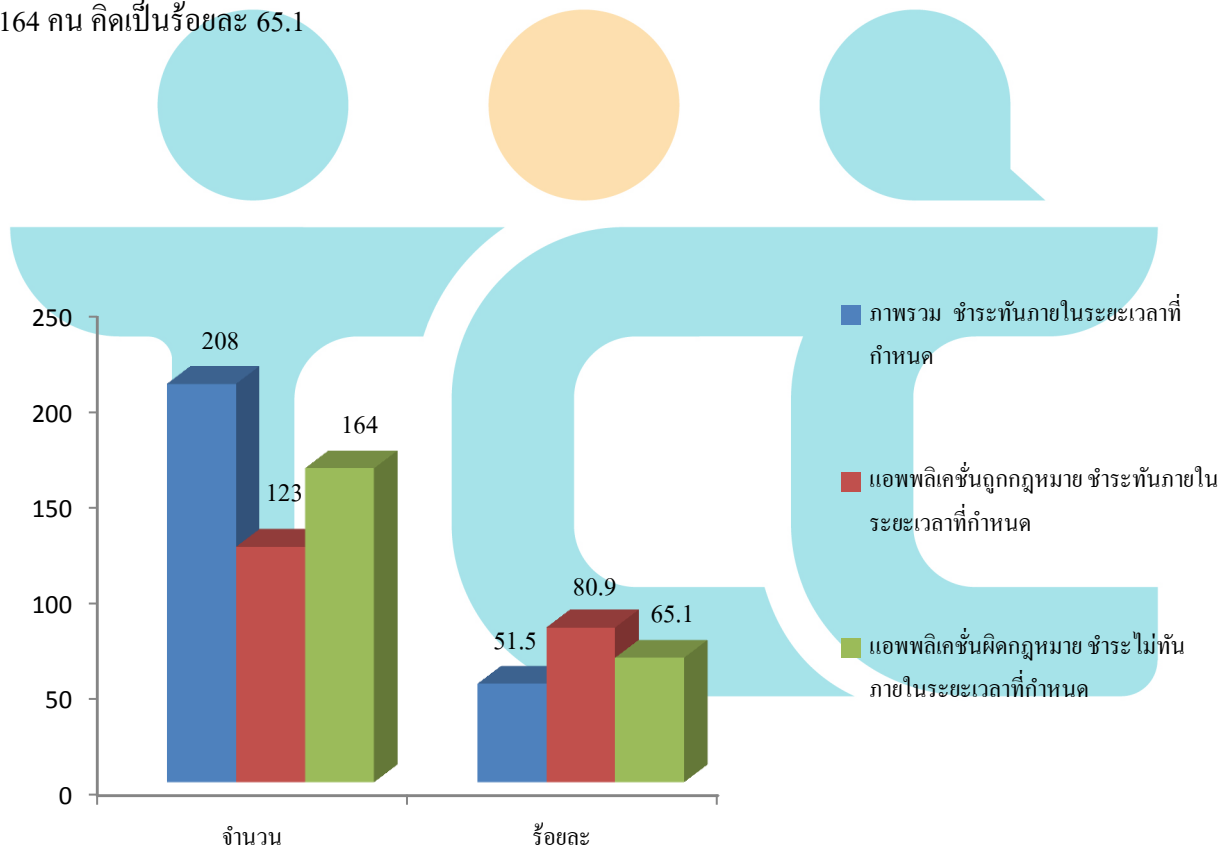


ความสามารถในการชำระหนี้ที่กู้ยืม ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ต่องวด)

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 80.9

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 65.1

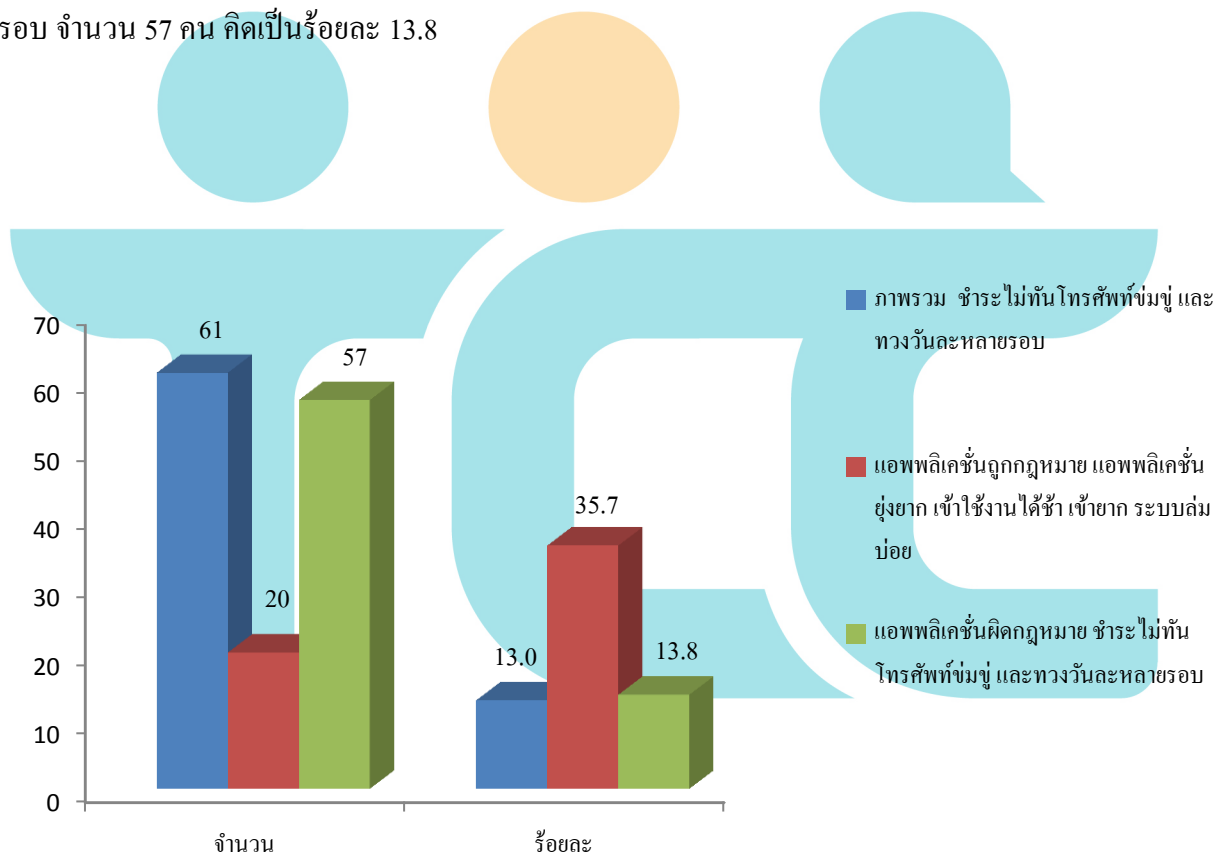


ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระไม่ทัน โทรศัพท์ข่มขู่ และทวงวันละหลายรอบ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน ยุ่งยาก เข้าใช้งานได้ช้า เข้ายาก ระบบล่มบ่อย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระไม่ทัน โทรศัพท์ข่มขู่ และทวงวันละหลายรอบ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8

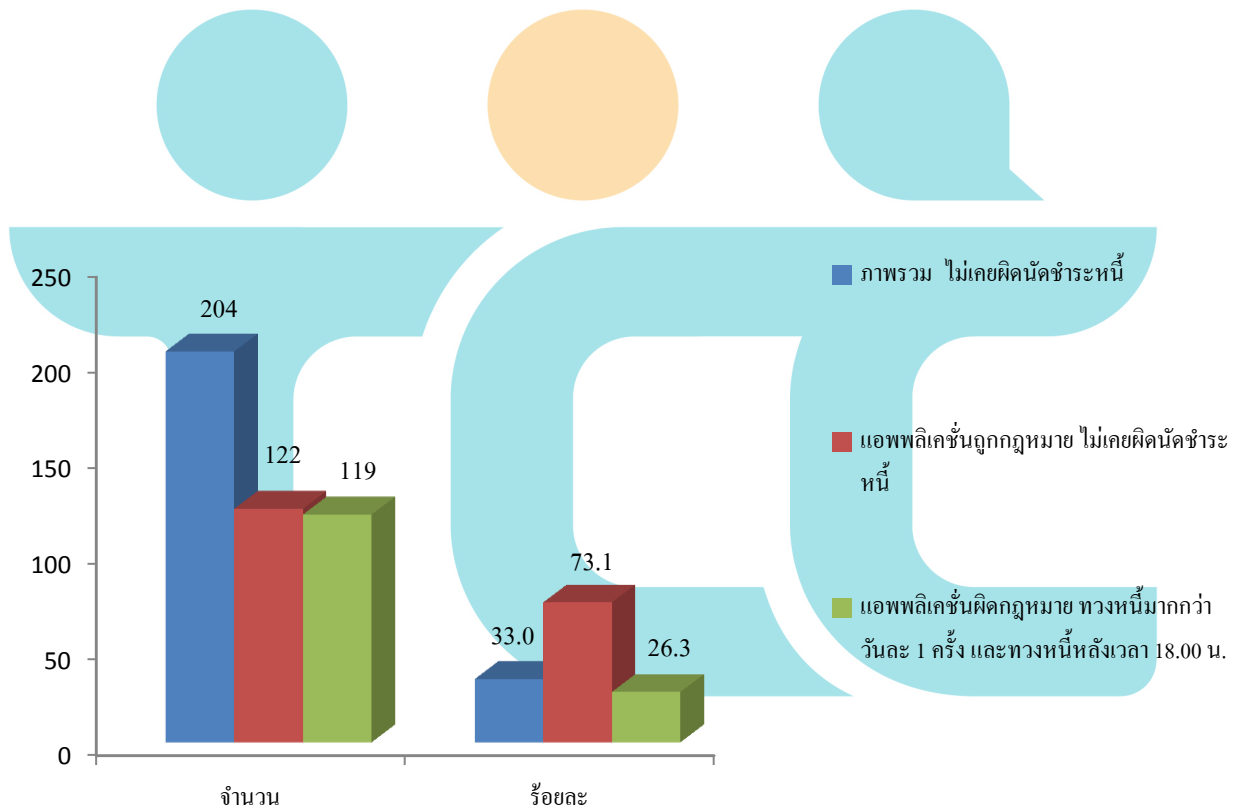


ลักษณะการติดตามทวงถามหนี้ หากเกิดกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่เคยผิดนัดชำระหนี้ จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่เคยผิดนัดชำระหนี้ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ทวงหนี้มากกว่าวันละ 1 ครั้ง และทวงหนี้หลังเวลา 18.00 น. จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3

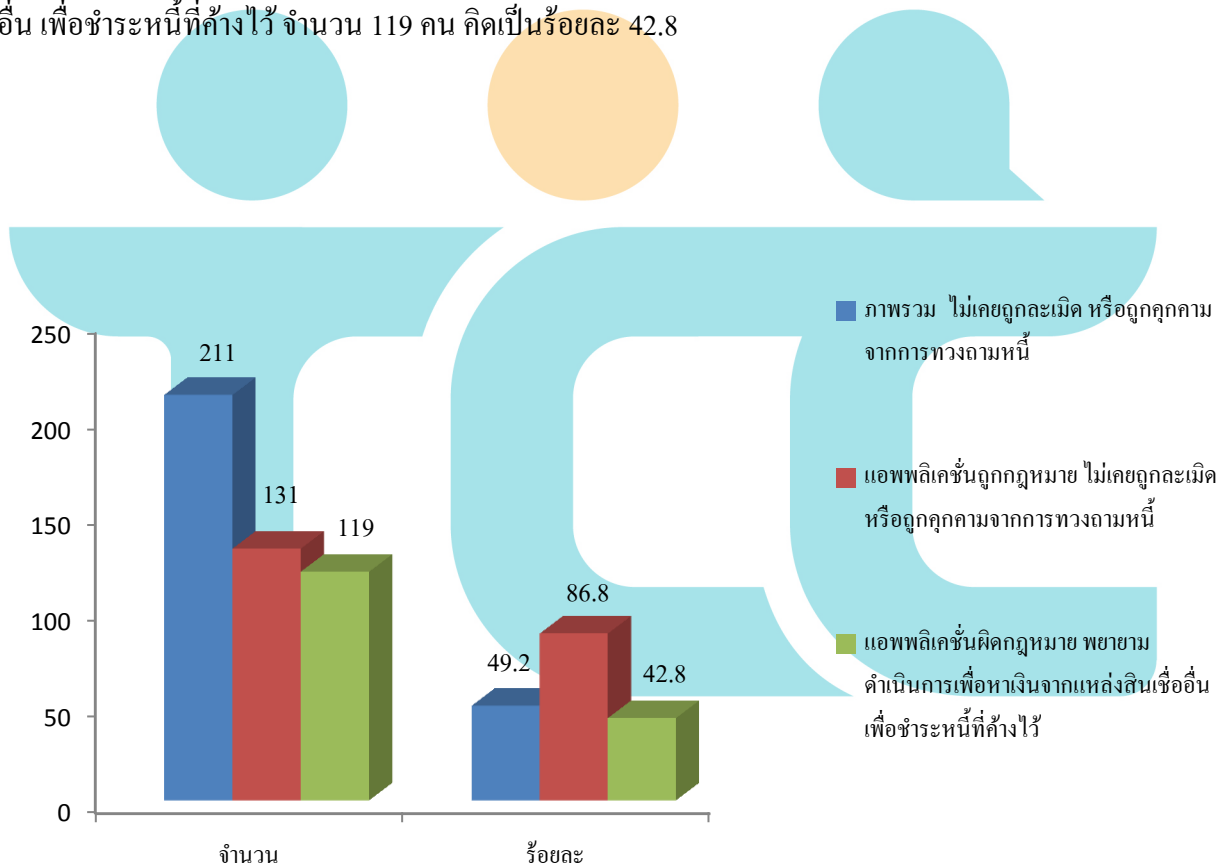


วิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิดหรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่เคยถูกละเมิด หรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่เคยถูกละเมิด หรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ พยายามดำเนินการเพื่อหาเงินจากแหล่งสินเชื่ออื่น เพื่อชำระหนี้ที่ค้างไว้ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8



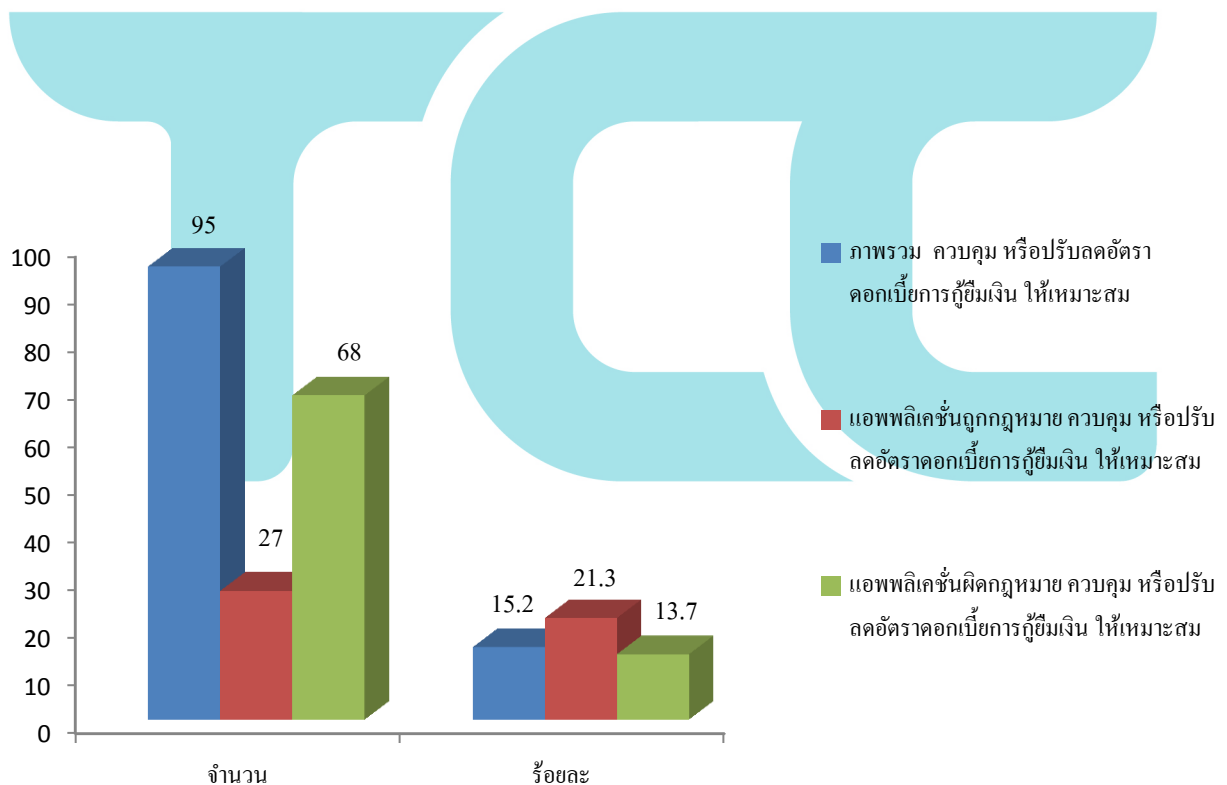
ส่วนที่ 4 ด้านข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7



ตอนที่ 2 Inferential Statistics หรือสถิติเชิงอ้างอิง คือ การทดสอบ Chi-Square แสดงผลการวิเคราะห์ การศึกษาวิจัยเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสัมพันธ์ต่างๆ กับปัจจัยส่วนบุคคล ในลักษณะการแจกแจงความถี่แบบสองทาง (Crosstab) ตามปัจจัยสัมพันธ์ต่างๆ กับปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

การแปลความหมายว่า ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายถึง ให้ข้อสรุป เพียงแค่ว่า Factor หนึ่งขึ้นอยู่กับอีก Factor หรือไม่ หรือ Factor หนึ่งมีผลหรือมีอิทธิพลต่ออีก Factor หรือไม่ เท่านั้น ไม่ได้ตอบโจทย์ในการวิเคราะห์ทุกอย่าง ส่วนมากจะต้องดูที่รายงานหลักเป็นตัวหลัก (Frequency) ตัวอย่าง เช่น ด้านปัจจัยส่วนบุคคล กับประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ใน โทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือหรือไม่นั้น ปัจจัยส่วนบุคคล มีส่วนเกี่ยวข้อง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

1. สรุปผลการทดสอบระหว่างด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ภาพรวม	
	ค่า Sig.	ความสัมพันธ์
เพศ	0.048	/
อายุ	0.780	X
สถานภาพการสมรส	0.002	/
ระดับการศึกษาสูงสุด	0.773	X
อาชีพหลัก	0.000	/
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	0.000	/

ผลรวมทั้งหมด พบว่า ด้านเพศ ค่า Sig. เท่ากับ 0.048 ด้านสถานภาพการสมรส ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ด้านอาชีพหลัก ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กับด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนด้านอายุ ค่า Sig. เท่ากับ 0.780 และด้านระดับการศึกษาสูงสุด ค่า Sig. เท่ากับ 0.773 กับด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. สรุปผลการทดสอบระหว่างด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ภาพรวม	
	ค่า Sig.	ความสัมพันธ์
เพศ	0.001	/
อายุ	0.627	X
สถานภาพการสมรส	0.888	X
ระดับการศึกษาสูงสุด	0.439	X
อาชีพหลัก	0.029	/
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	0.000	/

ผลรวมทั้งหมด พบว่า ด้านเพศ ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ด้านอาชีพหลัก ค่า Sig. เท่ากับ 0.029 และด้านรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กับด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนด้านอายุ ค่า Sig. เท่ากับ 0.627 ด้านสถานภาพการสมรส ค่า Sig. เท่ากับ 0.888 และด้านระดับการศึกษาสูงสุด ค่า Sig. เท่ากับ 0.439 กับด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. สรุปผลการทดสอบระหว่างด้านการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ภาพรวม	
	ค่า Sig.	ความสัมพันธ์
เพศ	0.291	X
อายุ	0.149	X
สถานภาพการสมรส	0.173	X
ระดับการศึกษาสูงสุด	0.000	/
อาชีพหลัก	0.000	/
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	0.000	/

ผลรวมทั้งหมด พบว่า ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านอาชีพหลัก ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กับด้านการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนด้านเพศ ค่า Sig. เท่ากับ 0.291 ด้านอายุ ค่า Sig. เท่ากับ 0.149 และด้านสถานภาพการสมรส ค่า Sig. เท่ากับ 0.173 กับด้านการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. สรุปผลการทดสอบระหว่างด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ภาพรวม	
	ค่า Sig.	ความสัมพันธ์
เพศ	0.056	X
อายุ	0.323	X
สถานภาพการสมรส	0.237	X
ระดับการศึกษาสูงสุด	0.007	/
อาชีพหลัก	0.000	/
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	0.088	X

ผลรวมทั้งหมด พบว่า ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และด้านอาชีพหลัก ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กับด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนด้านเพศ ค่า Sig. เท่ากับ 0.056 ด้านอายุ ค่า Sig. เท่ากับ 0.323 ด้านสถานภาพการสมรส ค่า Sig. เท่ากับ 0.237 และด้านรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่า Sig. เท่ากับ 0.088 กับด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. สรุปผลการทดสอบระหว่างด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ภาพรวม	
	ค่า Sig.	ความสัมพันธ์
เพศ	0.489	X
อายุ	0.327	X
สถานภาพการสมรส	0.006	/
ระดับการศึกษาสูงสุด	0.000	/
อาชีพหลัก	0.000	/
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	0.000	/

ผลรวมทั้งหมด พบว่า ด้านสถานภาพการสมรส ค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านอาชีพหลัก ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กับด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนด้านเพศ ค่า Sig. เท่ากับ 0.489 และด้านอายุ ค่า Sig. เท่ากับ 0.327 กับด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. สรุปผลการทดสอบระหว่างด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ภาพรวม	
	ค่า Sig.	ความสัมพันธ์
เพศ	0.313	X
อายุ	0.909	X
สถานภาพการสมรส	0.047	/
ระดับการศึกษาสูงสุด	0.000	/
อาชีพหลัก	0.001	/
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	0.000	/

ผลรวมทั้งหมด พบว่า ด้านสถานภาพการสมรส ค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านอาชีพหลัก ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กับด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนด้านเพศ ค่า Sig. เท่ากับ 0.313 และด้านอายุ ค่า Sig. เท่ากับ 0.909 กับด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การอภิปรายผล

จากผลการสำรวจ โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ นั้น แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มตัวอย่าง ที่บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ถูกกฎหมาย พบว่า

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เพศหญิง มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 37.80 ปี สถานภาพโสด ส่วนมากจบการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. ซึ่งประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพค้าขาย/ ขายสินค้า Online มากที่สุด มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ 15,001-30,000 บาท ในปัจจุบันกำลังใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยู่ที่ 1 แอปพลิเคชัน ซึ่งแอปพลิเคชันที่ใช้มากที่สุด คือ Line BK และส่วนมากจะทราบชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ด้านช่องทางที่ทำให้รู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แนะนำ

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยู่ที่ระดับพอใจมาก โดยให้ด้านมีชื่อเสียง ไว้ใจได้ มากที่สุด อยู่ที่ระดับพอใจมากที่สุด และที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม อยู่ที่ระดับพอใจมาก

เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เพราะเข้าถึงได้ง่าย โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ คือ เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เพียงแค่ใช้บัตรประชาชน เป็นเอกสารประกอบการขอกู้ยืมเงินเท่านั้น และจะมีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อนการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้

ด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 15,957.24 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ขอกู้ยืมเงินมากที่สุด คือ 100,000 บาท และด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงินน้อยที่สุด คือ 1,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 13,275.79 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ 70,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง น้อยที่สุด คือ 920 บาท ส่วนมากจะทราบว่ารูปแบบการชำระหนี้ เป็นแบบลดต้น ลดดอกเบี้ย แต่จะไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ ในเรื่องอัตราดอกเบี้ย ว่าคิดในอัตราร้อยละเท่าไร ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง มองว่าอัตราดอกเบี้ย ไม่เหมาะสม ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยลง

เงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือคือ ไม่มีเงื่อนไขใดๆ ให้กรอกแค่ข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้เท่านั้น ซึ่งบางแอปพลิเคชัน จะมีการคิดค่าธรรมเนียมจะหัก จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 16.13 ซึ่งค่าธรรมเนียมที่ถูกหักมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 23 และค่าธรรมเนียมที่ถูกหักน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 4 ซึ่งรูปแบบวิธีการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ใช้วิธีในการจ่ายมากที่สุด คือ ชำระผ่านระบบของแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ โดยตรง และระยะเวลาชำระหนี้ ต้องชำระภายในระยะเวลา 1 ปี มากที่สุด ซึ่งส่วนมากจะชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด และไม่เคยผิดนัดชำระหนี้ ทำให้ไม่เคยถูกละเมิด หรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน ยุ่งยาก เข้าใช้งานได้ช้า เข้ายาก ระบบล่มบ่อย สำหรับด้านข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยากให้มีควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม

กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มตัวอย่าง ที่บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ผิดกฎหมาย พบว่า

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เพศหญิง มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 37.56 ปี สถานภาพอยู่ด้วยกัน/สมรส ส่วนมากจบการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. ซึ่งประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยู่ที่ 1 แอปพลิเคชัน ซึ่งแอปพลิเคชันที่ใช้มากที่สุด คือ ราชานาเงินกู้ และส่วนมากจะไม่ทราบชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ด้านช่องทางที่ทำให้รู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แนะนำ

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยู่ที่ระดับพียงพอใจน้อย โดยให้ด้านขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน มากที่สุด อยู่ที่ระดับพอใจปานกลาง และที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม อยู่ที่ระดับพียงพอใจน้อยที่สุด

เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เพราะมีความจำเป็นต้องรีบใช้เงินด่วน โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ คือ เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เพียงแค่ใช้บัตรประชาชน เป็นเอกสารใน

ประกอบการขอกู้ยืมเงินเท่านั้น และจะมีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อนการพิจารณาอนุมัติ
ปล่อยกู้

ด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4,123.41 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ขอกู้ยืมเงิน
มากที่สุด คือ 50,000 บาท และจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงินน้อยที่สุด คือ 1,000 บาท และด้านจำนวนเงินที่ได้รับจริง
มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3,037.10 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ 50,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง
น้อยที่สุด คือ 600 บาท และจะไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ ในเรื่องของรูปแบบการชำระหนี้ ว่าลดต้น ลดดอกเบี้ย หรือ
ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่ และจะไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ ในเรื่องอัตราดอกเบี้ย ว่าคิดในอัตราร้อยละเท่าไร ซึ่งกลุ่ม
ตัวอย่าง มองว่าอัตราดอกเบี้ย ไม่เหมาะสม ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยลง

เงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ใน
โทรศัพท์มือถือ คือ มีการหักค่าธรรมเนียม ในการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขก่อน ซึ่ง
ค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่
ร้อยละ 34.19 ซึ่งค่าธรรมเนียมที่ถูกหักมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 60 และค่าธรรมเนียมที่ถูกหักน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ
4 ซึ่งรูปแบบวิธีการชำระหนี้สินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ใช้วิธีในการจ่ายมากที่สุด
คือ ชำระโดยการ โอนเงินเข้าบัญชี (ATM) ตามที่ผู้ให้กู้แจ้ง และระยะเวลาชำระหนี้ ต้องชำระภายใน 7 วัน มาก
ที่สุด ซึ่งส่วนมากจะชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ก็จะมีลักษณะการติดตามทวงถามหนี้มากกว่าวันละ
1 ครั้ง และทวงหนี้หลังเวลา 18.00 น. ทำให้ต้องพยายามหาเงินจากแหล่งสินเชื่ออื่น เพื่อชำระหนี้ที่ค้างไว้

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบ
คำถามมากที่สุด คือ ชำระไม่ทันโทรศัพท์ข่มขู่ และทวงวันละหลายรอบ สำหรับด้านข้อเสนอแนะ หรือแนวทาง
แก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยากให้มีควบคุม หรือ
ปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

จากการศึกษา โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ทำให้ทราบถึงปัญหาของการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ และระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค รวมทั้งความคิดเห็นของผู้บริโภค ที่เคยใช้หรือยังใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ในรูปแบบแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ว่ามีความรู้ ความเข้าใจ และประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้แจ้งเตือนภัยให้ผู้บริโภค มีความระมัดระวังในการเลือกใช้บริการให้มากขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. อยากให้มีหน่วยงานที่เข้ามาดูแลอย่างจริงจัง ในการปกป้องการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้ยืมเงิน จากรูปแบบการปล่อยสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน ที่การส่งข้อความโฆษณาตรงไปยังโทรศัพท์มือถือ หรือผ่าน Social Media ในรูปแบบแพลตฟอร์มต่างๆ ให้กับผู้ต้องการกู้เงิน ที่ต้องโหลดแอปพลิเคชัน และต้องยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว จึงจะมีสิทธิในการขอกู้ยืมเงินได้ ทำให้ผู้กู้ยืมเงิน มีความเสี่ยงสูง จากการถูกล้วงข้อมูลส่วนบุคคล

2. ธนาคารแห่งประเทศไทย ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการขอกู้ยืมเงินจากแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย ให้ผู้บริโภคเข้าใจอย่างชัดเจน และต่อเนื่อง เพราะยังมีผู้บริโภคบางกลุ่ม ที่ยังไม่ทราบถึงปัญหาจากการขอกู้ยืมเงินจากแอปพลิเคชัน ที่ผิดกฎหมาย เช่น ในเรื่องของการคิดอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด การโอนเงินไปก่อนเพื่อเป็นหลักประกัน หรือแม้กระทั่งการคิดค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการ ที่แพงเกินจริง ซึ่งผู้ขอกู้ยืมเงิน อาจจะไม่ทราบมาก่อนว่า มีการคิดค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการเหล่านี้ อีกทั้งธนาคารแห่งประเทศไทย ควรจะมีช่องทางที่สะดวก และรวดเร็ว ในการตรวจสอบแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ได้เองว่าถูกกฎหมาย และได้รับการรับรองจากธนาคารแห่งประเทศไทย หรือไม่

3. สำหรับแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ ที่สามารถเข้าไปหาเองได้ในการ Search จาก Google หรือมีการโฆษณาที่อยู่ใน Play Store อยากให้ระบบของโทรศัพท์มือถือทุกรุ่น หรือทุกเครือข่าย ช่วยปกป้อง กีดกัน หรือบล็อกผู้ให้บริการด้านเนื้อหา (Content Provider) ที่มีการส่ง SMS หลอกลวงต่างๆ ในการสมัครสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ที่ผิดกฎหมาย ไม่ให้เข้าถึงตัวผู้บริโภคได้ง่ายเกินไป และอยากให้ทุกหน่วยงานร่วมมือกันในการปราบปรามแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย อย่างจริงจัง และให้หมดไปจากระบบอย่างรวดเร็วที่สุด

4. ควรจัดตั้งหน่วยงานที่ดูแลเกี่ยวกับด้านการให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เพื่อจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ที่จะต้องให้ความสำคัญกับเนื้อหาที่สื่อออกไป และสามารถสื่อสารข้อความให้แก่สาธารณชนได้รับทราบ เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องตามจุดประสงค์ ที่ต้องการ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นการสร้างความเข้าใจในวิธีการ และสามารถเลือกใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องยอมรับว่าในปัจจุบันสื่อทางอินเทอร์เน็ต (Google Search) และทาง Social Media กำลังเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย และครอบคลุมทุกเพศทุกวัย ดังนั้น การนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์ และจะต้องมีการทำประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ ในระยะที่เหมาะสม (Repeating)

5. ออกกฎหมาย หรือพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ที่ได้รับผลกระทบจากการกู้ยืมเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย ที่ตกเหยื่อและได้รับความเดือดร้อน ที่ถูกติดตามทวงหนี้ที่ไม่เป็นธรรม เช่น ทวงหนี้ผ่านคนรู้จัก ทำให้ผู้กู้เกิดความอับอาย หรือการข่มขู่ถึงแก่ชีวิต เป็นต้น



ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. งานวิจัยนี้เป็นการทำวิจัยเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำการประชาสัมพันธ์ เสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาจากการถูกเอาเปรียบจากแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคได้รับทราบถึงกลไกต่างๆ และไม่ตกเป็นเหยื่อของแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย เหล่านั้น และไม่ควรกลับไปใช้บริการซ้ำอีก

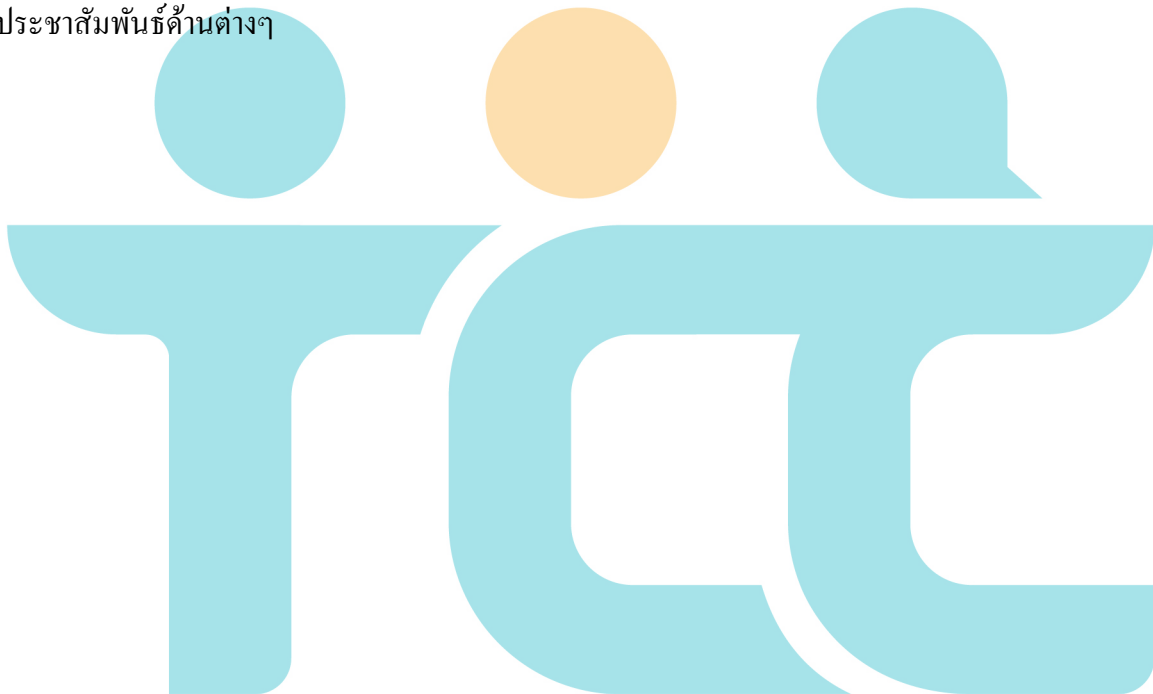
2. ควรมีศึกษาในเชิงลึก เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ผิดกฎหมายของผู้ที่เคยได้รับผลกระทบ หรือการถูกทวงหนี้ ช่มชู้ให้เกิดความอับอาย กับผู้ที่เคยกู้ยืมเงินออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ผิดกฎหมาย ที่ไม่เคยได้รับผลกระทบ หรือไม่เคยถูกทวงหนี้เลย ว่ามีความแตกต่างกัน มากน้อยแค่ไหน และเพราะเหตุใด ในแง่ของจำนวนเงินที่ขอกู้ยืม ลักษณะการผ่อนชำระ ซึ่งจะมีกลุ่มผู้บริโภคที่กู้ยืมเงินมาแล้ว ไม่ยอมที่จะจ่ายเงินคืนให้กับแอปพลิเคชันผิดกฎหมายเหล่านั้น จะต้องมามีวิธีการรับมืออย่างไร จากการถูกตามทวงหนี้

3. ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริโภค หรือผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการใช้บริการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม หรือการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ รวมไปถึงการเขียนรายงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากขึ้น และเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริโภคในเชิงลึก เพราะเครื่องมือประเภทแบบสอบถาม จะได้ข้อมูลในเชิงกว้างหรือแนวราบ แต่ขาดข้อมูลในเชิงลึก เพื่อให้ทราบแนวทางการปฏิบัติ หรือแนวคิดของแอปพลิเคชัน ที่ผิดกฎหมาย จะทำให้ได้ข้อมูลหลากหลายมิติ อันจะเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาจากการถูกหลอกลวงจากแอปพลิเคชัน ที่ผิดกฎหมาย

4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังในการใช้บริการ กับการรับรู้ถึงการใช้บริการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ที่ผิดกฎหมายที่ได้รับจริง ตามตัวแบบ SERVQUAL MODEL หรือ Service Quality Model โดยมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรที่ส่งผลต่อความคาดหวังต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย ได้แก่ อิทธิพลของการสื่อสารแบบปากต่อปาก มีผลต่อความคาดหวังในการใช้บริการ หรือความต้องการของผู้บริโภคแต่ละบุคคล ที่เกิดจากข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค เป็นต้น

5. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความผิดพลาด ในการใช้บริการที่แอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย ที่ส่งผลให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา เช่น ด้านความแตกต่างของการให้ความรู้ ด้านความแตกต่างของการสื่อสาร ที่ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถเข้าใจในวิธีการ หรือลักษณะการดำเนินการของแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ที่ผิดกฎหมายได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจอย่างชัดเจน

6. การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการกำหนดตัวแปรที่จะนำมาศึกษาเพิ่มเติมให้ละเอียด และมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ทั้งตัวแปรด้านเหตุผลที่ยอมเสี่ยงที่จะกู้ยืมเงินจากแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย ตัวแปรด้านอิทธิพลการชักจูงจากบุคคล และควรมีการศึกษาองค์ประกอบ ที่เป็นแรงจูงใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย ที่ผ่านสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น สื่อออนไลน์ และช่องทางการประชาสัมพันธ์ต่างๆ



สารบัญ

	หน้า
บทนำ	B
วัตถุประสงค์	E
วิธีดำเนินการวิจัย	G
การวิเคราะห์ข้อมูล	H
รูปแบบรายงาน	I
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	J
การอภิปรายผล	TT
ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	WW
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต	YY
ภาคผนวก	
	I
แบบสอบถาม	
	I

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการวิเคราะห์	5
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	5
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS	12
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มเติม	66
ตอนที่ 2 Inferential Statistics หรือสถิติเชิงอ้างอิง	70
1. ด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล	71
2. ด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล	77
3. ด้านการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล	83
4. ด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล	89
5. ด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล	95
6. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล	101

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	5
ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุเฉลี่ย	6
ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	7
ตารางที่ 4 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรส	8
ตารางที่ 5 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	9
ตารางที่ 6 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพหลัก	10
ตารางที่ 7 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย	11
ตารางที่ 8 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ	12
ตารางที่ 9 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ	13
ตารางที่ 10 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชื่อแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ	14
ตารางที่ 11 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชัน สินเชื่อบนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ	19
ตารางที่ 12 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชื่อผู้ประกอบการ แอปพลิเคชันสินเชื่อบนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ	20
ตารางที่ 13 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชัน สินเชื่อบนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ	21
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	24
ตารางที่ 15 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความมีชื่อเสียง ไว้ใจได้	26
ตารางที่ 16 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย	27
ตารางที่ 17 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงิน ที่มีความเหมาะสม	28
ตารางที่ 18 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวงเงินให้กู้ยืมเพียงพอต่อความต้องการ	29
ตารางที่ 19 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประชาสัมพันธ์มีอย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง	30
ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน	31
ตารางที่ 21 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการให้บริการด้วยความความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 22 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม	33
ตารางที่ 23 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม	34
ตารางที่ 24 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม	35
ตารางที่ 25 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	36
ตารางที่ 26 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย	37
ตารางที่ 27 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	38
ตารางที่ 28 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	40
ตารางที่ 29 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	41
ตารางที่ 30 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิ่งที่น่าสนใจในการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	43
ตารางที่ 31 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้	44
ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน และจำนวนเงินที่ได้รับจริง จากสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	45
ตารางที่ 33 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรูปแบบการชำระหนี้	46
ตารางที่ 34 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	47
ตารางที่ 35 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	49
ตารางที่ 36 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดลง จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	50
ตารางที่ 37 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 38 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก จากการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ร้อยละ)	53
ตารางที่ 39 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	54
ตารางที่ 40 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาชำระหนี้ เงินที่ขอกู้ยืมสินเชื่อ ออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	56
ตารางที่ 41 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความสามารถในการชำระหนี้ที่กู้ยืม ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ต่องวด)	58
ตารางที่ 42 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อ ออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	59
ตารางที่ 43 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการติดตามทวงถามหนี้ หากเกิด กรณีที่ผิดนัดชำระหนี้	62
ตารางที่ 44 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิด หรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้	64
ตารางที่ 45 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ	66
การทดสอบ Chi-Square	
ตารางที่ 46 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อ ออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ	71
ตารางที่ 47 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อ ออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ	72
ตารางที่ 48 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อ ออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส	73
ตารางที่ 49 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อ ออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา	74
ตารางที่ 50 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อ ออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพหลัก	75

ตารางที่ 64 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ	89
ตารางที่ 65 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ	90
ตารางที่ 66 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส	91
ตารางที่ 67 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด	92
ตารางที่ 68 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ	93
ตารางที่ 69 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย	94
ตารางที่ 70 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ	95
ตารางที่ 71 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ	96
ตารางที่ 72 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส	97
ตารางที่ 73 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด	98
ตารางที่ 74 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพหลัก	99
ตารางที่ 75 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย	100
ตารางที่ 76 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 77 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ	102
ตารางที่ 78 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส	103
ตารางที่ 79 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด	104
ตารางที่ 80 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพหลัก	105
ตารางที่ 81 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย	106

บทนำ

โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค
ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน
ในโทรศัพท์มือถือ

โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

ในปัจจุบัน ช่วงที่เศรษฐกิจของประเทศไทย ยังคงต้องเผชิญกับสภาวะชะลอตัว อีกทั้งยังเกิดสถานการณ์โควิด-19 ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2563 จนถึงปัจจุบันในปีพ.ศ. 2564 ที่ส่งผลกระทบต่อด้านรายได้ กับธุรกิจเกือบทุกประเภท อาทิ ร้านอาหาร ร้านเสริมสวย โรงแรม ที่มีขนาดเล็กจนถึงขนาดใหญ่ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบอันดับแรก และหนักที่สุดก็คือ ธุรกิจการท่องเที่ยว เพราะจะต้องอาศัยรายได้จากนักท่องเที่ยว จากชาวไทยและชาวต่างประเทศ และมันก็จะลามไปในภาคส่วนอื่นๆ ด้วย อีกทั้งประเทศไทย มีการประกาศปิดประเทศ ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจต้องหยุดชะงักลงด้วย ทำให้ส่งผลกระทบต่อทุกกลุ่มธุรกิจกันอย่างถ้วนหน้า เมื่อเศรษฐกิจต้องหยุดชะงักลง ทำให้การบริโภคภายในประเทศ โดยเฉพาะผู้ที่อยู่อาศัยอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีมากถึง 40% ของประเทศ ซึ่งก็แปลว่าการสังยุตกิจกรรมแค่ภายในกรุงเทพและปริมณฑล ทั้งงานทั้งคนก็หายไปแล้วเกือบครึ่งหนึ่ง ตัวเลขคนทำงานในระบบ มีตัวเลขอยู่ที่ 10 กว่าล้านคน และแน่นอนว่าคนทำงานที่อยู่นอกระบบ มีจำนวนที่มากกว่านั้น ถ้าเราปิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจ คนก็ตกงาน ไม่มีกำลังซื้อ แน่แน่นอนว่าการบริโภคมันก็จะหายไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคนที่มีรายได้น้อย เช่น กลุ่มผู้ใช้แรงงานที่มีรายได้น้อยต่อวัน กลุ่มอาชีพอิสระ หรือกลุ่มพ่อค้าแม่ค้ารายย่อย ที่จำเป็นต้องมีเงินสดสำรอง เพื่อไม่ให้เงินขาดมือ ขณะที่การช่วยเหลือเยียวยาของรัฐบาล ก็ดำเนินการไปอย่างล่าช้า

โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ที่โลกเข้าสู่ยุค 4G และการใช้งานโทรศัพท์มือถือใน Social Media เป็นสิ่งจำเป็นของทุกคน เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และการดำเนินธุรกิจมากขึ้น ซึ่งธุรกิจหลากหลายประเภท ได้เริ่มหันมาเน้นการใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีกันมากขึ้น ไม่เว้นแม้แต่สถาบันการเงินที่กำลังขยายช่องทางให้บริการผ่าน เครือข่ายเทคโนโลยี เช่น การให้บริการ Internet Banking การให้บริการ Mobile Banking หรือ E-ATM เป็นต้น เพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และเพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคาร ทำให้สถาบันการเงินเข้าถึงฐานลูกค้าได้กว้างขวางและรวดเร็วขึ้น สามารถลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว และเป็นการสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมได้อีกทางหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง ก็จะทำให้สถาบันทางการเงิน สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่าย แต่ถ้าไม่มีระบบการป้องกัน หรือควบคุมระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพแล้ว อาจจะทำให้เกิดการโจรกรรมข้อมูลได้

ซึ่งในปัจจุบันสถาบันทางการเงินหลายแห่ง เปิดให้บริการขอสินเชื่อออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ที่มีขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย แต่ทว่าก็มีมีจลาจลบางกลุ่มได้ใช้ช่องทางดังกล่าวในการปล่อยเงินกู้แบบอย่างผิดกฎหมาย ทำให้เกิดแหล่งเงินกู้แบบใหม่คือ แอปพลิเคชันเงินกู้ หรือมีอีกชื่อ บริการเงินด่วนออนไลน์ไอออนเข้าบัญชี ที่กำลังระบาดหนักมากในประเทศไทย และใช้วิธีโฆษณาเชิญชวนที่เกินจริงในหลายรูปแบบ ซึ่งการดำเนินธุรกิจของแหล่งเงินกู้เถื่อน ในช่องทางออนไลน์

ปัจจุบันพบเห็นได้ทั้งทางผ่านข้อความ SMS ทางโทรศัพท์มือถือ, Line, Facebook, หรือ YouTube เป็นต้น เพราะในช่วงวิกฤติโควิด-19 ความยากลำบากทางเศรษฐกิจ และความเดือดร้อน อาจเข้ามามีผลต่อการตัดสินใจ ต้องการพึ่งพาเงินกู้ เพื่อต้องการเงินก่อนมาหมุนเวียนในกระเป๋าไม่ให้ติดขัด เป็นช่องทางรอดของคนที่ยังจนหนทาง จนผลออกไปจากแอปพลิเคชันเงินกู้ที่ปล่อยเงินกู้ด่วนออนไลน์ หรือเงินกู้ 30 นาที ที่ได้เงินเลยไม่ต้องมีคนค้ำ เพราะทุกคนเข้าถึงได้ง่าย และสามารถได้เงินเพียงกดผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยให้ผู้สนใจที่ต้องการสินเชื่อเงินด่วนโอนไว ทัก Chat ส่วนตัว หรือคลิก Link กลับมา พร้อมมอบเอกสารยืนยันตัวตน (เช่นเดียวกับแหล่งเงินกู้ถูกกฎหมาย) ได้แก่ บัตรประชาชน หมายเลขมือถือ และเลขที่บัญชีรับเงิน ซึ่งอาจจะไม่ทราบว่า เป็นแอปพลิเคชันที่ไม่ถูกกฎหมาย ที่มาพร้อมกับคิวดอกเบี้ยเงินกู้เกินกว่าที่กฎหมายกำหนดเอาไว้ และมักจะมีเงื่อนไขให้ผู้กู้ต้องเปิดสิทธิ์ในการเข้าถึงรายชื่อผู้ติดต่อของตนเอง ทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่บันทึกไว้ และรายชื่อเพื่อนในสื่อ Social ต่างๆ หรือรูปภาพและไฟล์ข้อมูลต่างๆ ที่อาจจะทำให้มีความเสี่ยงที่จะเกิดความเดือดร้อน รำคาญในการถูกติดตามทวงหนี้กับผู้กู้ และผู้ใกล้ชิด เมื่อถูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ก็จะถูกโทรศัพท์ข่มขู่ คุกคาม และส่งข้อความแจ้งเตือนไปยังรายชื่อผู้ติดต่อคนอื่นๆ ทำให้ได้รับความอับอาย และใช้ถ้อยคำที่หยาบคายในการทวงหนี้ หรืออ้างกลุ่มอันธพาลทวงหนี้โหด ที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิต และทรัพย์สินของผู้กู้เอง หรืออาจจะนำข้อมูลต่างๆ ของผู้กู้ ไปใช้ในทางที่ผิด และเป็นอันตรายมากกว่าที่คิด จะเห็นได้ว่า เมื่อปีที่ผ่านมานี้ จนถึงปัจจุบัน มีประชาชนจำนวนมาก ตกเป็นเหยื่อของแอปพลิเคชันเงินกู้เถื่อน กู้นั้นอกระบบระบาดหนักมาก โดยพฤติกรรมของแอปพลิเคชันเงินกู้เถื่อน เหล่านี้ จะสร้างภาพให้น่าเชื่อถือ ทั้งที่ไม่มีบริษัทยืนยันตัวตนได้ และมาชักชวนให้ กด Link เข้าร่วมกลุ่มใน Social Media มีการคิวดอกเบี้ยในอัตราสูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด คิวดอกเบี้ย ซ้ำซ้อน และคิดค่าบริการอำพรางคิวดอกเบี้ย หักค่าธรรมเนียมการจัดการสูงถึง 40% ขึ้นไป บางครั้งได้เงินกู้ไม่เต็มจำนวนหรือแค่เพียงครึ่งหนึ่งของยอดเงินกู้ บางรายถูกหลอกให้โอนเงินค้ำประกันก่อนด้วย จึงจะได้สิทธิกู้ยืมเงิน แต่สุดท้ายแอปพลิเคชันเงินกู้เถื่อน ก็หลบหนี ทำให้ผู้กู้ไม่ได้ทั้งเงินกู้ และต้องเสียเงินค้ำประกันไปโดยไม่ได้เงินที่ต้องการจะกู้

อย่างไรก็ตาม จากคำบอกเล่าของผู้บริโภคที่เคยกู้ยืมเงินจากแอปพลิเคชันเถื่อน พบว่า แอปพลิเคชันดังกล่าวมาจากต่างประเทศ ไม่มีความน่าเชื่อถือ และแฝงเข้ามาอยู่ใน Google Play Store จึงไม่สามารถแจ้งปิดแอปพลิเคชันได้ ที่สำคัญในขั้นตอนการติดตั้ง แอปพลิเคชันจะมีการขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลที่อยู่ในเครื่องทั้งหมด โดยเฉพาะรายชื่อผู้ติดต่อ แม้จะยกเลิกการติดตั้งแอปพลิเคชัน ก็ไม่สามารถลบข้อมูลได้ เพราะได้ดึงข้อมูลรายชื่อผู้ติดต่อในเครื่องไปหมดแล้ว ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำมาใช้เมื่อผู้บริโภคผิดนัดชำระ จะโทรศัพท์ หรือส่งข้อความไปตามรายชื่อผู้ติดต่อในโทรศัพท์มือถือของผู้บริโภคทั้งหมด ทำให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ และทำให้ผู้กู้เกิดความอับอาย เหมือนการทวงหนี้โหดของแก๊งเงินกู้อกระบบ นอกจากนี้ ยังพบว่าเมื่อยื่นคำขอกู้เงินแล้ว เวลาได้รับเงินกู้จะไม่ได้รับเต็มจำนวน โดยอ้างว่าหักค่าดำเนินการ หรือค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อหลีกเลี่ยงกฎหมาย แต่เวลาชำระคืนจะต้องชำระเงินเต็มจำนวน รวมทั้งค่าปรับเมื่อชำระล่าช้าหรือผิดนัดชำระอีกด้วย ซึ่งปัจจุบันพบว่า มีแอปพลิเคชันกู้เงิน ลักษณะเช่นนี้อยู่เป็นจำนวนมาก และมีการโฆษณาผ่าน Social Media ต่างๆ แต่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่มีการตรวจสอบ หรือประกาศแจ้งเตือน หรือขาดการกระตือรือร้น ใน

การแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง ทำให้ที่ผ่านมาผู้ที่ถูกเป็นเหยื่อกู้เงินในลักษณะนี้เพิ่มขึ้นอีกมากมาย อาจจะเพราะไม่มีช่องทางการร้องเรียน มีแต่ต้องแจ้งความเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย โดยผู้กู้ยืมเงิน ต้องติดต่อหน่วยราชการที่ดูแลเรื่องหนี้นอกระบบ อันได้แก่ สำนักงานตำรวจ สำนักงานอัยการ ศูนย์รับแจ้งการเงินนอกระบบ ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์ช่วยเหลือลูกหนี้ ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม แต่ก็ยังมีผู้กู้ยืมเงินที่ได้รับความเสียหายส่วนมาก ที่ยังไม่ทราบว่า จะต้องดำเนินการต่ออย่างไร กับแอปพลิเคชันเถื่อนเหล่านี้

ทั้งนี้ ข้อสังเกตลักษณะแอปพลิเคชันแหล่งเงินกู้เถื่อน ที่พบได้บ่อย ประกอบด้วย

- การสร้าง Page หรือแอปพลิเคชัน เลียนแบบธนาคาร และผู้ให้บริการถูกกฎหมาย โดยใช้ชื่อให้คล้าย หรือเหมือนกับสถาบันทางการเงินหรือธนาคาร เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ
- มีโฆษณาชวนเชื่อที่โดนใจกลุ่มเป้าหมาย เช่น ดอกเบี้ยต่ำ (แต่ไม่จริง ภาระหนี้ที่ต้องจ่ายคืนทุกรูปแบบรวมกัน เมื่อคิดเป็นดอกเบี้ยเฉลี่ยสูงกว่า 100% ต่อปี) ติด Blacklist ก็กู้ได้
- Page หรือแอปพลิเคชัน ที่เคยถูกจับยังวนกลับมาเปิด Page หรือแอปพลิเคชันใหม่ ให้บริการในลักษณะเดิม โดย Page หรือแอปพลิเคชันใหม่ แสดงชื่อเดิมควบคู่ไปกับชื่อใหม่ที่ใกล้เคียงเก่า อาทิ Page หรือแอปพลิเคชัน Consumer Finance ซึ่งศูนย์ป้องกันปราบปรามการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับหนี้นอกระบบ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แดลงข่าวการจับกุมเมื่อต้นเดือน มิถุนายน 2564 ที่ผ่านมา มีความเกี่ยวพันรวมถึง 21 Page หรือ 21 แอปพลิเคชัน
- ไม่สะดุ้งสะเทือนกับการประจานผู้กู้ยืมเงิน ที่ไม่ชำระเงินตามกำหนดเวลา ทำให้เกิดความอับอาย
- ช่องทางติดต่อไม่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ มีแต่คลิก Link ทางเดียว และรอรับการติดต่อเท่านั้น

ในอีกมุมหนึ่ง จะมีกลุ่มผู้กู้ยืมเงินบางกลุ่ม ที่เข้าไปใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเข้าไปขอกู้ยืมเงิน จากแอปพลิเคชันต่างๆ ที่เริ่มจากการกู้ยืมเงินเริ่มต้น 1 แอปพลิเคชันก่อน หลังจากนั้นจะเริ่มขอกู้ยืมเงิน ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากขึ้นเรื่อยๆ รวมทั้งให้คนในครอบครัว มาช่วยกันกู้ยืมเงิน ซึ่งผู้กู้ยืมเงินบางท่าน อาจจะได้รับเงินมากกว่า 1 แสนบาท เมื่อได้จำนวนเงินตามที่ต้องการจากการขอกู้ยืมเงิน ผ่านแอปพลิเคชันเงินกู้ ในโทรศัพท์มือถือ เมื่อถึงกำหนดก็จะไม่ยอมจ่ายเงินคืนให้กับแอปพลิเคชันที่ไปกู้ยืมเงินมา โดยที่ไม่เกรงกลัวการข่มขู่ หรือการประจานทางสื่อ Social Media ต่างๆ โดยผู้กู้ยืมเงินกลุ่มนี้ จะทำการเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์มือถือใหม่ หรืออาจจะเปลี่ยนโทรศัพท์เครื่องใหม่ ปิดบัญชีธนาคาร และแจ้งบัตรประชาชนหาย แล้วทำใหม่ เพื่อป้องกันการติดตามจากแอปพลิเคชันที่ให้ผู้กู้ยืมเงิน โดยอาศัยช่องว่างของกฎหมายที่ไม่คุ้มครองให้กับแอปพลิเคชันต่างๆ เหล่านั้น ไม่ว่าจะถูกกฎหมายหรือไม่ก็ตาม

ในปัจจุบันแทบจะแยกไม่ออกเลยว่า แอปพลิเคชันที่ให้กู้ยืมเงิน ในโทรศัพท์มือถือ ว่าแอปพลิเคชันไหนถูกกฎหมายหรือผิดกฎหมาย เนื่องจากมีการสร้างแอปพลิเคชัน ที่ใช้ชื่อ/ สัญลักษณ์ หรือรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน ออกมามากกว่า 100 แอปพลิเคชัน ที่ทำออกมาเลียนแบบแอปพลิเคชันที่ถูกกฎหมาย เพียงแค่เปลี่ยนสี หรือสัญลักษณ์ของ Logo ให้ใกล้เคียงกับแอปพลิเคชันที่ถูกกฎหมายมากที่สุด หรือมีการประชาสัมพันธ์ว่าแอปพลิเคชันนั้น เป็นการร่วมมือระหว่างแอปพลิเคชัน กับธนาคารใดธนาคารหนึ่ง เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิด หรือสับสนได้ สำหรับกลุ่มผู้บริโภค ที่กู้เงินจากแอปพลิเคชันที่ถูกกฎหมาย ส่วนมากจะเข้าใจในเงื่อนไขที่มีการระบุไว้ในสัญญา และจะทราบว่าเป็นของผู้ประกอบการรายใด ส่วนกลุ่มผู้บริโภค ที่กู้เงินจากแอปพลิเคชันที่ผิดกฎหมาย จะไม่ค่อยสนใจในเงื่อนไข หรือข้อตกลงที่แจ้งมา เพราะมีความจำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเงินด่วน เพื่อนำมาใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน, เพื่อนำเงินไปประกอบอาชีพหรือเพื่อนำเงินไปชำระหนี้สินที่มีอยู่ ทำให้ต้องกู้เงินจากแอปพลิเคชันที่ผิดกฎหมาย ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ง่าย และขั้นตอน/ เงื่อนไข การกู้ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และไม่มีเงื่อนไขใดๆ ให้กรอกแค่ข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้ เท่านั้น อีกทั้งไม่มีการตรวจ Credit Bureau แต่จะต้องมีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลในโทรศัพท์มือถือก่อน ทำให้แอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์สามารถเข้าสู่ข้อมูลทุกอย่างที่อยู่ในโทรศัพท์มือถือได้อย่างง่ายดาย ทำให้ผู้บริโภคที่ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ก็จะมีเจ้าหน้าที่ของทางแอปพลิเคชัน โทรศัพท์มาเพื่อข่มขู่ และทวงวันละหลายรอบ หรือโทรศัพท์ไปทวงหนี้ หรือข่มขู่ทางญาติ/ เพื่อน/ พี่น้อง/ คนที่รู้จัก หรือมีการประจบประแจงผ่านสื่อ Social Media เช่น Facebook ที่ทำให้ผู้กู้ยืมเงินเกิดอับอาย หรือมีการคิดค่าปรับกรณีจ่ายล่าช้า หรือคิดดอกเบี้ยที่สูงมากเกินไป

ปัญหาที่สำคัญอีกด้านหนึ่ง ก็คือ ในระบบโทรศัพท์มือถือที่มี Application Play หรือมีการส่ง SMS ข้อความโฆษณาตรงไปยังโทรศัพท์มือถือ หรือผ่าน Social Media ในรูปแบบแพลตฟอร์มต่างๆ ให้กับผู้บริโภค ไม่สามารถตรวจสอบเช็คได้เลยว่า แอปพลิเคชันที่ให้กู้ยืมเงินในบางว่าเป็นแอปพลิเคชันที่ให้กู้ยืมเงินถูกกฎหมาย อีกทั้งการเข้าไปเพื่อตรวจสอบในระบบของธนาคารแห่งประเทศไทย จะต้องมีการระบุชื่อของผู้ประกอบการของแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ ซึ่งโดยส่วนมากผู้กู้ยืมเงิน จะไม่ทราบเลยว่าเป็นของผู้ประกอบการรายใด รวมทั้งผู้กู้ยืมเงินอาจจะไม่ทราบช่องทางในการเข้าไปตรวจสอบว่าเป็นแอปพลิเคชันที่ถูกกฎหมายหรือไม่ และมีความซับซ้อน ความยุ่งยากในการเข้าไปตรวจสอบในระบบของธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้ผู้กู้ยืมเงินเลยไม่สนใจที่จะเข้าไปตรวจสอบ อีกทั้งยังขาดการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการขอกู้ยืมเงินจากแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ที่ผิดกฎหมาย ให้ผู้บริโภคเข้าใจอย่างชัดเจน และต่อเนื่อง เพราะยังมีผู้บริโภคบางกลุ่ม ที่ยังไม่ทราบถึงปัญหาจากการขอกู้ยืมเงินจากแอปพลิเคชันที่ผิดกฎหมาย เช่น ในเรื่องของการได้รับจำนวนเงินไม่ครบตามจำนวนที่ขอกู้, การคิดอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด, การโอนเงินไปก่อนเพื่อเป็นหลักประกัน หรือแม้กระทั่งการคิดค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการ ที่แพงเกินจริง ซึ่งผู้ขอกู้ยืมเงิน อาจจะไม่สามารถทราบมาก่อนว่า มีการคิดค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการเหล่านี้ และอีกวิธีที่สามารถเข้าถึงแหล่งกู้เงินผ่านแอปพลิเคชัน ได้ง่ายที่สุดคือ การ Search หาข้อมูลจาก Google เพียงแค่พิมพ์คำว่า เงินกู้แอปพลิเคชันออนไลน์ หรือแอปพลิเคชันกู้เงินด่วน ก็จะพบเจอกับแหล่งกู้เงินมากมาย ซึ่งถ้าไม่ตรวจสอบให้ดี ผู้บริโภคอาจจะพบกับแอปพลิเคชันกู้เงินที่ไม่ถูกกฎหมาย และตกเป็นเหยื่อได้

ทำให้ผู้บริโภคที่มีความต้องการที่จะใช้เงินในเวลานั้น ไม่มีความรู้ ความเข้าใจ ในการกู้ยืมเงิน จาก แอปพลิเคชันเหล่านั้น ที่มีหลักเกณฑ์ หรือเงื่อนไขต่างๆ ไม่ชัดเจน ซึ่งแอปพลิเคชันที่ให้ผู้กู้ยืมเงินผิดกฎหมาย จะรู้ว่าคนที่มาขอกู้ยืมเงินนั้น มักจะอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่มีอะไรจะเสีย และยอมทำทุกอย่าง เพื่อให้ได้เงินกู้มาใช้ ทันเวลา ทำให้การกู้ยืมเงิน จากแอปพลิเคชันที่ผิดกฎหมาย มักมีกลโกงที่บอกเงื่อนไขการกู้เงินแบบกำกวมๆ หรือทำให้สับสน ทำให้สุดท้ายแล้ว ผู้กู้ยืมเงินจะไม่รู้เลยว่าตอนนี้เป็นหนี้อยู่เท่าไร ซึ่งผู้กู้ยืมเงินอาจจะคาดไม่ถึงว่าจะมีการคิดอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และถูกหักค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการต่างๆ โดยไม่ได้รับความเป็นธรรม อีกด้วย ดังนั้น ควรจะมีหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ออกมาดูแลเรื่องนี้อย่างจริงจัง และจะต้องทำการประชาสัมพันธ์ เสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาจากการถูกเอาเปรียบจากแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคได้รับทราบถึงกลโกงต่างๆ และไม่ตกเป็นเหยื่อของแอปพลิเคชันเงินกู้ ออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย เหล่านั้น และเข้ามาทวงดั่งแอปพลิเคชันเงินกู้ผิดกฎหมายให้หมดไป เพราะหน่วยงาน ของรัฐ และธนาคาร สามารถร่วมมือกันในการจับแอปพลิเคชันเงินกู้ผิดกฎหมาย เนื่องจากมีชื่อ นามสกุล เลขที่ บัญชีธนาคาร ของผู้ที่รับโอนเงินจากผู้บริโภค สามารถสืบติดตามไปพบตัวได้

สรุปได้ว่า โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่าน แอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จึงมีความสำคัญแก่ทุกคนอย่างมาก มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทำความเข้าใจ ความเข้าใจ และปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการให้แก่ประชาชน สามารถชี้ให้เห็นถึงปัญหาการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค จากการใช้ แอปพลิเคชันบริการกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ได้มากขึ้น และควรศึกษาข้อมูลอย่างรอบด้าน โดยเลือก ติดต่อกู้ยืมเงินจากธนาคาร หรือสถาบันการเงินที่มีเว็บไซต์ และแหล่งที่ตั้งชัดเจน มีใบอนุญาตหรือใบขึ้น ทะเบียนให้ประกอบธุรกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และสามารถตรวจสอบได้ เพราะหากทำการกู้ยืมเงินนอกระบบ จะไม่มีทางรู้เลยว่าคนที่ปล่อยกู้ให้เรา มีแหล่งเงินมาจากที่ไหน ซึ่งอาจจะมา จากการทำธุรกิจผิดกฎหมายต่างๆ ก็อาจจะยากที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจะเข้ามาช่วยเหลือลูกหนี้ได้ ทันทีทั้งนี้ เพราะการสืบหาเกี่ยวกับเครือข่ายกู้เงินนอกระบบได้ทันทีนั้น ไม่ใช่เรื่องง่าย และทำให้ได้ประชาชน ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเพียงพอ ความปลอดภัยต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ใน โทรศัพท์มือถือ อีกด้วย

วัตถุประสงค์

โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อสำรวจ และวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ที่สามารถดาวน์โหลดได้บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS) เพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเพียงพอ มีความปลอดภัยในการเลือกใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

2. เพื่อต้องการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภค ที่เคยใช้หรือยังใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ว่ามีความรู้ ความเข้าใจ และประสบปัญหาเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน บริการสินเชื่อออนไลน์ และมีกลุ่มผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน เงินกู้ยืมออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ในแต่ละประเภทมากน้อยเพียงใด

3. เพื่อต้องการศึกษา ช่องทาง และรูปแบบการให้บริการ ของสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ และการเก็บอัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ที่กฎหมายกำหนดหรือไม่

4. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะ แนวทาง นโยบาย และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคต่อหน่วยงานของรัฐ ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง

5. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่แตกต่างกันหรือไม่

ระยะเวลาในการจัดทำโครงการ: ระหว่างวันที่ 19 กันยายน จนถึงวันที่ 30 ตุลาคม 2564

วิธีดำเนินการวิจัย

ทางบริษัทฯ จะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบ **Probability Sampling** คือ การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยสามารถกำหนดโอกาสที่หน่วยตัวอย่างแต่ละหน่วยถูกเลือก ทำให้ทราบความน่าจะเป็นที่แต่ละหน่วยในประชากรจะถูกเลือก การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้สามารถนำผลที่ได้อ้างอิงไปยังประชากรได้ และวิธีการสัมภาษณ์แบบ **Non Probability Sampling** คือ การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยไม่คำนึงว่าตัวอย่างแต่ละหน่วยมีโอกาสถูกเลือกมากน้อยเท่าไรซึ่งจะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล (Face to Face Interview) กระจายการเก็บข้อมูลตามพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร, จังหวัดนครสวรรค์, จังหวัดพิษณุโลก, จังหวัดเชียงใหม่, จังหวัดนครราชสีมา, จังหวัดระยอง, จังหวัดสตูล และจังหวัดสมุทรสงคราม

โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสอบถามข้อมูล จำนวน 400 ตัวอย่าง แต่เก็บข้อมูลจริงทั้งหมด 550 ตัวอย่าง ซึ่งจะคัดเลือกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เคยใช้บริการหรือกำลังใช้บริการแอปพลิเคชันผิคนกหมายเป็นหลัก และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่ามีปัญหาจากการใช้แอปพลิเคชัน หรือมีข้อเสนอแนะจากการใช้แอปพลิเคชันกู้ยืมเงิน เหลือทั้งสิ้น 404 ตัวอย่าง และใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำแบบสอบถามไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ โดยจะมีการกระจายข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำมาตรวจสอบความถูกต้อง กำหนดเลขที่แบบสอบถาม และกำหนดรหัสเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป โดยขั้นตอนการทำงาน จะถูกควบคุมคุณภาพการทำงาน โดยกำหนดขอบเขต และเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย ซึ่งในรายละเอียดแบบสอบถาม เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มเติม

แบบสอบถามทุกชุด ที่ผ่านการตรวจสอบจากทีมงานตรวจสอบคุณภาพแล้ว จะนำมาบันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล โดยจะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences for windows) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย รวมทั้งแปลความหมายข้อมูลที่ประมวลผล โดยการแสดงผลในตารางที่อ่าน และเข้าใจได้ง่าย และการหาค่าต่างๆ ทางสถิติ ซึ่งอาจจะเป็นเหตุและผลของความเข้าใจ และพฤติกรรมบางอย่าง โดยใช้หลักสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) เพื่อให้เห็นภาพที่เด่นชัดยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถนำผลที่ได้ไปวางแผน และปฏิบัติต่อไปได้ โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้เป็นหัวข้อตามลำดับตามแบบสอบถาม และข้อมูลที่ได้มาจาก

การเก็บข้อมูลภาคสนาม จะมีการแยกการทำรายงานออกเป็นแต่ละส่วน เป็นการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และนำเสนอในรูปแบบของการบรรยาย โดยแยกแต่ละตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 Descriptive Statistics หรือสถิติเชิงพรรณนา คือ การแสดงผลการวิเคราะห์ เพื่อศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา แบ่งการวิเคราะห์ คือ Frequency แสดงผลการวิเคราะห์ความถี่ร้อยละ (Valid Percent) โดยแยกแต่ละส่วนตามแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มเติม นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 Inferential Statistics หรือสถิติเชิงอ้างอิง คือ การทดสอบ Chi-Square แสดงผลการวิเคราะห์การศึกษาวินิจฉัยเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสัมพันธ์ต่างๆ กับปัจจัยส่วนบุคคล ในลักษณะการแจกแจงความถี่แบบสองทาง (Crosstab) ตามปัจจัยสัมพันธ์ต่างๆ กับปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. ด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
2. ด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล
3. ด้านการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
4. ด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล
5. ด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
6. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล

รูปแบบรายงาน

ซึ่งในการทำรายงานฉบับนี้ จะแยกผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 กลุ่มตัวอย่าง คือ

1. กลุ่มตัวอย่าง ที่บริการสินเชื่อบนออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ถูกกฎหมาย จำนวน 152 ตัวอย่าง
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่บริการสินเชื่อบนออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ผิดกฎหมาย จำนวน 252 ตัวอย่าง
3. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อบนออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ โดยภาพรวมทั้งหมด จำนวน 404 ตัวอย่าง

รวมทั้งสรุปการอภิปรายผลการวิจัย พร้อมข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จากการเก็บข้อมูลตามพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร, จังหวัดนครสวรรค์, จังหวัดพิษณุโลก, จังหวัดเชียงใหม่, จังหวัดนครราชสีมา, จังหวัดระยอง, จังหวัดสตูล และจังหวัดสมุทรสงคราม โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสอบถามข้อมูล จำนวน 400 ตัวอย่าง แต่เก็บข้อมูลจริงทั้งหมด 550 ตัวอย่าง ซึ่งจะคัดเลือกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เคยใช้บริการหรือกำลังใช้บริการแอปพลิเคชันผิดกฎหมายเป็นหลัก และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่ามีปัญหาจากการใช้แอปพลิเคชัน หรือมีข้อเสนอแนะจากการใช้แอปพลิเคชันกู้ยืมเงิน เหลือทั้งสิ้น 404 ตัวอย่าง ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-40 ปี และมีค่าอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 37.65 ปี มีสถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส ส่วนมากการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. ประกอบอาชีพค้าขาย/ ขายสินค้า Online ที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเคยใช้บริการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ อยู่ที่ 1 แอปพลิเคชัน จากการเก็บข้อมูลมีผู้บริโภคที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย จำนวน 16 แอปพลิเคชัน ซึ่งแอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบมากที่สุด คือ Line BK และใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย จำนวน 93 แอปพลิเคชัน ซึ่งแอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบมากที่สุด คือ ราชารัฐ โดยที่ไม่ทราบชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการเลย ซึ่งการรู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ จะมาจากแนะนำของเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก

ด้านระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ระดับพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน และที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความเหมาะสม ของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม สำหรับเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย และนำเงินที่กู้ยืมได้ เพื่อใช้จ่ายในการดำรงชีพประจำวัน

ด้านเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ นั้น ใช้แค่เพียงบัตรประชาชนเท่านั้น และไม่ต้องใช้อะไรเป็นหลักฐานในการค้าประกัน แต่จะต้องมีการอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลในโทรศัพท์มือถือ จำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 8,575.74 บาท โดยผู้บริโภค จะไม่ทราบรูปแบบการชำระหนี้เป็นอย่างไร และอัตราดอกเบี้ยเท่าไร โดยมีเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการ

อนุมัติเงินกู้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ คือ มีการหักค่าธรรมเนียม ในการดำเนินการ ที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขก่อน

ด้านค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 33.24 ซึ่งค่าธรรมเนียมที่ถูกหักมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 60 และจะต้องชำระหนี้โดยการโอนเงินเข้าบัญชี (ATM) ตามที่ผู้ให้กู้แจ้ง ซึ่งถ้าเป็นผู้กู้ยืมเงินจากแอปพลิเคชันถูกกฎหมาย จะสามารถชำระหนี้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพราะส่วนมากจะให้ชำระหนี้ภายในระยะเวลา 1 ปี แต่ถ้าเป็นผู้กู้ยืมเงินจาก แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย จะไม่สามารถชำระหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพราะจะต้องชำระเงินไว้ภายใน 7 วันเท่านั้น ทำให้เกิดปัญหาจากการทวงหนี้โดยการโทรศัพท์ข่มขู่ และโทรศัพท์ทวงวันละหลายรอบ หรือทวง หนี้มากกว่าวันละ 1 ครั้ง และทวงหนี้หลังเวลา 18.00 น. ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหของผู้กู้ยืมเงินจากแอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย ก็คือ จะต้องพยายามหาเงินจากแหล่งสินเชื่ออื่น เพื่อชำระหนี้ที่ค้างไว้

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่าน แอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ คือ อยากให้ควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม, กวาดล้างแอปพลิเคชันเงินกู้ที่ไม่ถูกกฎหมายให้หมดไป, ปรับลดค่าธรรมเนียม หรือไม่ควรมีการหักค่าธรรมเนียม หรือคิดค่าธรรมเนียมไม่แพงเกินจริง และควรจะขยายเวลาผ่อนผันการชำระเงิน หรือสามารถเลือกเวลาชำระเงิน ได้เอง

ผลการวิเคราะห์

1. Descriptive Statistics หรือสถิติเชิงพรรณนา เป็นการแสดงผลการวิเคราะห์การศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา แบ่งการวิเคราะห์ คือ การแสดงผลการวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Average) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยแยกแต่ละส่วนตามแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ด้านข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

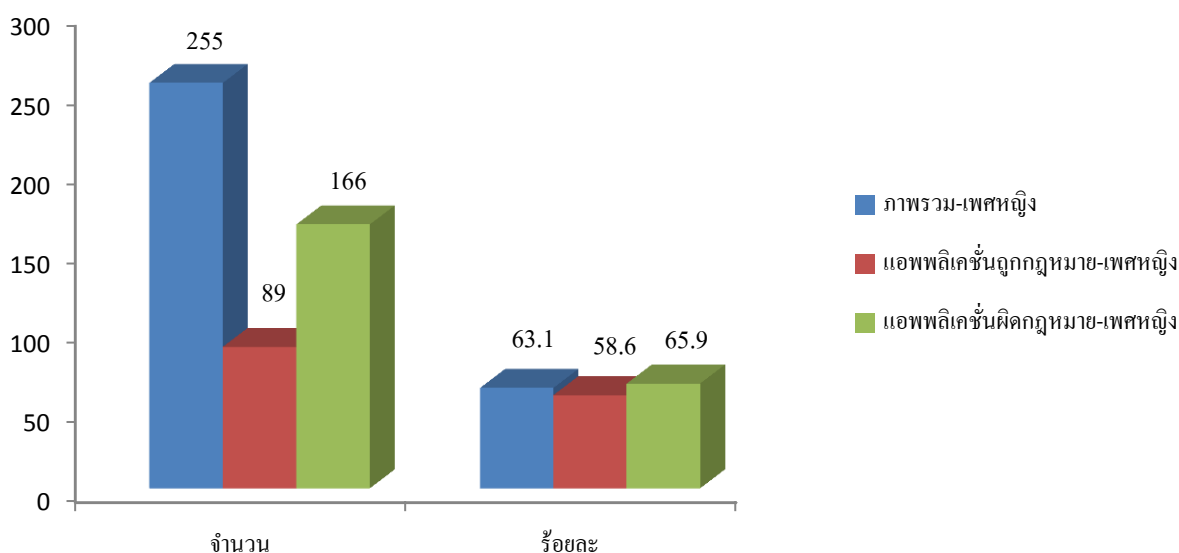
จากผลการสำรวจ จำแนกตามเพศ อายุ อายุเฉลี่ย สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย พบว่า ที่ตอบมากที่สุด คือ

ด้านเพศ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9

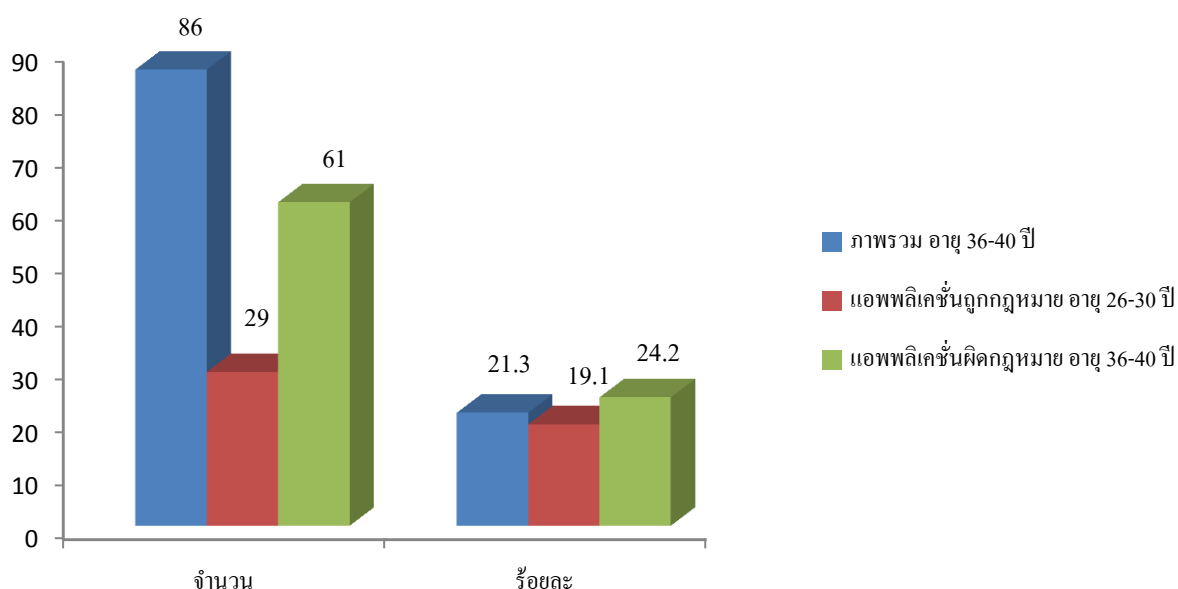


ด้านอายุ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2



ด้านอายุเฉลี่ย

-โดยภาพรวม ด้านอายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 37.65 ปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุมากที่สุด คือ อายุ 66 ปี และอายุน้อยที่สุด คือ อายุ 20 ปี

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านอายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 37.80 ปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุมากที่สุด คือ อายุ 66 ปี และอายุน้อยที่สุด คือ อายุ 22 ปี

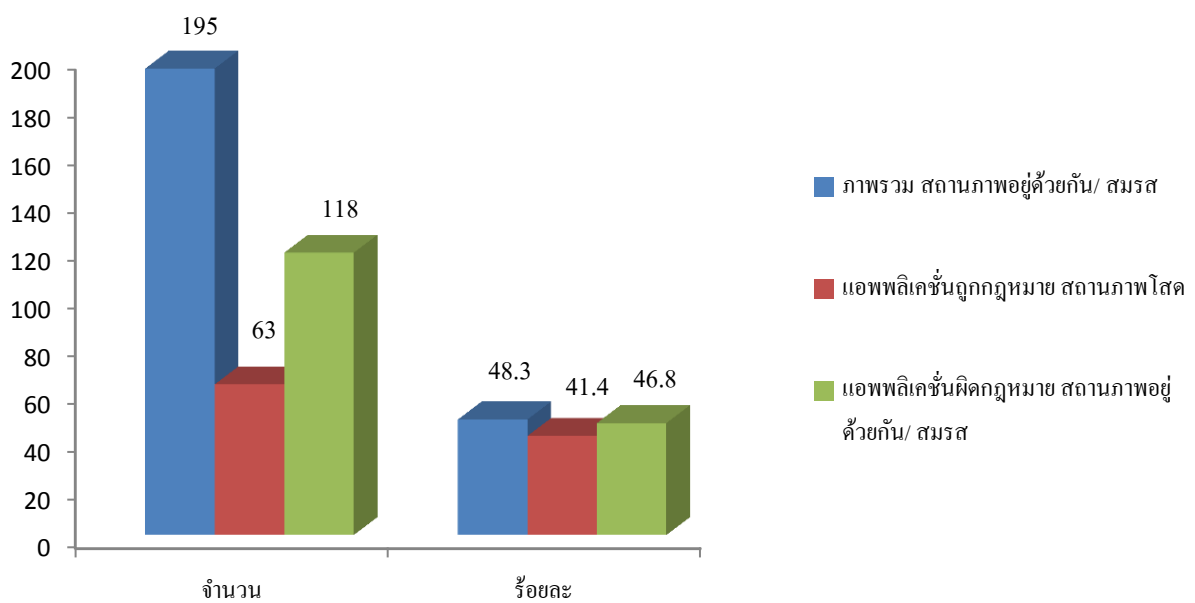
-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านอายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 37.56 ปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุมากที่สุด คือ อายุ 62 ปี และอายุน้อยที่สุด คือ อายุ 20 ปี

ด้านสถานภาพการสมรส

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ สถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ สถานภาพโสด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ สถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8

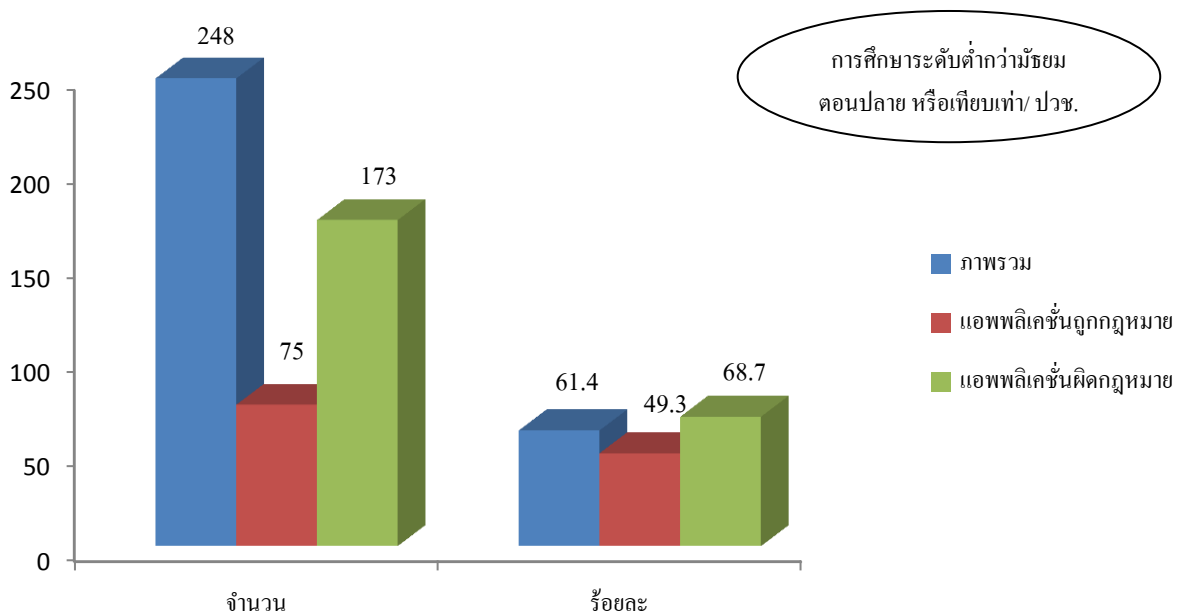


ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ การศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ การศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ การศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7

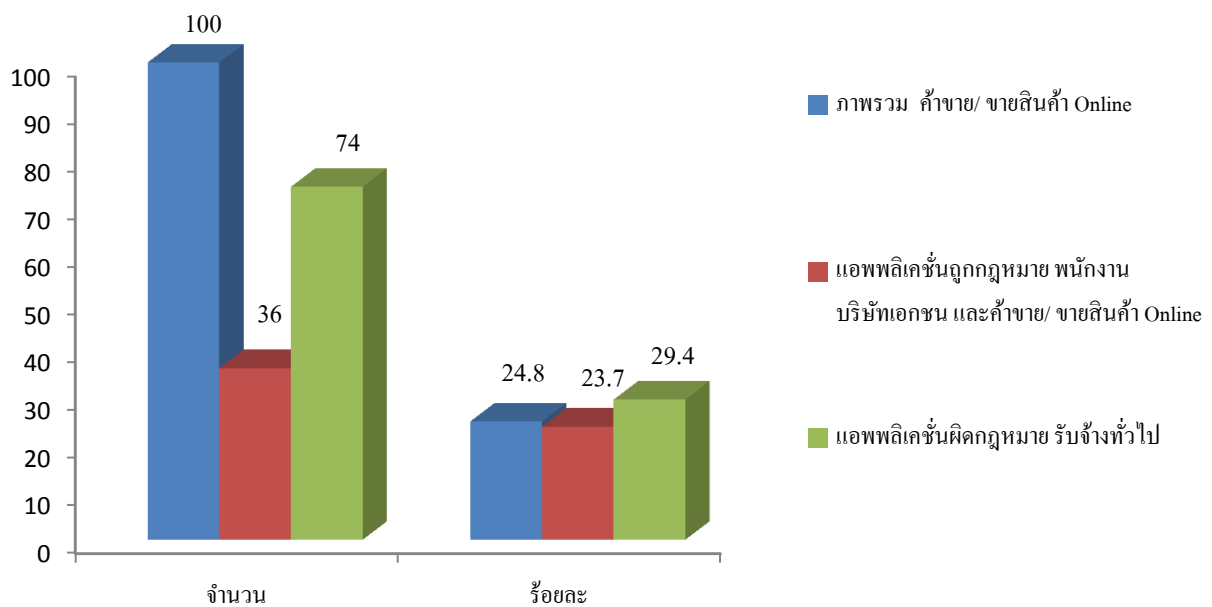


ด้านอาชีพ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ อาชีพค้าขาย/ ขายสินค้า Online จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพค้าขาย/ ขายสินค้า Online อย่างละจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4

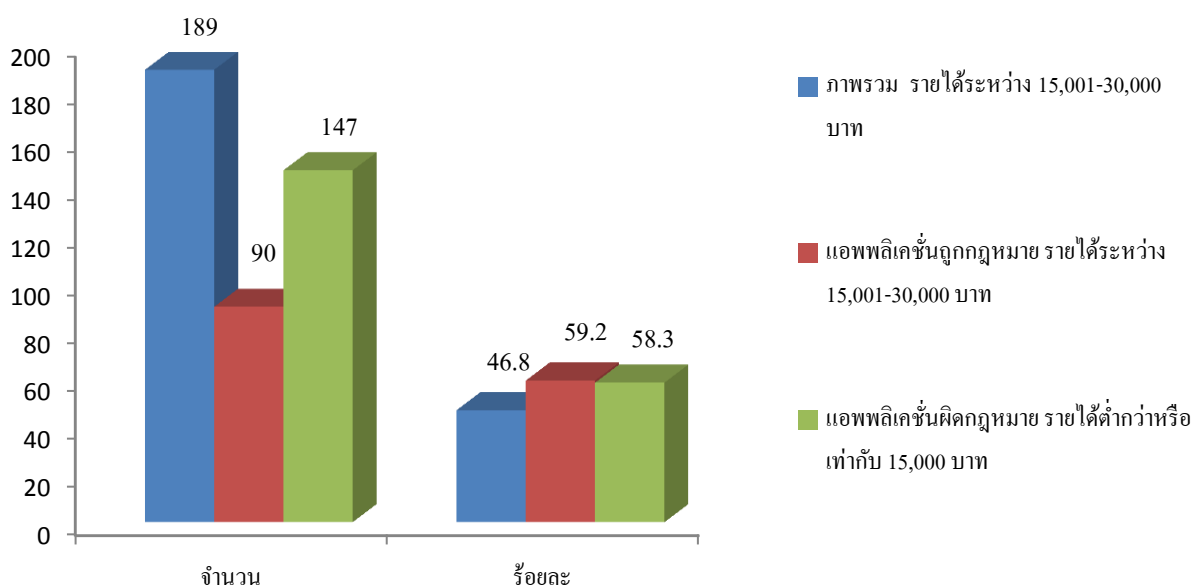


ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3

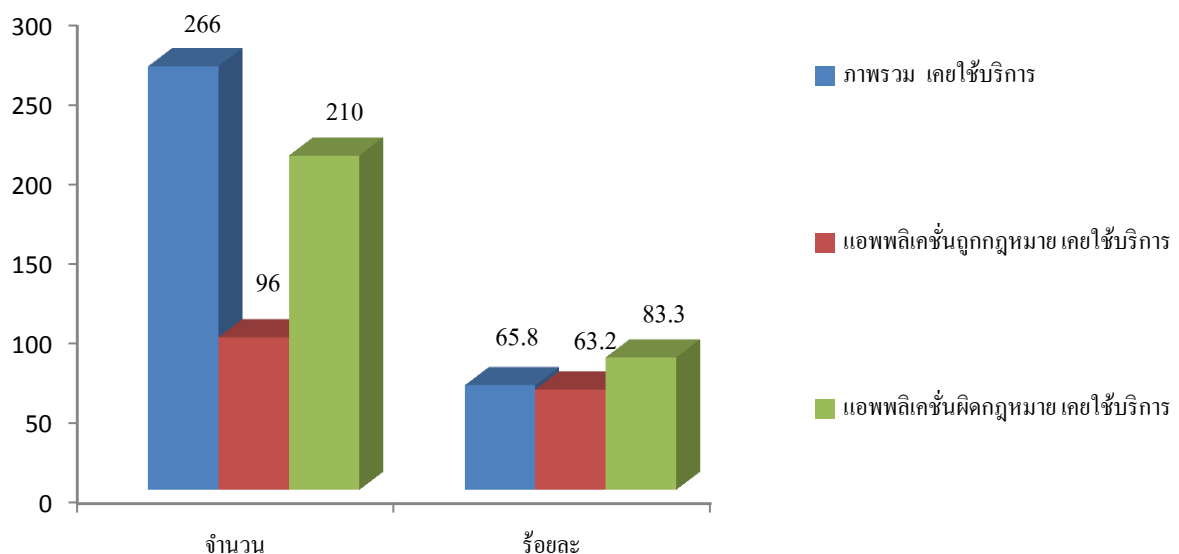


ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS

จากผลการสำรวจ จำแนกตามประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์, ชื่อแอปพลิเคชันที่ใช้บริการ, การรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ, ชื่อผู้ประกอบการ ที่ใช้บริการ, ช่องทางการรู้จัก, เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ, วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ, เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน, สิ่งที่น่ามาค้าประกันในการขอกู้ยืมเงิน, การแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล, รูปแบบการชำระหนี้, อัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงิน, ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงิน, เงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้, วิธีการชำระหนี้สินเชื่อ, ระยะเวลาชำระหนี้ เงินที่ขอกู้ยืมสินเชื่อ, ความสามารถในการชำระหนี้ที่กู้ยืม, ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์, ลักษณะการติดตามทวงถามหนี้, วิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิดหรือถูกคุกคาม, ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อ

ประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์

- โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ กำลังใช้บริการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3

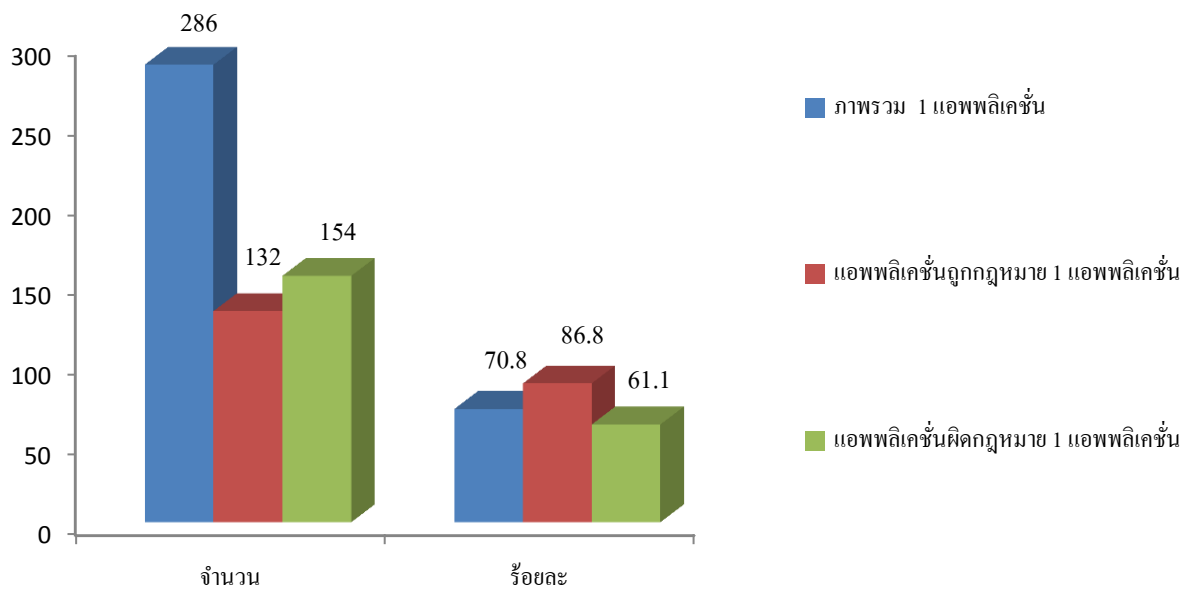


จำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1

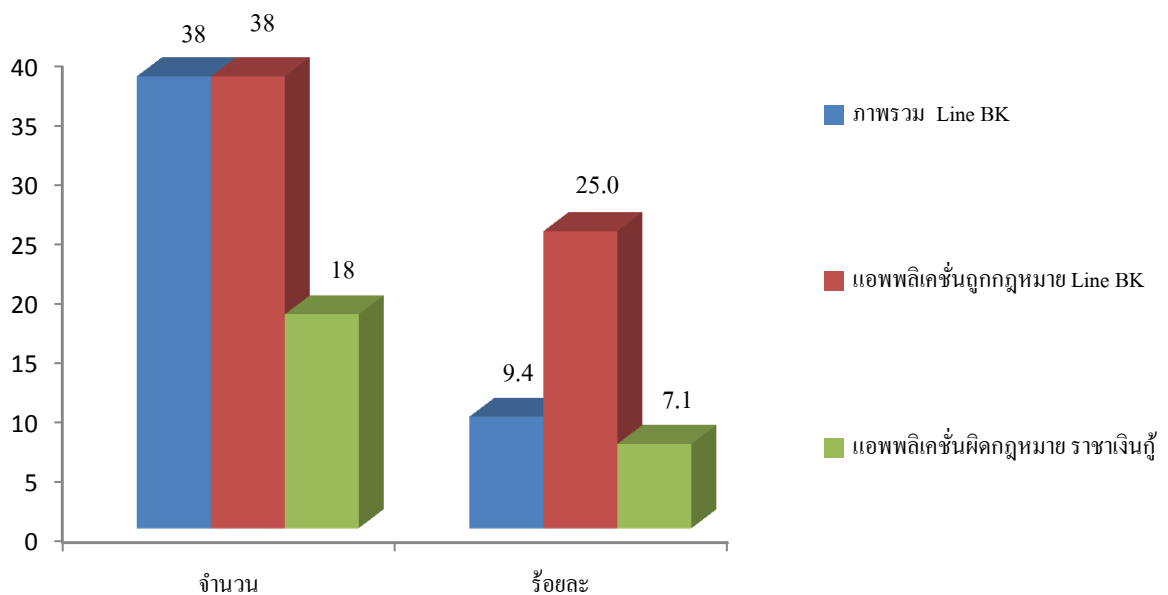


ชื่อแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ Line BK จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ Line BK จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ราชอาณาจักร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

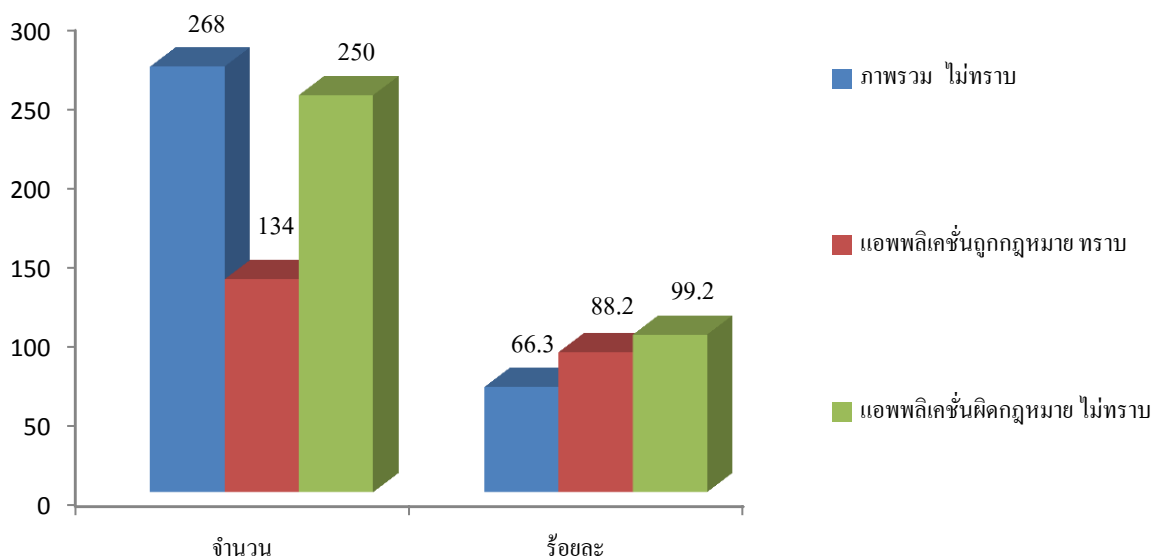


การรับรู้ของผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินค้าออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ทราบ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 88.2

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2

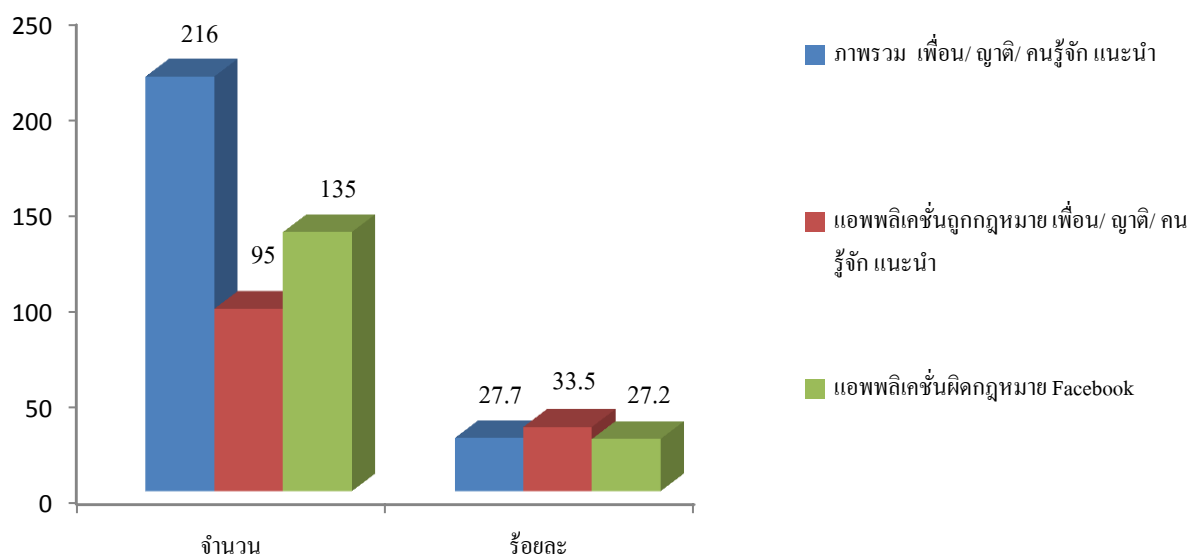


ชื่อผู้ประกอบการ แอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

- โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถาม คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และบริษัท เจริญทรัพย์ จำกัด อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

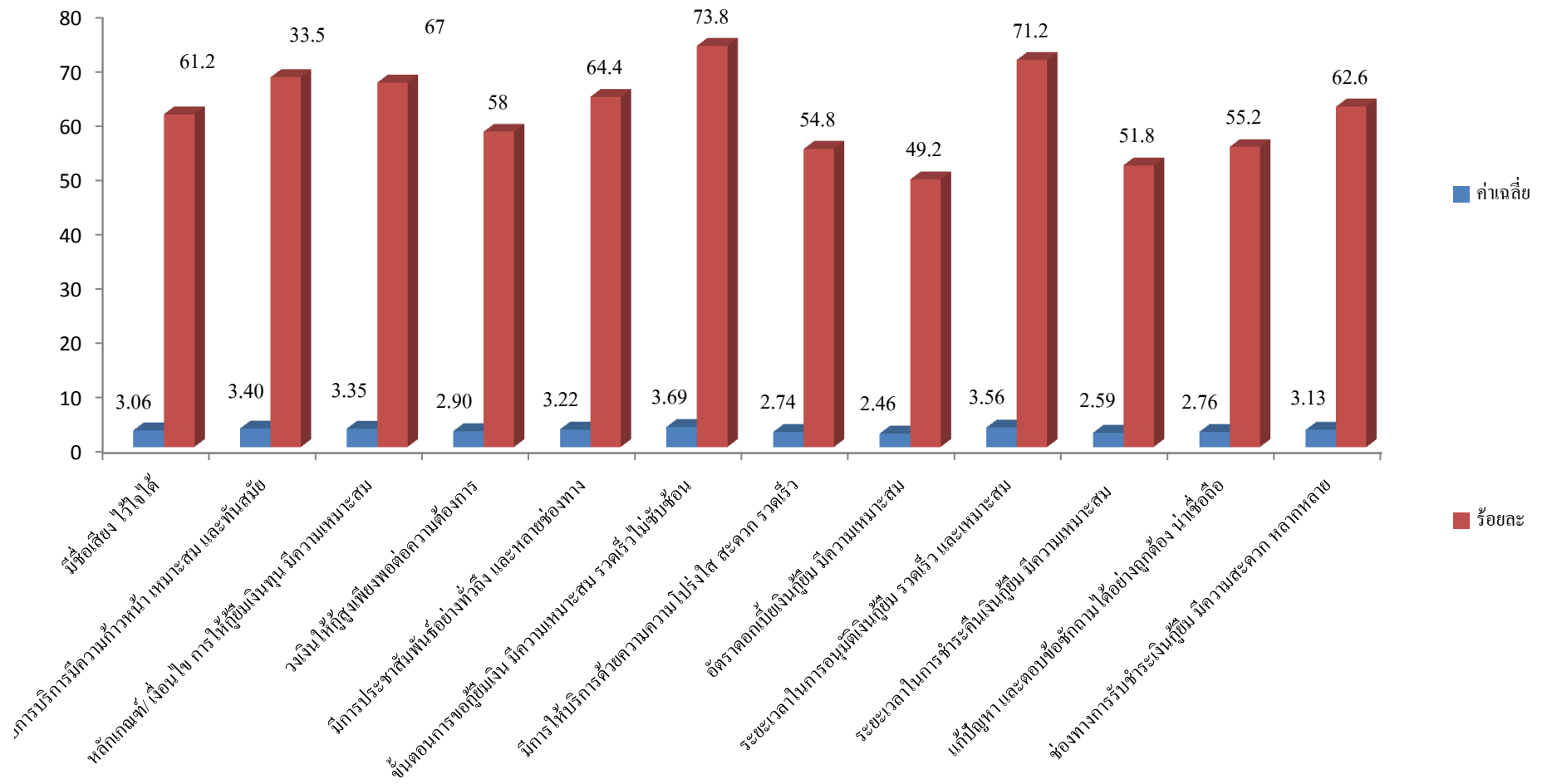
ช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แนะนำ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แนะนำ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย Facebook จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2



สรุปด้านความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูก กฎหมาย		แอปพลิเคชันผิด กฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่	ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ		
มีชื่อเสียง ไว้วางใจได้	4.29	85.9	2.31	46.2	3.06	61.2	7	พอใจปานกลาง
ระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย	4.22	84.4	2.90	58.0	3.40	68.0	3	พอใจปานกลาง
หลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงินทุน มีความเหมาะสม	4.13	82.6	2.87	57.4	3.35	67.0	4	พอใจปานกลาง
วงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ	3.90	78.0	2.29	45.8	2.90	58.0	8	พอใจปานกลาง
มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง	3.97	79.4	2.77	55.4	3.22	64.4	5	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน	3.99	79.8	3.51	70.2	3.69	73.8	1	พอใจมาก
มีการให้บริการด้วยความความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว	3.93	78.6	2.02	40.4	2.74	54.8	10	พอใจปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม	3.82	76.4	1.64	32.8	2.46	49.2	12	พอใจน้อย
ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม	4.07	81.4	3.25	65.0	3.56	71.2	2	พอใจมาก
ระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม	3.99	79.8	1.74	34.8	2.59	51.8	11	พอใจปานกลาง
แก้ปัญหา และตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.90	78.0	2.08	41.6	2.76	55.2	9	พอใจปานกลาง
ช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย	3.93	78.6	2.64	52.8	3.13	62.6	5	พอใจปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย	4.01	80.2	2.50	50.0	3.07	61.4	6	พอใจปานกลาง

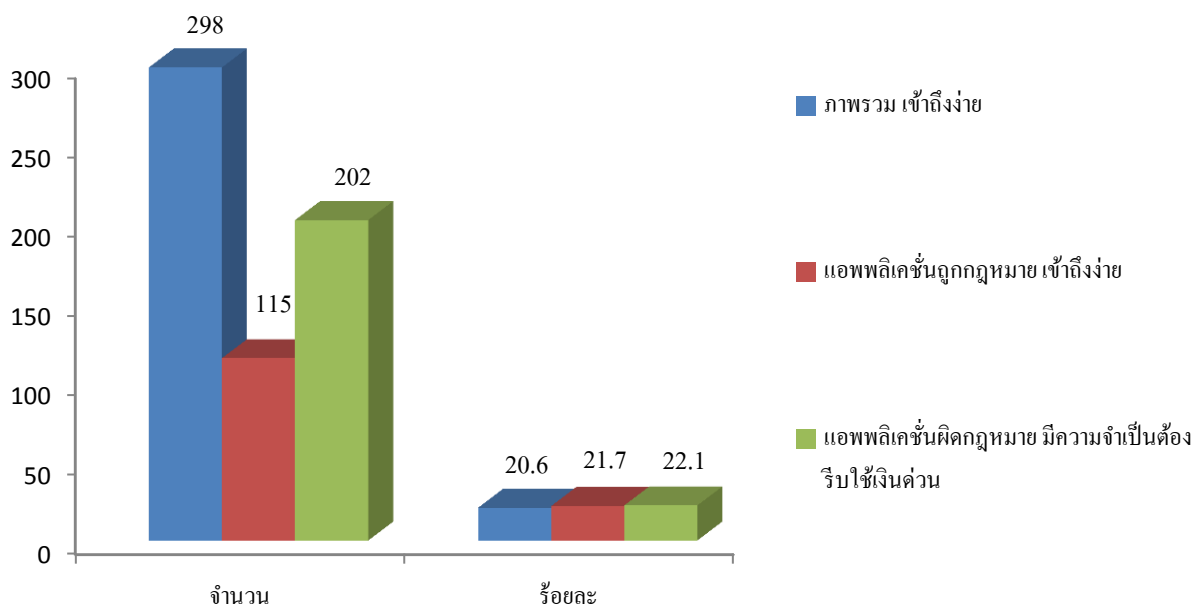


เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เข้าถึงง่าย จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เข้าถึงง่าย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ มีความจำเป็นต้องรีบใช้เงินด่วน จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1

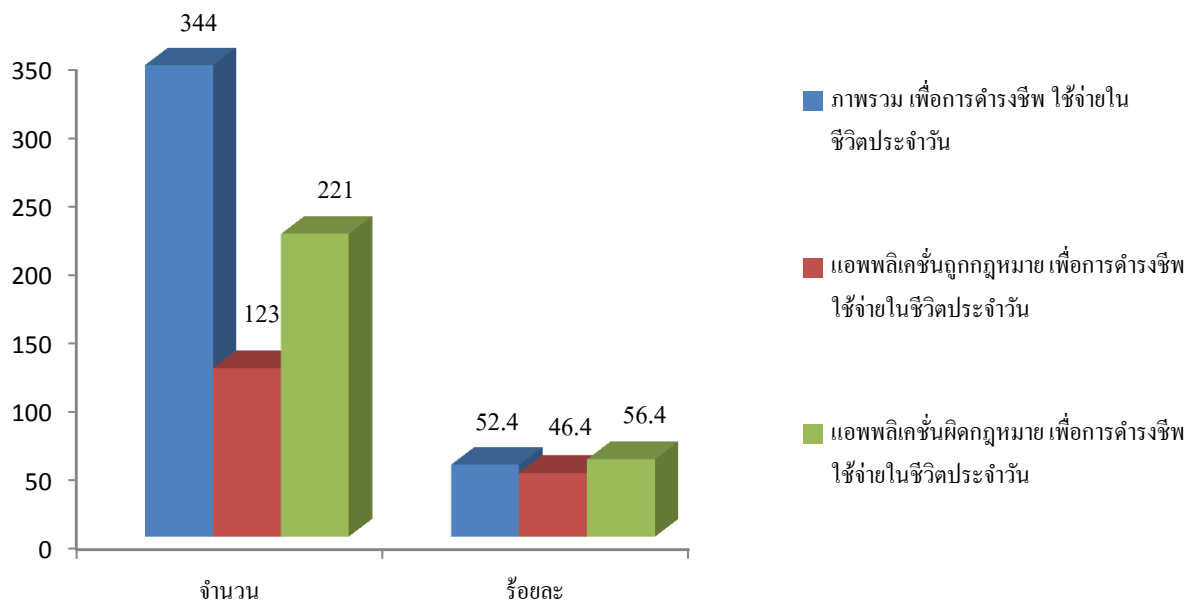


วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4

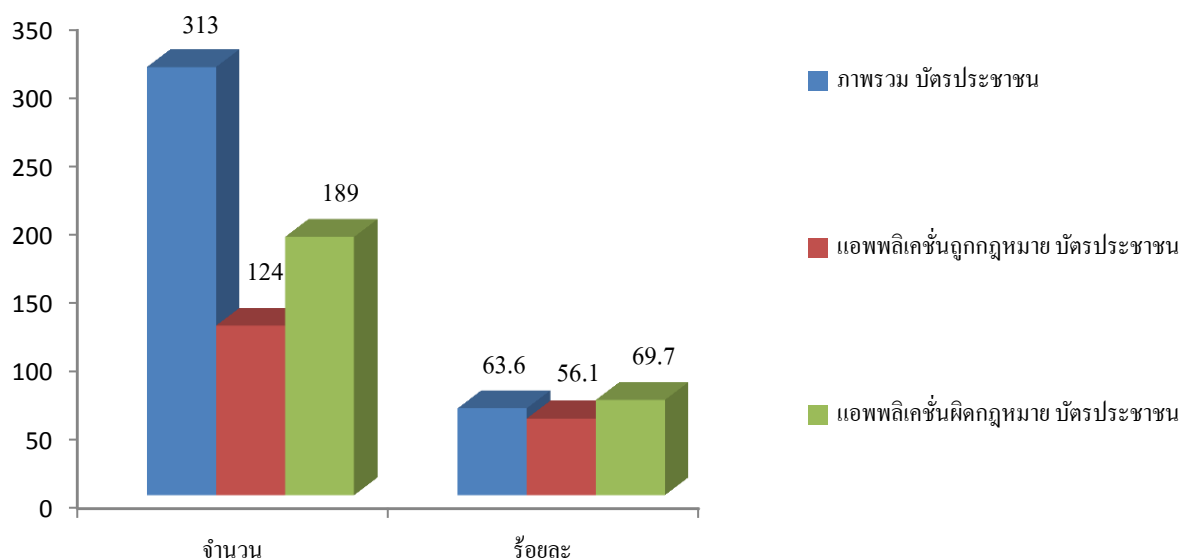


เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ บัตรประชาชน จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ บัตรประชาชน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ บัตรประชาชน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7



สิ่งที่น่าสนใจค่าประกันในการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ บุคคลอื่นค้ำประกัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ บุคคลอื่นค้ำประกัน และเล่มทะเบียนรถยนต์ อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50

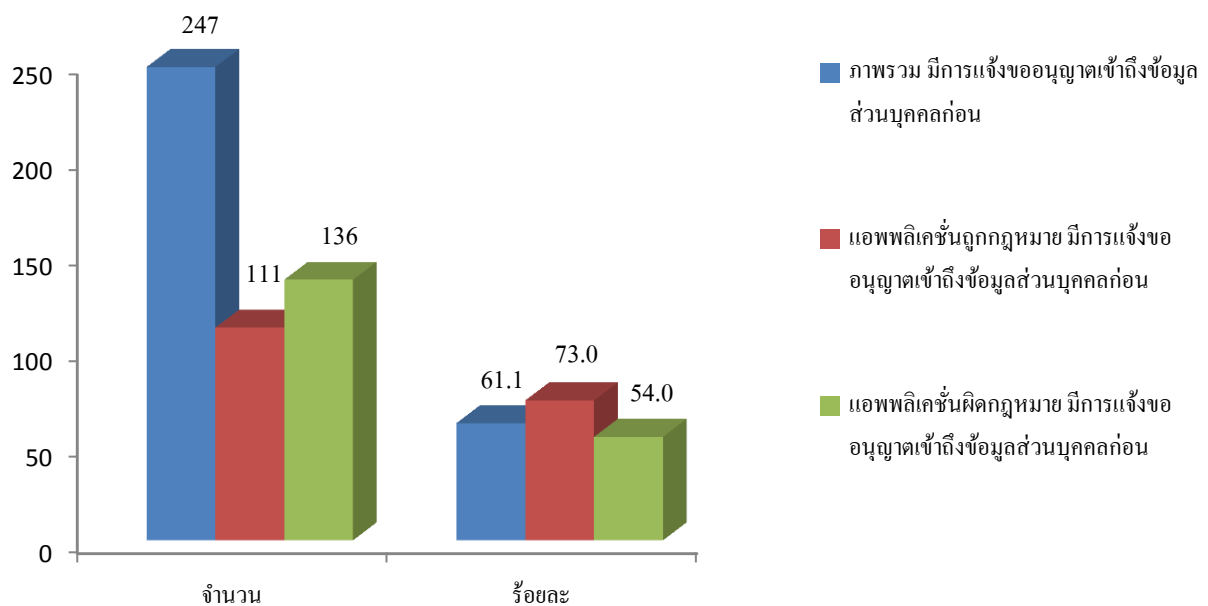
-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ บุคคลอื่นค้ำประกัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

การแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0



จำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน และจำนวนเงินที่ได้รับจริง จากสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 8,575.74 บาท ซึ่งขอกู้ยืมเงินมากที่สุด คือ 100,000 บาท และจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงินน้อยที่สุด คือ 1,000 บาท และด้านจำนวนเงินที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6,889.28 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ 70,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง น้อยที่สุด คือ 600 บาท

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 15,957.24 บาท ซึ่งขอกู้ยืมเงินมากที่สุด คือ 100,000 บาท และด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงินน้อยที่สุด คือ 1,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 13,275.79 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ 70,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง น้อยที่สุด คือ 920 บาท

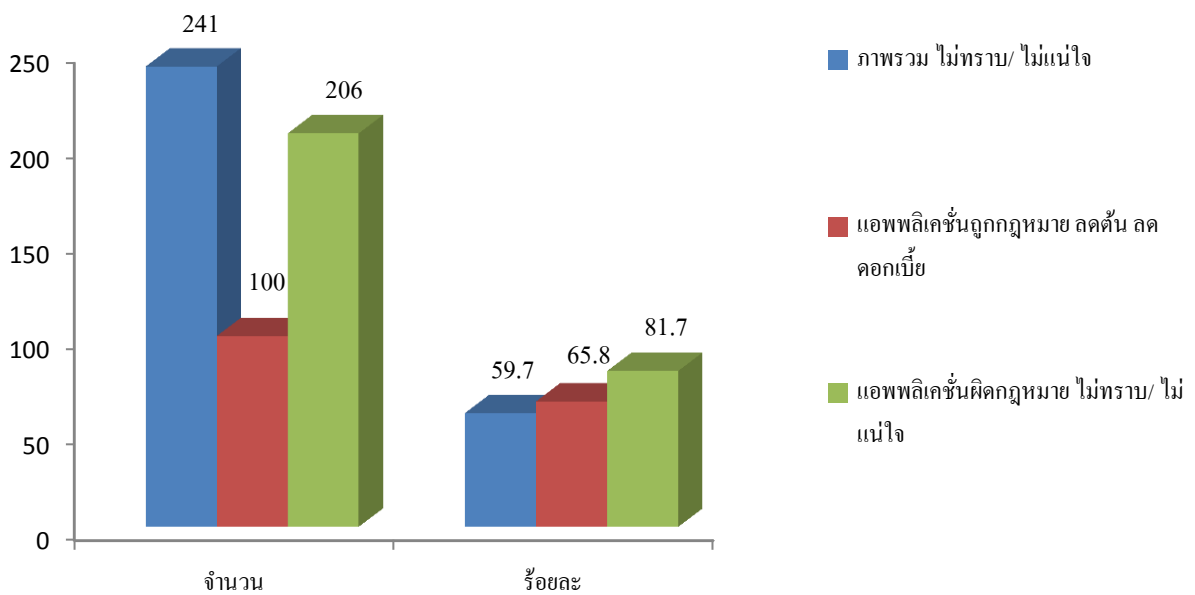
-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4,123.41 บาท ซึ่งขอกู้ยืมเงินมากที่สุด คือ 50,000 บาท และจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงินน้อยที่สุด คือ 1,000 บาท และด้านจำนวนเงินที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3,037.10 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ 50,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง น้อยที่สุด คือ 600 บาท

รูปแบบการชำระหนี้

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ลดคั่น ลดดอกเบี้ย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7

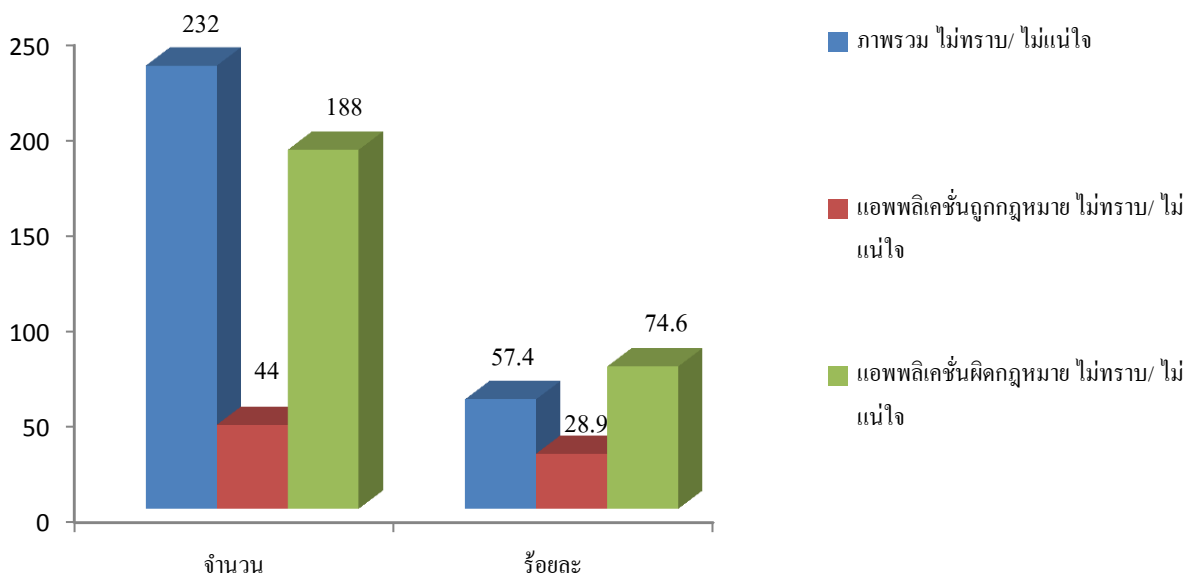


อัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4

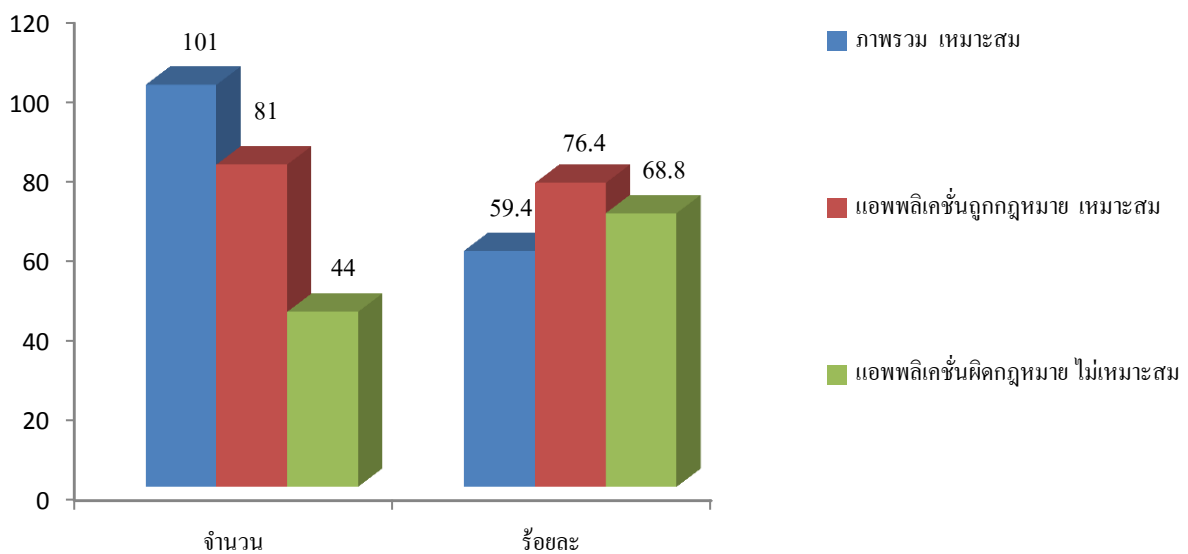
-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6



ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เหมาะสม จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เหมาะสม จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่เหมาะสม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8



ซึ่งทุกกลุ่มตัวอย่าง ที่มองว่าอัตราดอกเบี้ย **ไม่เหมาะสม** ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยลงทั้งหมด จากการกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ โดยที่อัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดลงจากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

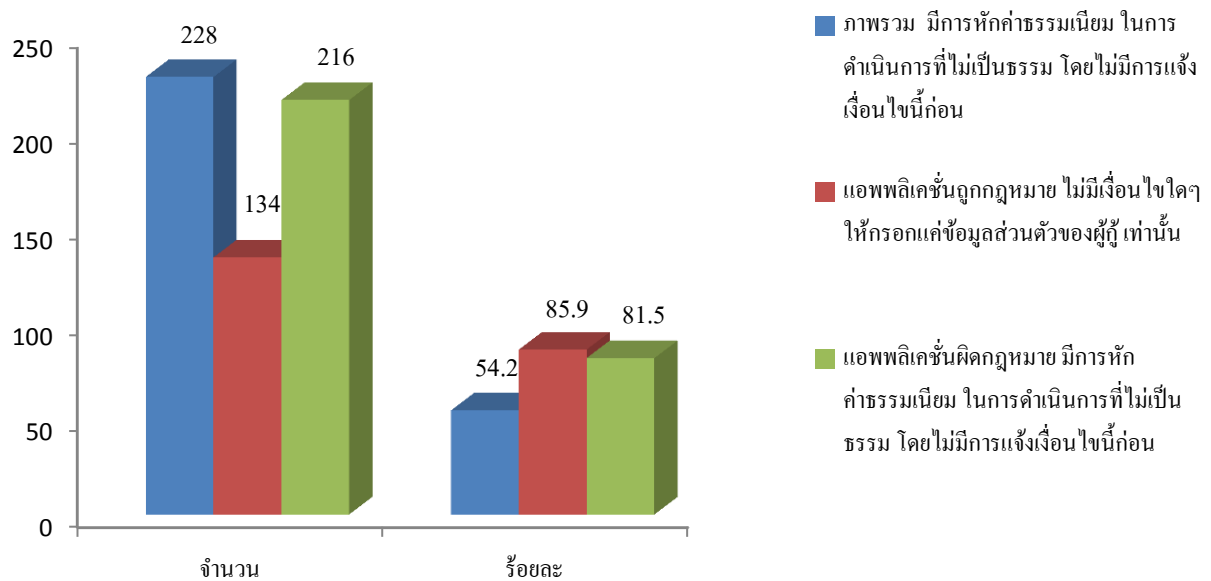
- โดยภาพรวม ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 12.1 ต่อปี
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 10.9 ต่อปี
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 12.7 ต่อปี

เงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ มีการหักค่าธรรมเนียม ในการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขก่อน จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่มีเงื่อนไขใดๆ ให้กรอกแค่ข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้เท่านั้น จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 85.9

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ มีการหักค่าธรรมเนียม ในการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขก่อน จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5



ค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก จากการขอยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 33.24 ซึ่งค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 60 และค่าธรรมเนียมที่ถูกหักน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 4

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 16.13 ซึ่งค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 23 และค่าธรรมเนียมที่ถูกหักน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 4

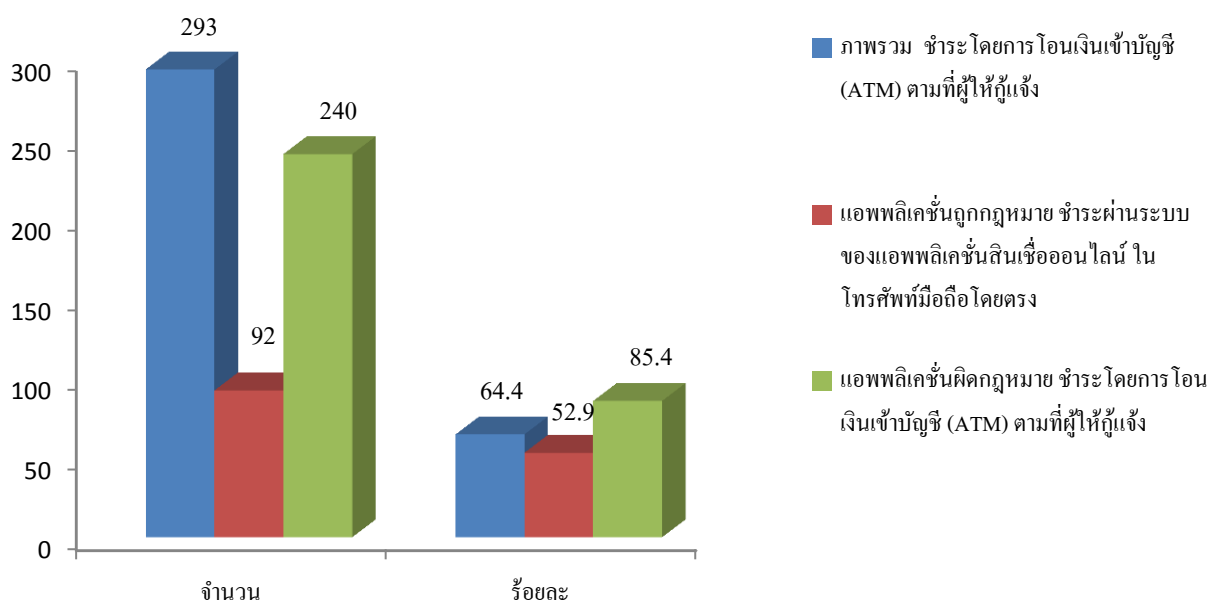
-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 34.19 ซึ่งค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 60 และค่าธรรมเนียมที่ถูกหักน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 4

วิธีการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระโดยการโอนเงินเข้าบัญชี (ATM) ตามที่ผู้ให้กู้แจ้ง จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระผ่านระบบของแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือโดยตรง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระโดยการโอนเงินเข้าบัญชี (ATM) ตามที่ผู้ให้กู้แจ้ง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 85.4

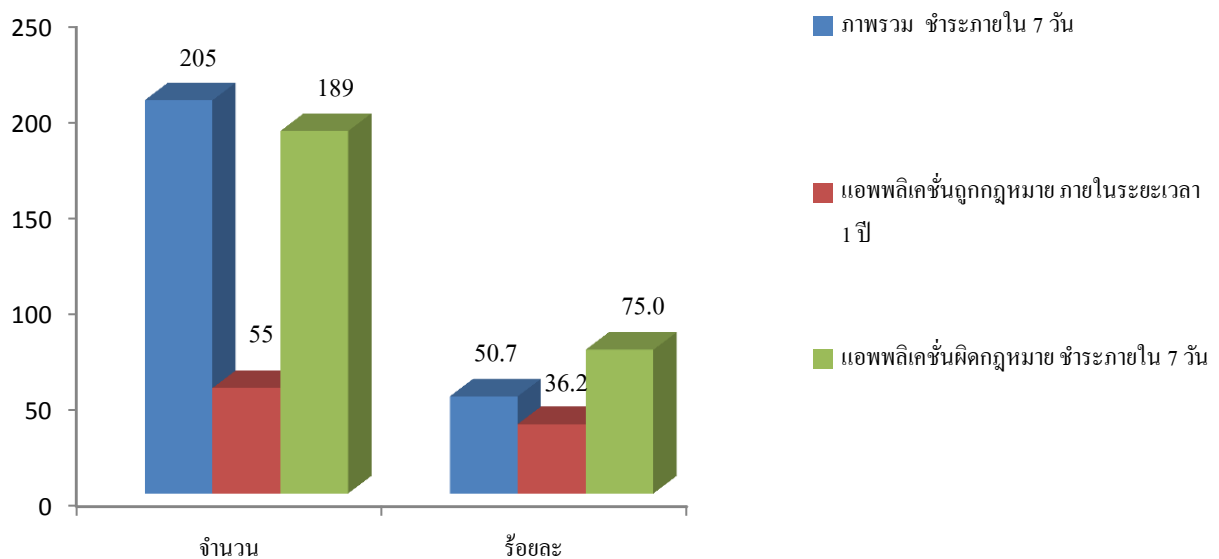


ระยะเวลาชำระหนี้ เงินที่ขอกู้ยืมสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระภายใน 7 วัน จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ภายในระยะเวลา 1 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระภายใน 7 วัน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0

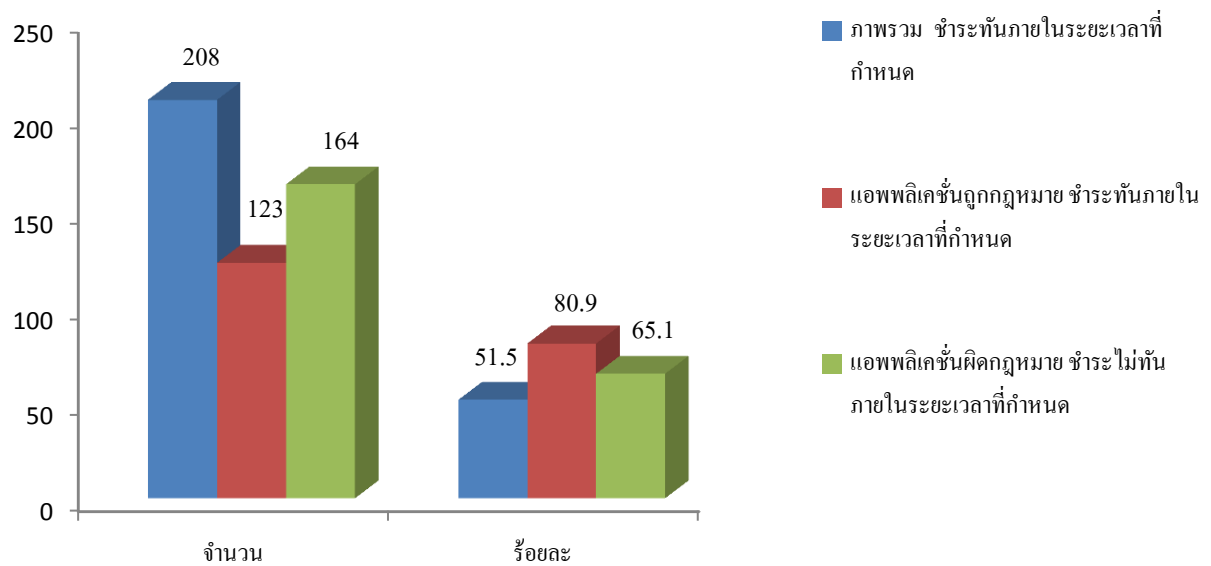


ความสามารถในการชำระหนี้ที่กู้ยืม ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ต่องวด)

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 80.9

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 65.1

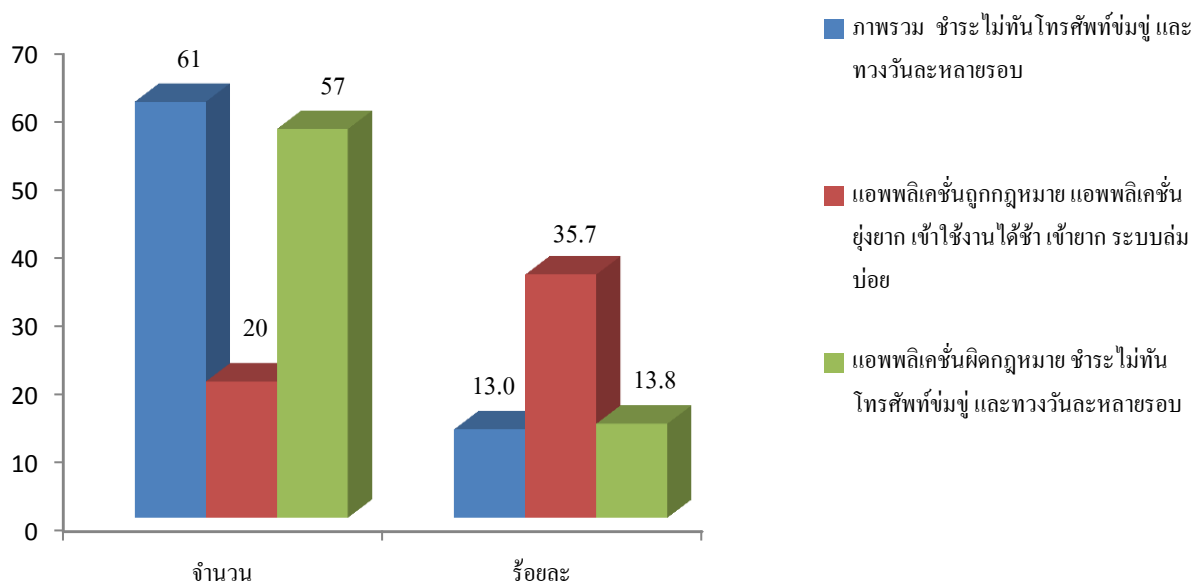


ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระไม่ทันโทรศัพท์ข่มขู่ และทวงวันละหลายรอบ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน ยุ่งยาก เข้าใช้งานได้ช้า เข้ายาก ระบบล่มบ่อย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ชำระไม่ทัน โทรศัพท์ข่มขู่ และทวงวันละหลายรอบ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8

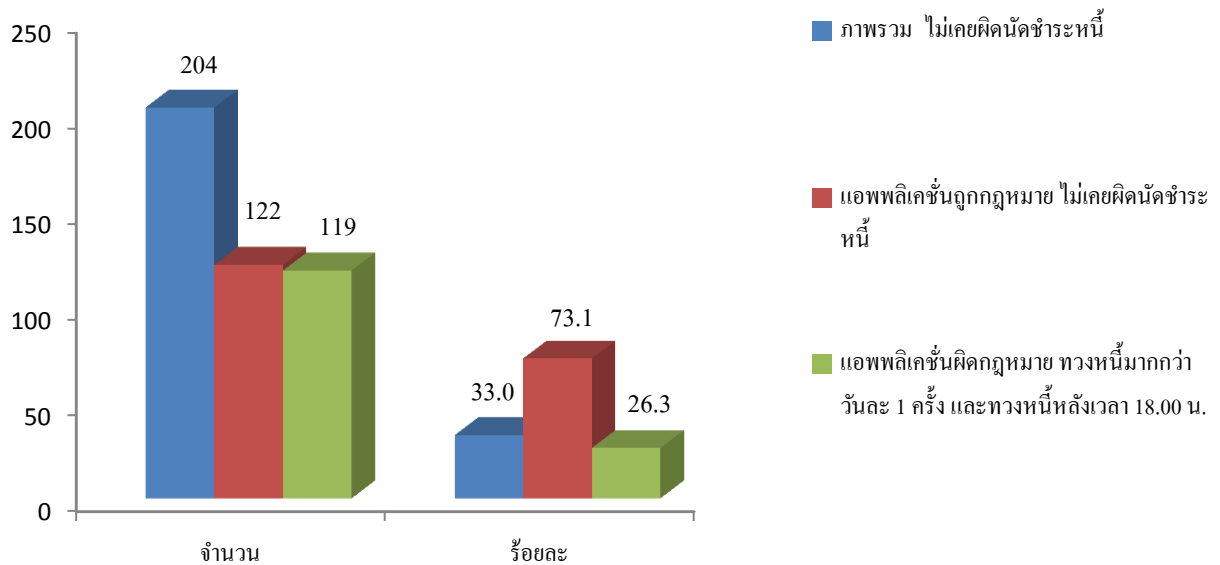


ลักษณะการติดตามทวงถามหนี้ หากเกิดกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่เคยผิดนัดชำระหนี้ จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่เคยผิดนัดชำระหนี้ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ทวงหนี้มากกว่าวันละ 1 ครั้ง และทวงหนี้หลังเวลา 18.00 น. จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3

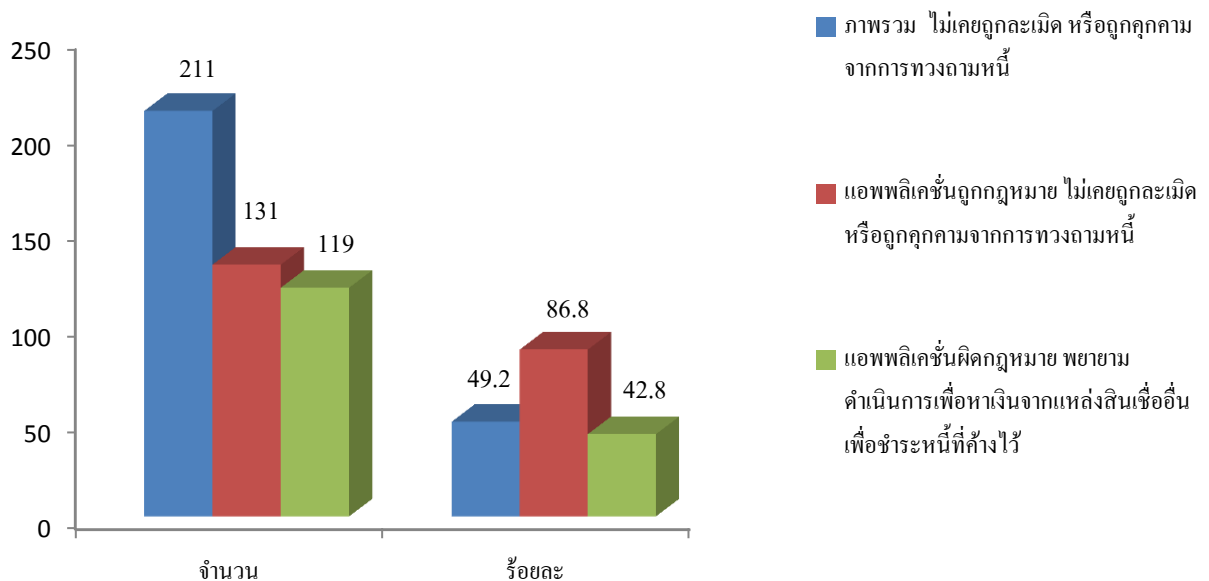


วิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิดหรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่เคยถูกละเมิด หรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ไม่เคยถูกละเมิด หรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ พยายามดำเนินการเพื่อหาเงินจากแหล่งสินเชื่ออื่น เพื่อชำระหนี้ที่ค้างไว้ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8



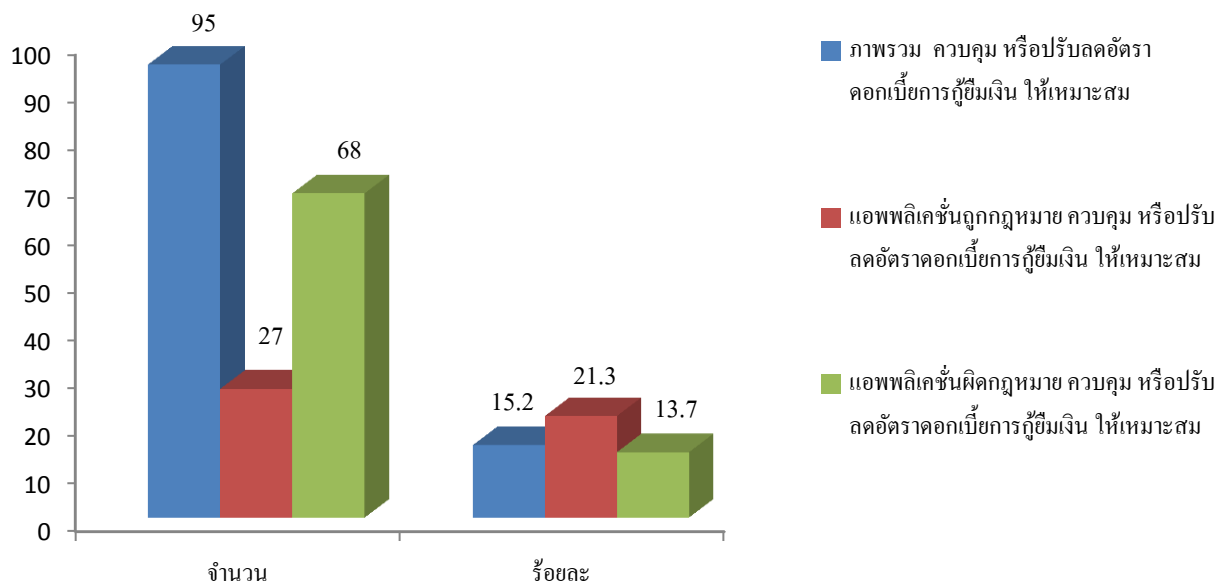
ส่วนที่ 4 ด้านข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

-โดยภาพรวม ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3

-กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ ควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7



ตอนที่ 2 Inferential Statistics หรือสถิติเชิงอ้างอิง คือ การทดสอบ Chi-Square แสดงผลการวิเคราะห์ การศึกษาวิจัยเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสัมพันธ์ต่างๆ กับปัจจัยส่วนบุคคล ในลักษณะการแจกแจงความถี่แบบสองทาง (Crosstab) ตามปัจจัยสัมพันธ์ต่างๆ กับปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

การแปลความหมายว่า ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายถึง ให้ข้อสรุป เพียงแค่ว่า Factor หนึ่งขึ้นอยู่กับอีก Factor หรือไม่ หรือ Factor หนึ่งมีผลหรือมีอิทธิพลต่ออีก Factor หรือไม่ เท่านั้น ไม่ได้ตอบโจทย์ในการวิเคราะห์ทุกอย่าง ส่วนมากจะต้องดูที่รายงานหลักเป็นตัวหลัก (Frequency) ตัวอย่าง เช่น ด้านปัจจัยส่วนบุคคล กับประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ใน โทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือหรือไม่นั้น ปัจจัยส่วนบุคคล มีส่วนเกี่ยวข้อง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

1. สรุปผลการทดสอบระหว่างด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ภาพรวม	
	ค่า Sig.	ความสัมพันธ์
เพศ	0.048	/
อายุ	0.780	X
สถานภาพการสมรส	0.002	/
ระดับการศึกษาสูงสุด	0.773	X
อาชีพหลัก	0.000	/
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	0.000	/

ผลรวมทั้งหมด พบว่า ด้านเพศ ค่า Sig. เท่ากับ 0.048 ด้านสถานภาพการสมรส ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ด้านอาชีพหลัก ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กับด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนด้านอายุ ค่า Sig. เท่ากับ 0.780 และด้านระดับการศึกษาสูงสุด ค่า Sig. เท่ากับ 0.773 กับด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. สรุปผลการทดสอบระหว่างด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ภาพรวม	
	ค่า Sig.	ความสัมพันธ์
เพศ	0.001	/
อายุ	0.627	X
สถานภาพการสมรส	0.888	X
ระดับการศึกษาสูงสุด	0.439	X
อาชีพหลัก	0.029	/
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	0.000	/

ผลรวมทั้งหมด พบว่า ด้านเพศ ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ด้านอาชีพหลัก ค่า Sig. เท่ากับ 0.029 และด้านรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กับด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนด้านอายุ ค่า Sig. เท่ากับ 0.627 ด้านสถานภาพการสมรส ค่า Sig. เท่ากับ 0.888 และด้านระดับการศึกษาสูงสุด ค่า Sig. เท่ากับ 0.439 กับด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. สรุปผลการทดสอบระหว่างด้านการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ภาพรวม	
	ค่า Sig.	ความสัมพันธ์
เพศ	0.291	X
อายุ	0.149	X
สถานภาพการสมรส	0.173	X
ระดับการศึกษาสูงสุด	0.000	/
อาชีพหลัก	0.000	/
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	0.000	/

ผลรวมทั้งหมด พบว่า ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านอาชีพหลัก ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กับด้านการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนด้านเพศ ค่า Sig. เท่ากับ 0.291 ด้านอายุ ค่า Sig. เท่ากับ 0.149 และด้านสถานภาพการสมรส ค่า Sig. เท่ากับ 0.173 กับด้านการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. สรุปผลการทดสอบระหว่างด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ภาพรวม	
	ค่า Sig.	ความสัมพันธ์
เพศ	0.056	X
อายุ	0.323	X
สถานภาพการสมรส	0.237	X
ระดับการศึกษาสูงสุด	0.007	/
อาชีพหลัก	0.000	/
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	0.088	X

ผลรวมทั้งหมด พบว่า ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และด้านอาชีพหลัก ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กับด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนด้านเพศ ค่า Sig. เท่ากับ 0.056 ด้านอายุ ค่า Sig. เท่ากับ 0.323 ด้านสถานภาพการสมรส ค่า Sig. เท่ากับ 0.237 และด้านรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่า Sig. เท่ากับ 0.088 กับด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. สรุปผลการทดสอบระหว่างด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ภาพรวม	
	ค่า Sig.	ความสัมพันธ์
เพศ	0.489	X
อายุ	0.327	X
สถานภาพการสมรส	0.006	/
ระดับการศึกษาสูงสุด	0.000	/
อาชีพหลัก	0.000	/
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	0.000	/

ผลรวมทั้งหมด พบว่า ด้านสถานภาพการสมรส ค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านอาชีพหลัก ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กับด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนด้านเพศ ค่า Sig. เท่ากับ 0.489 และด้านอายุ ค่า Sig. เท่ากับ 0.327 กับด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. สรุปผลการทดสอบระหว่างด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ภาพรวม	
	ค่า Sig.	ความสัมพันธ์
เพศ	0.313	X
อายุ	0.909	X
สถานภาพการสมรส	0.047	/
ระดับการศึกษาสูงสุด	0.000	/
อาชีพหลัก	0.001	/
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	0.000	/

ผลรวมทั้งหมด พบว่า ด้านสถานภาพการสมรส ค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านอาชีพหลัก ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กับด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนด้านเพศ ค่า Sig. เท่ากับ 0.313 และด้านอายุ ค่า Sig. เท่ากับ 0.909 กับด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การอภิปรายผล

จากผลการสำรวจ โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ นั้น แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มตัวอย่าง ที่บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ถูกกฎหมาย พบว่า

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เพศหญิง มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 37.80 ปี สถานภาพโสด ส่วนมากจบการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. ซึ่งประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพค้าขาย/ ขายสินค้า Online มากที่สุด มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ 15,001-30,000 บาท ในปัจจุบันกำลังใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยู่ที่ 1 แอปพลิเคชัน ซึ่งแอปพลิเคชันที่ใช้มากที่สุด คือ Line BK และส่วนมากจะทราบชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ด้านช่องทางที่ทำให้รู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แนะนำ

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยู่ที่ระดับพอใจมาก โดยให้ด้านมีชื่อเสียง ไว้ใจได้ มากที่สุด อยู่ที่ระดับพอใจมากที่สุด และที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม อยู่ที่ระดับพอใจมาก

เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เพราะเข้าถึงได้ง่าย โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ คือ เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เพียงแค่ใช้บัตรประชาชน เป็นเอกสารประกอบการขอกู้ยืมเงินเท่านั้น และจะมีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อนการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้

ด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 15,957.24 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ขอกู้ยืมเงินมากที่สุด คือ 100,000 บาท และด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงินน้อยที่สุด คือ 1,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 13,275.79 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ 70,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง น้อยที่สุด คือ 920 บาท ส่วนมากจะทราบว่ารูปแบบการชำระหนี้ เป็นแบบลดต้น ลดดอกเบี้ย แต่จะไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ ในเรื่องอัตราดอกเบี้ย ว่าคิดในอัตราร้อยละเท่าไร ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง มองว่าอัตราดอกเบี้ย ไม่เหมาะสม ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยลง

เงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือคือ ไม่มีเงื่อนไขใดๆ ให้กรอกแค่ข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้เท่านั้น ซึ่งบางแอปพลิเคชัน จะมีการคิดค่าธรรมเนียมจะหัก จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 16.13 ซึ่งค่าธรรมเนียมที่ถูกหักมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 23 และค่าธรรมเนียมที่ถูกหักน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 4 ซึ่งรูปแบบวิธีการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ใช้วิธีในการจ่ายมากที่สุด คือ ชำระผ่านระบบของแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ โดยตรง และระยะเวลาชำระหนี้ ต้องชำระภายในระยะเวลา 1 ปี มากที่สุด ซึ่งส่วนมากจะชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด และไม่เคยผิดนัดชำระหนี้ ทำให้ไม่เคยถูกละเมิด หรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน ยุ่งยาก เข้าใช้งานได้ช้า เข้ายาก ระบบลุ่มบ่อย สำหรับด้านข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยากให้มีควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม

กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มตัวอย่าง ที่บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ผิดกฎหมาย พบว่า

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เพศหญิง มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 37.56 ปี สถานภาพอยู่ด้วยกัน/สมรส ส่วนมากจบการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. ซึ่งประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยู่ที่ 1 แอปพลิเคชัน ซึ่งแอปพลิเคชันที่ใช้มากที่สุด คือ ราชานาเงินกู้ และส่วนมากจะไม่ทราบชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ด้านช่องทางที่ทำให้รู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แนะนำ

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยู่ที่ระดับพียงพอใจน้อย โดยให้ด้านขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน มากที่สุด อยู่ที่ระดับพอใจปานกลาง และที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม อยู่ที่ระดับพียงพอใจน้อยที่สุด

เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เพราะมีความจำเป็นต้องรีบใช้เงินด่วน โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ คือ เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เพียงแค่ใช้บัตรประชาชน เป็นเอกสารใน

ประกอบการขอกู้ยืมเงินเท่านั้น และจะมีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อนการพิจารณาอนุมัติ
ปล่อยกู้

ด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4,123.41 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ขอกู้ยืมเงิน
มากที่สุด คือ 50,000 บาท และจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงินน้อยที่สุด คือ 1,000 บาท และด้านจำนวนเงินที่ได้รับจริง
มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3,037.10 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ 50,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง
น้อยที่สุด คือ 600 บาท และจะไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ ในเรื่องของรูปแบบการชำระหนี้ ว่าลดต้น ลดดอกเบี้ย หรือ
ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่ และไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ ในเรื่องอัตราดอกเบี้ย ว่าคิดในอัตราร้อยละเท่าไร ซึ่งกลุ่ม
ตัวอย่าง มองว่าอัตราดอกเบี้ย ไม่เหมาะสม ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยลง

เงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ใน
โทรศัพท์มือถือ คือ มีการหักค่าธรรมเนียม ในการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขก่อน ซึ่ง
ค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่
ร้อยละ 34.19 ซึ่งค่าธรรมเนียมที่ถูกหักมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 60 และค่าธรรมเนียมที่ถูกหักน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ
4 ซึ่งรูปแบบวิธีการชำระหนี้สินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ใช้วิธีในการจ่ายมากที่สุด
คือ ชำระโดยการ โอนเงินเข้าบัญชี (ATM) ตามที่ผู้ให้กู้แจ้ง และระยะเวลาชำระหนี้ ต้องชำระภายใน 7 วัน มาก
ที่สุด ซึ่งส่วนมากจะชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ก็จะมีลักษณะการติดตามทวงถามหนี้มากกว่าวันละ
1 ครั้ง และทวงหนี้หลังเวลา 18.00 น. ทำให้ต้องพยายามหาเงินจากแหล่งสินเชื่ออื่น เพื่อชำระหนี้ที่ค้างไว้

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบ
คำถามมากที่สุด คือ ชำระไม่ทันโทรศัพท์ข่มขู่ และทวงวันละหลายรอบ สำหรับด้านข้อเสนอแนะ หรือแนวทาง
แก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยากให้มีควบคุม หรือ
ปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

จากการศึกษา โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ทำให้ทราบถึงปัญหาของการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ และระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค รวมทั้งความคิดเห็นของผู้บริโภค ที่เคยใช้หรือยังใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ในรูปแบบแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ว่ามีความรู้ ความเข้าใจ และประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้แจ้งเตือนภัยให้ผู้บริโภค มีความระมัดระวังในการเลือกใช้บริการให้มากขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. อยากให้มีหน่วยงานที่เข้ามาดูแลอย่างจริงจัง ในการปกป้องการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้ยืมเงิน จากรูปแบบการปล่อยสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน ที่การส่งข้อความโฆษณาตรงไปยังโทรศัพท์มือถือ หรือผ่าน Social Media ในรูปแบบแพลตฟอร์มต่างๆ ให้กับผู้ต้องการกู้เงิน ที่ต้องโหลดแอปพลิเคชัน และต้องยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว จึงจะมีสิทธิในการขอกู้ยืมเงินได้ ทำให้ผู้กู้ยืมเงิน มีความเสี่ยงสูง จากการถูกล้วงข้อมูลส่วนบุคคล

2. ธนาคารแห่งประเทศไทย ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการขอกู้ยืมเงินจากแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย ให้ผู้บริโภคเข้าใจอย่างชัดเจน และต่อเนื่อง เพราะยังมีผู้บริโภคบางกลุ่ม ที่ยังไม่ทราบถึงปัญหาจากการขอกู้ยืมเงินจากแอปพลิเคชัน ที่ผิดกฎหมาย เช่น ในเรื่องของการคิดอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด การโอนเงินไปก่อนเพื่อเป็นหลักประกัน หรือแม้กระทั่งการคิดค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการ ที่แพงเกินจริง ซึ่งผู้ขอกู้ยืมเงิน อาจจะไม่ทราบมาก่อนว่า มีการคิดค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการเหล่านี้ อีกทั้งธนาคารแห่งประเทศไทย ควรจะมีช่องทางที่สะดวก และรวดเร็ว ในการตรวจสอบแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ได้เองว่าถูกกฎหมาย และได้รับการรับรองจากธนาคารแห่งประเทศไทย หรือไม่

3. สำหรับแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ ที่สามารถเข้าไปหาเองได้ในการ Search จาก Google หรือมีการโฆษณาที่อยู่ใน Play Store อยากให้ระบบของโทรศัพท์มือถือทุกรุ่น หรือทุกเครือข่าย ช่วยปกป้อง กีดกัน หรือบล็อกผู้ให้บริการด้านเนื้อหา (Content Provider) ที่มีการส่ง SMS หลอกลวงต่างๆ ในการสมัครสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ที่ผิดกฎหมาย ไม่ให้เข้าถึงตัวผู้บริโภคได้ง่ายเกินไป และอยากให้ทุกหน่วยงานร่วมมือกันในการปราบปรามแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย อย่างจริงจัง และให้หมดไปจากระบบอย่างเร็วที่สุด

4. ควรจัดตั้งหน่วยงานที่ดูแลเกี่ยวกับด้านการให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เพื่อจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ที่จะต้องให้ความสำคัญกับเนื้อหาที่สื่อออกไป และสามารถสื่อสารข้อความให้แก่สาธารณชนได้รับทราบ เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องตามจุดประสงค์ ที่ต้องการ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นการสร้างความเข้าใจในวิธีการ และสามารถเลือกใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องยอมรับว่าในปัจจุบันสื่อทางอินเทอร์เน็ต (Google Search) และทาง Social Media กำลังเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย และครอบคลุมทุกเพศทุกวัย ดังนั้น การนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์ และจะต้องมีการทำประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ ในระยะที่เหมาะสม (Repeating)

5. ออกกฎหมาย หรือพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ที่ได้รับผลกระทบจากการกู้ยืมเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย ที่ตกเหยื่อและได้รับความเดือดร้อน ที่ถูกติดตามทวงหนี้ที่ไม่เป็นธรรม เช่น ทวงหนี้ผ่านคนรู้จัก ทำให้ผู้กู้เกิดความอับอาย หรือการข่มขู่ถึงแก่ชีวิต เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. งานวิจัยนี้เป็นการทำวิจัยเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำการประชาสัมพันธ์ เสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาจากการถูกเอาเปรียบจากแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคได้รับทราบถึงกลไกต่างๆ และไม่ตกเป็นเหยื่อของแอปพลิเคชันเงินกู้ออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย เหล่านั้น และไม่ควรกลับไปใช้บริการซ้ำอีก

2. ควรมีศึกษาในเชิงลึก เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ผิดกฎหมายของผู้ที่เคยได้รับผลกระทบ หรือการถูกทวงหนี้ ข่มขู่ให้เกิดความอับอาย กับผู้ที่เคยกู้ยืมเงินออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ผิดกฎหมาย ที่ไม่เคยได้รับผลกระทบ หรือไม่เคยถูกทวงหนี้เลย ว่ามีความแตกต่างกัน มากน้อยแค่ไหน และเพราะเหตุใด ในแง่ของจำนวนเงินที่ขอกู้ยืม ลักษณะการผ่อนชำระ ซึ่งจะมีกลุ่มผู้บริโภคที่กู้ยืมเงินมาแล้ว ไม่ยอมที่จะจ่ายเงินคืนให้กับแอปพลิเคชันผิดกฎหมายเหล่านั้น จะต้องมียุทธวิธีรับมืออย่างไร จากการถูกตามทวงหนี้

3. ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริโภค หรือผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการใช้บริการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม หรือการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ รวมไปถึงการเขียนรายงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากขึ้น และเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริโภคในเชิงลึก เพราะเครื่องมือประเภทแบบสอบถาม จะได้ข้อมูลในเชิงกว้างหรือแนวราบ แต่ขาดข้อมูลในเชิงลึก เพื่อให้ทราบแนวทางการปฏิบัติ หรือแนวคิดของแอปพลิเคชัน ที่ผิดกฎหมาย จะทำให้ได้ข้อมูลหลากหลายมิติ อันจะเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาจากการถูกหลอกลวงจากแอปพลิเคชัน ที่ผิดกฎหมาย

4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังในการใช้บริการ กับการรับรู้ถึงการให้บริการ แอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ที่ผิดกฎหมายที่ได้รับจริง ตามตัวแบบ SERVQUAL MODEL หรือ Service Quality Model โดยมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรที่ส่งผลต่อความคาดหวังต่อการให้บริการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย ได้แก่ อิทธิพลของการสื่อสารแบบปากต่อปาก มีผลต่อความคาดหวังในการใช้บริการ หรือความต้องการของผู้บริโภคแต่ละบุคคล ที่เกิดจากข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค เป็นต้น

5. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความผิดพลาด ในการใช้บริการที่แอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย ที่ส่งผลให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา เช่น ด้านความแตกต่างของการให้ความรู้ ด้านความแตกต่างของการสื่อสาร ที่ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถเข้าใจในวิธีการ หรือลักษณะการดำเนินการของแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ที่ผิดกฎหมายได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจอย่างชัดเจน

6. การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการกำหนดตัวแปรที่จะนำมาศึกษาเพิ่มเติมให้ละเอียด และมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ทั้งตัวแปรด้านเหตุผลที่ยอมเสี่ยงที่จะกู้ยืมเงินจากแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย ตัวแปรด้านอิทธิพลการชักจูงจากบุคคล และควรมีการศึกษาองค์ประกอบ ที่เป็นแรงจูงใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ที่ผิดกฎหมาย ที่ผ่านสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น สื่อออนไลน์ และช่องทางการประชาสัมพันธ์ด้านต่างๆ

ผลการวิเคราะห์

การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

**โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค
ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ**

โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เพื่อทำการศึกษาค้นคว้า ให้ข้อมูลสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และมีความเป็นวิชาการ โดยผ่านการดำเนินงาน ในสถานที่ปฏิบัติการที่น่าเชื่อถือ เพื่อนำผลทดสอบมาเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลความรู้ให้ผู้บริโภคได้รับทราบ และตระหนักถึงปัญหา อีกทั้งให้ผู้บริโภคได้ใช้ประกอบการตัดสินใจ ที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็น การตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาของการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เพื่อจะได้แจ้งเตือนภัยให้ผู้บริโภค มีความระมัดระวังในการเลือกใช้บริการให้มากขึ้น และเพื่อ รวบรวมสถานการณ์ปัญหา พร้อมจัดทำข้อเสนอและมาตรการป้องกันปัญหาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ จะใช้หลักสถิติต่างๆ มาเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น Descriptive Statistics หรือสถิติเชิงพรรณนา เพื่อสำรวจ และวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของผู้บริโภค ที่เคยใช้หรือยังใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ในรูปแบบแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ว่ามีความรู้ ความเข้าใจ และประสบปัญหาเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน บริการสินเชื่อบนไลน์ และมีกลุ่มผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน เงินกู้ยืมบนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ในแต่ละประเภทมากน้อยเพียงใด รวมทั้งศึกษาช่องทาง และรูปแบบการให้บริการของแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ และการเก็บอัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ รวมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะ แนวทางนโยบาย และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคต่อหน่วยงานของรัฐ ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อบนไลน์ที่เกี่ยวข้อง

แบบสอบถามทุกชุด ที่ผ่านการตรวจสอบจากทีมงานตรวจสอบคุณภาพแล้ว จะนำมาบันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล โดยจะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences for windows) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย รวมทั้งแปลความหมายข้อมูลที่ประมวลผล โดยการแสดงผลในตารางที่อ่าน และเข้าใจได้ง่าย และการหาค่าต่างๆ ทางสถิติ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ซึ่งอาจจะเป็นเหตุและผลของความเข้าใจ และพฤติกรรมบางอย่าง ผลการประเมิน จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้หลักสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) เพื่อให้เห็นภาพที่เด่นชัดยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถนำผลที่ได้ไปวางแผน และปฏิบัติต่อไปได้ โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้เป็นหัวข้อตามลำดับตามแบบสอบถาม และข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บข้อมูลภาคสนาม จะใช้สถิติในการวิเคราะห์ ซึ่งในรายงานจะมีการแบ่งการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 Descriptive Statistics หรือสถิติเชิงพรรณนา

คือ การแสดงผลการวิเคราะห์ เพื่อศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา แบ่งการวิเคราะห์ คือ Frequency แสดงผลการวิเคราะห์ความถี่ร้อยละ (Valid Percent) และค่าเฉลี่ย (Average) โดยแยกแต่ละส่วนตามแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มเติม นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 Inferential Statistics หรือสถิติเชิงอ้างอิง

คือ การทดสอบ Chi-Square แสดงผลการวิเคราะห์ การศึกษาวิจัยเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสัมพันธ์ต่างๆ กับปัจจัยส่วนบุคคล ในลักษณะการแจกแจงความถี่แบบสองทาง (Crosstab) ตามปัจจัยสัมพันธ์ต่างๆ กับปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. ด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
2. ด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล
3. ด้านการรับรู้ข้อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
4. ด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล
5. ด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
6. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล

รูปแบบรายงาน

ซึ่งในการทำรายงานฉบับนี้ จะแยกผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 กลุ่มตัวอย่าง คือ

1. กลุ่มตัวอย่าง ที่บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ถูกกฎหมาย จำนวน 152 ตัวอย่าง
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ผิดกฎหมาย จำนวน 252 ตัวอย่าง
3. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ โดยภาพรวมทั้งหมด จำนวน 404 ตัวอย่าง

แสดงผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 Descriptive Statistics หรือสถิติเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามเพศ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เพศชาย	63	41.4	86	34.1	149	36.9	2
หญิง	89	58.6	166	65.9	255	63.1	1
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 1 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

- โดยภาพรวม ด้านเพศ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านเพศ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เพศชาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านเพศ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เพศชาย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยอายุของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	อายุน้อยที่สุด (Min.)	อายุมากที่สุด (Max.)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย	อายุ 22 ปี	อายุ 66 ปี	อายุ 37.80 ปี
แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย	อายุ 20 ปี	อายุ 62 ปี	อายุ 37.56 ปี
ภาพรวม	อายุ 20 ปี	อายุ 66 ปี	อายุ 37.65 ปี

จากตารางที่ 2 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

- โดยภาพรวม ด้านอายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 37.65 ปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุมากที่สุด คือ อายุ 66 ปี และอายุน้อยที่สุด คือ อายุ 20 ปี
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านอายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 37.80 ปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุมากที่สุด คือ อายุ 66 ปี และอายุน้อยที่สุด คือ อายุ 22 ปี
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านอายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 37.56 ปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุมากที่สุด คือ อายุ 62 ปี และอายุน้อยที่สุด คือ อายุ 20 ปี

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
19-25 ปี	13	8.6	12	4.8	25	6.2	6
26-30 ปี	29	19.1	48	19.0	77	19.1	2
31-35 ปี	28	18.4	46	19.3	74	18.3	3
36-40 ปี	25	16.4	61	24.2	86	21.3	1
41-45 ปี	24	15.8	30	11.9	54	13.4	5
45-50 ปี	17	11.2	41	16.3	58	14.4	4
51-55 ปี	9	5.9	9	3.6	18	4.5	7
56-60 ปี	3	2.0	3	1.2	6	1.5	8
มากกว่า 60 ปี	4	2.6	2	0.8	6	1.5	8
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

- โดยภาพรวม ด้านอายุ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ อายุระหว่าง 56-60 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี อย่างละจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านอายุ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ อายุระหว่าง 56-60 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านอายุ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สถานภาพ							
โสด	63	41.4	105	41.7	168	41.6	2
อยู่ด้วยกัน/ สมรส	17	50.7	118	46.8	195	48.3	1
หม้าย/ หย่าร้าง	12	7.9	29	11.5	41	10.1	3
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

- โดยภาพรวม ด้านสถานภาพการสมรส ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ สถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ สถานภาพโสด จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ สถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านสถานภาพการสมรส ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ สถานภาพโสด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ สถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ สถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านสถานภาพการสมรส ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ สถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ สถานภาพโสด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ สถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช.	75	49.3	173	68.7	248	61.4	1
ปวส./ อนุปริญญา	40	26.3	53	21.0	93	23.0	2
ปริญญาตรี	37	24.3	26	10.3	63	15.6	3
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

- โดยภาพรวม ด้านระดับการศึกษา ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ การศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ การศึกษาระดับปวส./ อนุปริญญา จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านระดับการศึกษา ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ การศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ การศึกษาระดับปวส./ อนุปริญญา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านระดับการศึกษา ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ การศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ การศึกษาระดับปวส./ อนุปริญญา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพหลัก

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
อาชีพหลัก							
พนักงานบริษัทเอกชน	36	23.7	36	14.3	72	17.8	3
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ	4	2.6	4	1.6	8	2.0	7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	2.6	8	3.2	12	3.0	6
เจ้าของกิจการ	24	15.8	7	2.8	31	7.7	4
ค้าขาย/ ขายสินค้า Online	36	23.7	64	25.4	100	24.8	1
อาชีพอิสระ	26	17.1	46	18.3	72	17.8	3
รับจ้างทั่วไป	19	12.5	74	29.4	93	23.0	2
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	2	1.3	11	4.4	13	3.2	5
ว่างงาน	1	0.7	2	0.8	3	0.7	8
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

- โดยภาพรวม ด้านอาชีพ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ อาชีพค้าขาย/ ขายสินค้า Online จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ อย่างละจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ว่างงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านอาชีพ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพค้าขาย/ ขายสินค้า Online อย่างละจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ อาชีพอิสระ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ อาชีพเจ้าของกิจการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ว่างงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านอาชีพ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ อาชีพค้าขาย/ ขายสินค้า Online จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ อาชีพอิสระ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ว่างงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
รายได้ส่วนตัวต่อเดือน							
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	40	26.3	147	58.3	187	46.3	2
15,001-30,000 บาท	90	59.2	99	39.3	189	46.8	1
30,001-45,000 บาท	19	12.5	4	1.6	23	5.7	3
มากกว่า 45,001 บาท	3	2.0	2	0.8	5	1.2	4
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

- โดยภาพรวม ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ รายได้ระหว่าง 30,001-45,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ รายได้มากกว่า 45,001 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ รายได้ระหว่าง 30,001-45,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ รายได้มากกว่า 45,001 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ รายได้ระหว่าง 30,001-45,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ รายได้มากกว่า 45,001 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือที่สามารถดาวน์โหลดได้บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Average) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
กำลังใช้บริการ	96	63.2	42	16.7	138	34.2	2
เคยใช้บริการ	56	36.8	210	83.3	266	65.8	1
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 8 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันสินเชื่อดิจิทัล ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านประสบการณ์การใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เคยใช้บริการ จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ กำลังใช้บริการ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านประสบการณ์การใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ กำลังใช้บริการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านประสบการณ์การใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เคยใช้บริการ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ กำลังใช้บริการ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1 แอปพลิเคชัน	132	86.8	154	61.1	286	70.8	1
2 แอปพลิเคชัน	16	10.5	76	30.2	92	22.8	2
3 แอปพลิเคชัน	3	2.0	20	7.9	23	5.7	3
4 แอปพลิเคชัน	1	0.7	2	0.8	3	0.7	4
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 9 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

- โดยภาพรวม ด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 2 แอปพลิเคชัน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 3 แอปพลิเคชัน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และลำดับที่ ต่อบนน้อยที่สุด คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 4 แอปพลิเคชัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 2 แอปพลิเคชัน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 3 แอปพลิเคชัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และลำดับที่ต่อบนน้อยที่สุด คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 4 แอปพลิเคชัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 2 แอปพลิเคชัน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 3 แอปพลิเคชัน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และลำดับที่ต่อบนน้อยที่สุด คือ เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ 4 แอปพลิเคชัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามชื่อแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ชื่อแอปพลิเคชัน							
เซฟทีเซอร์วิส	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
เงินสดเร็ว	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Super Vallet	0	0.0	3	1.2	3	0.7	15
Thai Loan	0	0.0	5	2.0	5	1.2	13
เงินทันเคือ	16	10.5	0	0.0	16	4.0	4
เงินกู้ฟูลมาร์กระยะสั้น	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
กูให้ดีฯ	0	0.0	3	1.2	3	0.7	15
Lighting Loan	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
HI-So	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Happy Vallet	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
ห้าให้มันนี่	10	6.6	0	0.0	10	2.5	8
ราชาเงินกู้	0	0.0	18	7.1	18	4.5	3
มีตังค์ใช้	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Line BK	38	25.0	0	0.0	38	9.4	1
AL	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
เงินด่วนออนไลน์ได้จริง	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Speedy Cash	3	2.0	0	0.0	3	0.7	15
ยืมเงินอย่างมีความสุข	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
กระเป๋าเงินแรด	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
สินเชื่อยอดเยี่ยม	0	0.0	6	2.4	6	1.5	12
สินเชื่อแมวเหมียว	0	0.0	10	4.0	10	2.5	8
สินเชื่อคนน้อย	0	0.0	12	4.8	12	3.0	7
Lotus Cash	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
ป่า	3	2.0	0	0.0	3	0.7	15
Cash Baht	0	0.0	3	1.2	3	0.7	15
Kashjoy	2	1.3	0	0.0	2	0.5	16

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ชื่อแอปพลิเคชัน							
Dolfin Money	15	9.9	0	0.0	15	3.7	5
SME Happy	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
เพื่อนแท้เงินด่วน	1	0.7	0	0.0	1	0.2	17
Wealthi	1	0.7	0	0.0	1	0.2	17
สินเชื่อมือถือ	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
ช่างมืออาชีพ	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Rocket Loan	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Finnix	16	10.5	0	0.0	16	4.0	4
Loan Box	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
เงินกู้ด่วนฟ้าผ่า	0	0.0	7	2.8	7	1.7	11
Cash Plus	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
OK Cash	0	0.0	6	2.4	6	1.5	12
Speed Loan	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Mymo	23	15.1	0	0.0	23	5.7	2
U Loan	0	0.0	8	3.2	8	2.0	10
อนุมัติทันใจ	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
สินเชื่อเทอร์โบ	1	0.7	0	0.0	1	0.2	17
True Money Wallet	1	0.7	0	0.0	1	0.2	17
Sky Credit	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Fast Credit	0	0.0	1	0.40	1	0.2	17
Cash Anytime	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Pop Cash	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Grap	14	9.2	0	0.0	14	3.5	6
M Loan	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Quick Cash	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
U Cash	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Flash Money	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Quick Loan	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
ช่างไทย	0	0.0	4	1.6	4	1.0	14

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ชื่อแอปพลิเคชัน							
ซ้างส้ม	0	0.0	3	1.2	3	0.7	15
Cash to U	0	0.0	5	2.0	5	1.2	13
ไทยเร้นท์	0	0.0	5	2.0	5	1.2	13
Thai Cash	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
มีเหรียญ	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
SCB EASY App	1	0.7	0	0.0	1	0.2	17
ไทยเครดิต	5	3.3	0	0.0	5	1.2	13
Big Money เจริญทรัพย์	0	0.0	5	2.0	5	1.2	13
Money More	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
AAM	1	0.7	0	0.0	1	0.2	17
แมวกวัก	0	0.0	9	3.6	9	2.2	9
ถุงเงิน	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Cash Daddy	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
U Baht	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
เต๋ามงคล	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
A Money	0	0.0	4	1.6	4	1.0	14
สินเชื่อนับไว	0	0.0	12	4.8	12	3.0	7
Easy Cash	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Cash Mom	0	0.0	3	1.2	3	0.7	15
Ace Credit	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
เงินกู้ทันใจ	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
ซ้างวอลเล็ท	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
ยืมเงินด่วนรับเงินสด	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
126 Loan	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
More Bath	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Cash Sea	0	0.0	3	1.2	3	0.7	15
สินเชื่อแพลตฟอร์ม	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
ยืมเงินได้อย่างง่ายดาย	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Need Money	0	0.0	7	2.8	7	1.7	11

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
True Cash	0	0.0	8	3.2	8	2.0	10
สินเชื่อเงินสดต่างๆ	0	0.0	4	1.6	4	1.0	14
U Money	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Soda Money	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Tec Cash	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Super Loan	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
AB Cash	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Baht Loan	0	0.0	3	1.2	3	0.7	15
Spin Loan	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Loan Hub	0	0.0	7	2.8	7	1.7	11
Divic Cash	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Fast Cash	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Cala Loan	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Money Bath	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Extra Rich	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
BK Cash	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
Magic Wallet	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Loan Hero	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Micro Loan	0	0.0	4	1.6	4	1.0	14
เอญา	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
สินเชื่อสมาร์ท	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
Smith Jack	0	0.0	1	0.4	1	0.2	17
We Cash	0	0.0	2	0.8	2	0.5	16
อ็อน	1	0.7	0	0.0	1	0.2	17
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	X

จากตารางที่ 10 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชื่อแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้ บริการ

- โดยภาพรวม ด้านชื่อแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ Line BK จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ Mymo จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ราชารัฐ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านชื่อแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ Line BK จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ Mymo จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ เงินพันดั่ง และ Finnix อย่างละจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านชื่อแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ราชารัฐ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ สินเชื่อนกน้อย และสินเชื่อนับใจ อย่างละจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ สินเชื่อแมวเหมียว จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ทราบ	134	88.2	2	0.8	136	33.7	2
ไม่ทราบ	18	11.8	250	99.2	268	66.3	1
รวม	152	100.0	252	100.0	400	100.0	

จากตารางที่ 11 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

- โดยภาพรวม ด้านการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่ทราบ จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ทราบ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ทราบ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 88.2 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่ทราบ จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ทราบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามชื่อผู้ประกอบการ แอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ชื่อผู้ประกอบการ							
ธนาคารไทยพาณิชย์	36	23.7	0	0.0	36	26.5	2
ธนาคารกสิกรไทย	54	35.5	0	0.0	54	39.7	1
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	8	5.3	1	50.0	9	6.6	4
เจมาร์ท	3	2.0	0	0.0	3	2.2	6
ธนาคารออมสิน	23	15.1	0	0.0	23	16.9	3
บริษัท เงินเทอร์โบ จำกัด	1	0.7	0	0.0	1	0.7	7
บริษัท ทรุกอร์ปอเรชั่น จำกัด	1	0.7	0	0.0	1	0.7	7
บริษัท เจ เวนเจอร์ จำกัด	1	0.7	0	0.0	1	0.7	7
บริษัท มั่นนิคซ์ จำกัด	1	0.7	0	0.0	1	0.7	7
ธนาคารไทยเครดิต	5	3.3	0	0.0	5	1.2	5
บริษัท ธนสินทรัพย์ จำกัด	1	0.7	0	0.0	1	0.7	7
บริษัท เจริญทรัพย์ จำกัด	0	0.0	1	50.0	1	0.7	7
รวม	134	100.0	2	100.0	400	100.0	

จากตารางที่ 12 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชื่อผู้ประกอบการ แอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ

- โดยภาพรวม ด้านชื่อผู้ประกอบการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ธนาคารออมสิน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านชื่อผู้ประกอบการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ธนาคารออมสิน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านชื่อผู้ประกอบการ ที่ตอบคำถาม คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และ บริษัท เจริญทรัพย์ จำกัด อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ช่องทางารรู้จักแอปพลิเคชัน							
Facebook	39	13.7	135	27.2	174	22.3	2
IG	0	1.1	4	0.8	4	0.5	9
Twitter	3	0.0	7	1.4	10	1.3	6
Line	73	25.7	66	13.3	139	17.8	3
โฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามพื้นที่สาธารณะ	39	13.7	40	8.1	79	10.1	5
เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แนะนำ	95	33.5	121	24.4	216	27.7	1
SMS บนโทรศัพท์มือถือ	23	8.1	101	20.4	124	15.9	4
ค้นหาใน Google Play (Play Store)	1	0.4	8	1.6	9	1.2	7
พนักงานธนาคาร แนะนำ	4	1.4	0	0.0	4	0.5	9
ค้นหาใน Google	1	0.4	5	1.0	6	0.8	8
YouTube, Website ต่างๆ	0	0.0	9	1.8	9	1.2	7
E-mail จากทางธนาคาร	4	1.4	0	0.0	4	0.5	9
Tik Tok	1	0.4	0	0.0	1	0.1	10
แอปพลิเคชันของ Grap	1	0.4	0	0.0	1	0.1	10
รวม	284	100.0	496	100.0	780	100.0	X

จากตารางที่ 13 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แนะนำ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ Facebook จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ Line จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ Tik Tok และแอปพลิเคชันของ Grap อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แนะนำ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ Line จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ Facebook และโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามพื้นที่สาธารณะ อย่างละจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ค้นหาใน Google Play (Play Store), ค้นหาใน Google, Tik Tok และแอปพลิเคชันของ Grap อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ Facebook จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แนะนำ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ SMS บนโทรศัพท์มือถือ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ IG จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

เกณฑ์การเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ โดยใช้สูตรคำนวณกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{INTERVAL (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ สามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พอใจมาก
2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พอใจน้อย
1.00 – 1.80	พอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูก กฎหมาย		แอปพลิเคชันผิด กฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่	ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ		
มีชื่อเสียง ไว้วางใจได้	4.29	85.9	2.31	46.2	3.06	61.2	7	พอใจปานกลาง
ระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย	4.22	84.4	2.90	58.0	3.40	68.0	3	พอใจปานกลาง
หลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงินทุน มีความเหมาะสม	4.13	82.6	2.87	57.4	3.35	67.0	4	พอใจปานกลาง
วงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ	3.90	78.0	2.29	45.8	2.90	58.0	8	พอใจปานกลาง
มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง	3.97	79.4	2.77	55.4	3.22	64.4	5	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน	3.99	79.8	3.51	70.2	3.69	73.8	1	พอใจมาก
มีการให้บริการด้วยความความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว	3.93	78.6	2.02	40.4	2.74	54.8	10	พอใจปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม	3.82	76.4	1.64	32.8	2.46	49.2	12	พอใจน้อย
ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม	4.07	81.4	3.25	65.0	3.56	71.2	2	พอใจมาก
ระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม	3.99	79.8	1.74	34.8	2.59	51.8	11	พอใจปานกลาง
แก้ปัญหา และตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.90	78.0	2.08	41.6	2.76	55.2	9	พอใจปานกลาง
ช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย	3.93	78.6	2.64	52.8	3.13	62.6	5	พอใจปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย	4.01	80.2	2.50	50.0	3.07	61.4	6	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 14 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเห็นระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07 และค่าร้อยละเท่ากับ 61.4 โดยให้ด้านขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน มากที่สุด อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.69 และค่าร้อยละเท่ากับ 73.8 และที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม อยู่ในระดับพอใจน้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.46 และค่าร้อยละเท่ากับ 49.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 และค่าร้อยละเท่ากับ 80.2 โดยให้ด้านมีชื่อเสียง ไว้วางใจได้ มากที่สุด อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.29 และค่าร้อยละเท่ากับ 85.9 และที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.82 และค่าร้อยละเท่ากับ 76.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ อยู่ในระดับพอใจน้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.50 และค่าร้อยละเท่ากับ 50.0 โดยให้ด้านขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน มากที่สุด อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.51 และค่าร้อยละเท่ากับ 70.2 และที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม อยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.64 และค่าร้อยละเท่ากับ 32.8

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความมีชื่อเสียง ไว้วางใจได้

ระดับความพึงพอใจ	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	85	55.9	6	2.4	91	22.5	2
พอใจมาก	38	25.0	15	6.0	53	13.1	4
พอใจปานกลาง	19	12.5	67	26.6	86	21.3	3
พอใจน้อย	8	5.3	128	50.8	136	33.7	1
พอใจน้อยที่สุด	2	1.3	36	14.3	38	9.4	5
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 15 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความมีชื่อเสียง ไว้วางใจได้

- โดยภาพรวม ด้านความมีชื่อเสียง ไว้วางใจได้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านความมีชื่อเสียง ไว้วางใจได้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมาก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านความมีชื่อเสียง ไว้วางใจได้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตารางที่ 16 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	73	48.0	7	2.8	80	19.8	4
พอใจมาก	51	33.6	57	22.6	108	26.7	2
พอใจปานกลาง	17	11.2	100	39.7	117	29.0	1
พอใจน้อย	11	7.2	79	31.3	90	22.3	3
พอใจน้อยที่สุด	0	0.0	9	3.6	9	2.2	5
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 16 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย

- โดยภาพรวม ด้านระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมาก จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจน้อย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจน้อย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจมาก จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตารางที่ 17 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงินทุน มีความเหมาะสม

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	63	41.4	22	8.7	85	21.0	3
พอใจมาก	56	36.8	55	21.8	111	27.5	1
พอใจปานกลาง	26	17.1	79	31.3	105	26.0	2
พอใจน้อย	4	2.6	61	24.2	65	16.1	4
พอใจน้อยที่สุด	3	2.0	35	13.9	38	9.4	5
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 17 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงินทุน มีความเหมาะสม

- โดยภาพรวม ด้านหลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงินทุน มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมาก จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านหลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงินทุน มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมาก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านหลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงินทุน มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจน้อย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจมาก จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ

ระดับความพึงพอใจ	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	45	29.6	13	5.2	58	14.4	5
พอใจมาก	69	45.4	26	10.3	95	23.5	2
พอใจปานกลาง	23	15.1	48	19.0	71	17.6	4
พอใจน้อย	8	5.3	99	39.3	107	26.5	1
พอใจน้อยที่สุด	7	4.6	66	26.2	73	18.1	3
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 18 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ

- โดยภาพรวม ด้านวงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจน้อย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมาก จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านวงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจมาก จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านวงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจน้อย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ตารางที่ 19 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประชาสัมพันธ์มืออย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	53	34.9	11	4.4	64	15.8	4
พอใจมาก	57	37.5	51	20.2	108	26.7	2
พอใจปานกลาง	29	19.4	88	34.9	117	29.0	1
พอใจน้อย	10	6.6	72	28.6	82	20.3	3
พอใจน้อยที่สุด	3	2.0	30	11.9	33	8.2	5
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 19 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประชาสัมพันธ์มืออย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง

- โดยภาพรวม ด้านการประชาสัมพันธ์มืออย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมาก จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจน้อย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านการประชาสัมพันธ์มืออย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจมาก จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านการประชาสัมพันธ์มืออย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจน้อย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจมาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

ตารางที่ 20 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	45	29.6	73	29.0	118	29.2	2
พอใจมาก	72	47.4	60	23.8	132	32.7	1
พอใจปานกลาง	24	15.8	60	23.8	84	20.8	3
พอใจน้อย	11	7.2	41	16.3	52	12.9	4
พอใจน้อยที่สุด	0	0.0	18	7.1	18	4.5	5
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 20 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน

- โดยภาพรวม ด้านขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมาก จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และลำดับที่ต่อน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมาก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และลำดับที่ต่อน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมาก และพพอใจปานกลาง อย่างละจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจน้อย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และลำดับที่ต่อน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 21 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการให้บริการด้วยความความ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน อุกกฏหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฏหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	52	34.2	7	2.8	59	14.6	5
พอใจมาก	60	39.5	5	2.0	65	16.1	3
พอใจปานกลาง	23	15.1	41	16.3	64	15.8	4
พอใจน้อย	12	7.9	133	52.8	145	35.9	1
พอใจน้อยที่สุด	5	3.3	66	26.2	71	17.6	2
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 21 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้บริการด้วยความความ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว

- โดยภาพรวม ด้านการให้บริการด้วยความความ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจน้อย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจมาก จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันอุกกฏหมาย ด้านการให้บริการด้วยความความ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจมาก จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฏหมาย ด้านการให้บริการด้วยความความ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจน้อย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจมาก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 22 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม

ระดับความพึงพอใจ	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	40	26.3	1	0.4	41	10.1	5
พอใจมาก	68	44.7	3	1.2	71	17.6	3
พอใจปานกลาง	29	19.1	28	11.1	57	14.1	4
พอใจน้อย	6	3.9	93	36.9	99	24.5	2
พอใจน้อยที่สุด	9	5.9	127	50.4	136	33.7	1
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 22 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม

- โดยภาพรวม ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจน้อย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจมาก จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจมาก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจน้อย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 23 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	59	38.8	59	23.4	118	29.2	1
พอใจมาก	58	38.2	57	22.6	115	28.5	2
พอใจปานกลาง	25	16.4	62	24.6	87	21.5	3
พอใจน้อย	6	3.9	36	14.3	42	10.4	4
พอใจน้อยที่สุด	4	2.6	38	15.1	42	10.4	4
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 23 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม

- โดยภาพรวม ด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมาก จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อย และพพอใจน้อยที่สุด อย่างละจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมาก จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจมาก จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 24 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	62	40.8	6	2.4	68	16.8	3
พอใจมาก	50	32.9	5	2.0	55	13.6	4
พอใจปานกลาง	25	16.4	24	9.5	49	12.1	5
พอใจน้อย	7	4.6	100	39.7	107	26.5	2
พอใจน้อยที่สุด	8	5.3	117	46.4	125	30.9	1
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 24 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม

- โดยภาพรวม ด้านระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจน้อย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมาก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจน้อย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจมาก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 25 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	50	32.9	1	0.4	51	12.6	5
พอใจมาก	60	39.5	8	3.2	68	16.8	4
พอใจปานกลาง	25	16.4	66	26.2	91	22.5	2
พอใจน้อย	11	7.2	112	44.4	123	30.4	1
พอใจน้อยที่สุด	6	3.9	65	25.8	71	17.6	3
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 25 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ

- โดยภาพรวม ด้านการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจมาก จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พพอใจน้อย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พพอใจปานกลาง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พพอใจน้อยที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พพอใจมากที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 26 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
พอใจมากที่สุด	52	34.2	5	2.0	57	14.1	3
พอใจมาก	52	34.2	26	10.3	78	19.3	2
พอใจปานกลาง	39	25.7	134	53.2	173	42.8	1
พอใจน้อย	4	2.6	47	18.7	51	12.6	4
พอใจน้อยที่สุด	5	3.3	40	15.9	45	11.1	5
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 26 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย

- โดยภาพรวม ด้านช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจมาก จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจมากที่สุด และพอใจมาก อย่างละจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านช่องทางการรับชำระเงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พอใจปานกลาง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พอใจน้อย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ พอใจน้อยที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ พอใจมากที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 27 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่าน แอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ							
เข้าถึงง่าย	115	21.7	183	20.0	298	20.6	1
อนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว	81	15.3	157	17.2	238	16.5	3
มีความจำเป็นต้องรีบใช้เงินด่วน	48	9.1	202	22.1	250	17.3	2
ขั้นตอน/เงื่อนไข การกู้ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	67	12.7	113	12.3	180	12.5	4
อนุมัติวงเงินได้ตามที่ต้องการ	24	4.5	13	1.4	37	2.6	9
ไม่สามารถกู้เงินจากแหล่งอื่นได้	19	3.6	131	14.3	150	10.4	5
กู้เงินจำนวนน้อย	10	1.9	47	5.1	57	3.9	8
เงินเก็บสำรอง ไม่เพียงพอ กับความต้องการ	22	4.2	48	5.2	70	4.8	7
ดอกเบี้ยไม่แพงเกินไป	56	10.6	1	0.1	57	3.9	8
รู้สึกปลอดภัยจากการใช้บริการ	68	12.9	5	0.5	73	5.1	6
เพื่อให้มีเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	19	3.6	13	1.4	32	2.2	10
ไม่ต้องใช้อะไรค้ำประกัน	0	0.0	1	0.1	1	0.1	11
ไม่มีการตรวจสอบ Blacklist	0	0.0	1	0.1	1	0.1	11
รวม	529	100.0	915	100.0	1444	100.0	

จากตารางที่ 27 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โดยภาพรวม เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เข้าถึงง่าย จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ มีความจำเป็นต้องรีบใช้เงินด่วน จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ อนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุดคือ ไม่ต้องใช้อะไรค้ำประกัน และไม่มีการตรวจสอบ Blacklist อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เข้าถึงง่าย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ อนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ รู้สึกปลอดภัยจากการใช้บริการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุดคือ กู้เงินจำนวนน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ มีความจำเป็นต้องรีบใช้เงินด่วน จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ เข้าถึงง่าย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ อนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุดคือ ดอกเบี้ยไม่แพงเกินไป, ไม่ต้องใช้อะไรค้ำประกัน และไม่มีการตรวจสอบ Blacklist อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.1

ตารางที่ 28 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เพื่อประกอบอาชีพ	65	24.5	57	14.5	122	18.6	3
เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	123	46.4	221	56.4	344	52.4	1
เพื่อนำเงินไปชำระหนี้สินที่มีอยู่	59	22.3	99	25.3	158	24.0	2
จ่ายค่ารักษาพยาบาล	4	1.5	7	1.8	11	1.7	5
จ่ายค่าเทอม / ค่าเล่าเรียน	12	4.5	8	2.0	20	3.0	4
กู้มาเพื่อปล่อยกู้ต่อ	2	0.8	0	0.0	2	0.3	6
รวม	265	100.0	392	100.0	657	100.0	

จากตารางที่ 28 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โดยภาพรวม ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ เพื่อนำเงินไปชำระหนี้สินที่มีอยู่ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ เพื่อประกอบอาชีพ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ จ่ายค่ารักษาพยาบาล จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ เพื่อประกอบอาชีพ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ เพื่อนำเงินไปชำระหนี้สินที่มีอยู่ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ กู้มาเพื่อปล่อยกู้ต่อ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ เพื่อนำเงินไปชำระหนี้สินที่มีอยู่ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ เพื่อประกอบอาชีพ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ จ่ายค่ารักษาพยาบาล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตารางที่ 29 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เอกสารที่ต้องใช้ขอกู้ยืมเงิน							
บัตรประชาชน	124	56.1	189	69.7	313	63.6	1
สลิปเงินเดือน	37	16.7	8	3.0	45	9.1	3
หลักฐานทรัพย์สิน	2	0.9	2	0.7	4	0.8	7
ไม่ต้องใช้อะไรเป็นหลักฐาน	24	10.9	63	23.2	87	17.7	2
ต้องใช้ Statement ย้อนหลัง 6 เดือน	12	5.4	0	0.0	12	2.4	5
เอกสาร 50 ทวิ	1	0.5	0	0.0	1	0.2	8
สำเนาทะเบียนบ้าน	1	0.5	7	2.6	8	1.6	6
สมุดรายรับรายจ่าย	1	0.5	0	0.0	1	0.2	8
สมุดบัญชีธนาคาร	19	8.6	1	0.4	20	4.1	4
ถ่ายรูปร้านค้า	0	0.0	1	0.4	1	0.2	8
รวม	221	100.0	271	100.0	492	100.0	X

จากตารางที่ 29 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โดยภาพรวม ด้านเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ บัตรประชาชน จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่ต้องใช้อะไรเป็นหลักฐาน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ สลิปเงินเดือน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เอกสาร 50 ทวิ และถ่ายรูปร้านค้า อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ บัตรประชาชน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ สลิปเงินเดือน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ไม่ต้องใช้อะไรเป็นหลักฐาน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เอกสาร 50 ทวิ, สำเนาทะเบียนบ้าน และสมุดรายรับรายจ่าย อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ บัตรประชาชน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่ต้องใช้อะไรเป็นหลักฐาน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ สลิปเงินเดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ สมุดบัญชีธนาคาร และถ่ายรูปร้านค้า อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 30 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิ่งที่น่าสนใจในการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สิ่งที่นำมาค้าประกัน	1	50.0	2	100.0	3	75.0	1
เล่มทะเบียนรถยนต์	1	50.0	0	0.0	1	25.0	2
รวม	2	100.0	2	100.0	4	100.0	

จากตารางที่ 30 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งที่น่าสนใจในการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โดยภาพรวม ด้านสิ่งที่น่าสนใจในการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ บุคคลอื่นค้าประกัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เล่มทะเบียนรถยนต์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านสิ่งที่น่าสนใจในการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ บุคคลอื่นค้าประกัน และเล่มทะเบียนรถยนต์ อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านสิ่งที่น่าสนใจในการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ บุคคลอื่นค้าประกัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตารางที่ 31 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน	111	73.0	136	54.0	247	61.1	1
ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล	1	0.7	38	15.1	39	9.7	3
ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	40	26.3	78	31.0	118	29.2	2
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 31 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้

- โดยภาพรวม ด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน และจำนวนเงินที่ได้รับจริง จากสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนเงินที่ขอกู้ น้อยที่สุด (Min.)	จำนวนเงินที่ขอกู้ มากที่สุด (Max.)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย	1,000 บาท	100,000 บาท	15,957.24 บาท
แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย	1,000 บาท	50,000 บาท	4,123.41 บาท
ภาพรวม	1,000 บาท	100,000 บาท	8,575.74 บาท

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนเงินที่ได้รับจริง น้อยที่สุด (Min.)	จำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด (Max.)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย	920 บาท	70,000 บาท	13,275.79 บาท
แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย	600 บาท	50,000 บาท	3,037.10 บาท
ภาพรวม	600 บาท	70,000 บาท	6,889.28 บาท

จากตารางที่ 32 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน และจำนวนเงินที่ได้รับจริง จากสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 8,575.74 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ขอกู้ยืมเงินมากที่สุด คือ 100,000 บาท และจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงินน้อยที่สุด คือ 1,000 บาท และด้านจำนวนเงินที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6,889.28 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ 70,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง น้อยที่สุด คือ 600 บาท
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 15,957.24 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ขอกู้ยืมเงินมากที่สุด คือ 100,000 บาท และด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงินน้อยที่สุด คือ 1,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 13,275.79 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ 70,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง น้อยที่สุด คือ 920 บาท
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4,123.41 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ขอกู้ยืมเงินมากที่สุด คือ 50,000 บาท และจำนวนเงินที่ขอกู้ยืมเงินน้อยที่สุด คือ 1,000 บาท และด้านจำนวนเงินที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3,037.10 บาท ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับจริง มากที่สุด คือ 50,000 บาท และจำนวนเงินที่ได้รับจริง น้อยที่สุด คือ 600 บาท

ตารางที่ 33 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรูปแบบการชำระหนี้

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ลดต้น ลดดอกเบี้ย	100	65.8	7	2.8	107	26.5	2
ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่	17	11.2	39	15.5	56	13.9	3
ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	35	23.0	206	81.7	241	59.7	1
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 33 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการชำระหนี้

- โดยภาพรวม ด้านรูปแบบการชำระหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ลดต้น ลดดอกเบี้ย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านรูปแบบการชำระหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ลดต้น ลดดอกเบี้ย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านรูปแบบการชำระหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ลดต้น ลดดอกเบี้ย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตารางที่ 34 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่าน แอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
อัตราดอกเบี้ย							
ร้อยละ 7.5 ต่อปี	35	23.0	3	1.2	38	9.4	2
ร้อยละ 15 ต่อปี	7	4.6	10	4.0	17	4.2	4
ร้อยละ 25 ต่อปี	26	17.1	11	4.4	37	9.2	3
ร้อยละ 36 ต่อปี	7	4.6	9	3.6	16	4.0	5
ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	44	28.9	188	74.6	232	57.4	1
ร้อยละ 18 ต่อปี	0	0.0	4	1.6	4	1.0	9
ร้อยละ 28 ต่อปี	1	0.7	4	1.6	5	1.2	7
ร้อยละ 33 ต่อปี	17	11.2	0	0.0	17	4.2	4
ร้อยละ 30 ต่อปี	0	0.0	6	2.4	6	1.5	8
ร้อยละ 48 ต่อปี	1	0.7	0	0.0	1	0.2	11
ร้อยละ 9 ต่อปี	2	1.3	0	0.0	2	0.5	10
ร้อยละ 20 ต่อปี	1	0.7	3	1.2	4	1.0	9
ร้อยละ 12 ต่อปี	1	0.7	0	0.0	1	0.2	11
ร้อยละ 24 ต่อปี	1	0.7	0	0.0	1	0.2	11
ร้อยละ 6 ต่อปี	1	0.7	0	0.0	1	0.2	11
ร้อยละ 33.5 ต่อปี	5	3.3	0	0.0	5	1.2	7
ร้อยละ 32 ต่อปี	1	0.7	0	0.0	1	0.2	11
ร้อยละ 23 ต่อปี	2	1.3	0	0.0	2	0.5	10
ร้อยละ 20 ต่อ 7 วัน	0	0.0	14	5.6	14	3.5	6
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	X

จากตารางที่ 34 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมา ลำดับที่ 2 คือ ร้อยละ 7.5 ต่อปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ร้อยละ 25 ต่อปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ร้อยละ 7.5 ต่อปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ร้อยละ 25 ต่อปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ร้อยละ 20 ต่อ 7 วัน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ร้อยละ 25 ต่อปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

ตารางที่ 35 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
อัตราดอกเบี้ย							
เหมาะสม	81	76.4	22	33.3	103	59.9	1
ไม่เหมาะสม	25	23.6	44	66.7	69	40.1	2
รวม	106	100.0	66	100.0	172	100.0	

จากตารางที่ 35 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เหมาะสม จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ไม่เหมาะสม จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เหมาะสม จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ไม่เหมาะสม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ที่ขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่เหมาะสม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เหมาะสม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

**ซึ่งทุกกลุ่มตัวอย่าง ที่มองว่าอัตราดอกเบี้ย ไม่เหมาะสม
ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยลง ทั้งหมด
จากการกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ**

ตารางที่ 36 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดลง จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อด้านออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	อัตราดอกเบี้ยต่ำที่สุด (Min.)	อัตราดอกเบี้ยสูงที่สุด (Max.)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย	ร้อยละ 2 ต่อปี	ร้อยละ 30 ต่อปี	ร้อยละ 10.9
แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย	ร้อยละ 2 ต่อปี	ร้อยละ 20 ต่อปี	ร้อยละ 12.7
ภาพรวม	ร้อยละ 2 ต่อปี	ร้อยละ 30 ต่อปี	ร้อยละ 12.0

จากตารางที่ 36 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดลงจากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อด้านออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 12.1 ต่อปี ซึ่งต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยสูงที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 30 ต่อปี และที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยต่ำที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 2 ต่อปี
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 10.9 ต่อปี ซึ่งที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยสูงที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 30 ต่อปี และที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยต่ำที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 2 ต่อปี
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 12.7 ต่อปี ซึ่งที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยสูงที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 20 ต่อปี และที่ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยต่ำที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 2 ต่อปี

ตารางที่ 37 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้							
ให้โอนเงินจำนวนหนึ่งไปยัง ผู้ให้บริการ เพื่อแสดงให้เห็นว่า มีศักยภาพในการชำระหนี้คืน	5	3.2	15	5.7	20	4.8	3
มีการหักค่าธรรมเนียมในการ ดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีแจ้งเงื่อนไขก่อน	12	7.7	216	81.5	228	54.2	1
ไม่มีเงื่อนไขใดๆ ให้กรอกแก่ ข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้ เท่านั้น	134	85.9	28	10.6	162	38.5	2
บังคับให้จ่ายเงิน หรือหัก เพื่อการซื้อเพชรในแอปพลิเคชัน 599 บาท	0	0.0	3	1.1	3	0.7	5
คิดค่าบริการเพิ่ม จากยอดที่ต้องชำระคืน	1	0.6	0	0.0	1	0.2	6
ต้องใช้ข้อมูลบน Facebook ยืนยันตัวตน ก่อนจะอนุมัติเงินกู้	1	0.6	0	0.0	1	0.2	6
เลือกจำนวนเงินกู้ และเลือกระยะเวลา ในการชำระคืน ก่อนการอนุมัติ	2	1.3	3	1.1	5	1.2	4
ต้องรับเงินเดือนผ่านธนาคารไทยพาณิชย์	1	0.6	0	0.0	1	0.2	6
รวม	156	100.0	265	100.0	421	100.0	X

จากตารางที่ 37 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โดยภาพรวม ด้านเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ มีการหักค่าธรรมเนียม ในการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขนี้ก่อน จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่มีเงื่อนไขใดๆ ให้กรอกแ่ข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้ เท่านั้น จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ให้โอนเงินจำนวนหนึ่งไปยังผู้ให้บริการ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีศักยภาพในการชำระหนี้คั้น จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ คิดค่าบริการเพิ่ม จากยอดที่ต้องชำระคั้น, ต้องใช้ข้อมูลบน Facebook ยืนยันตัวตน ก่อนจะอนุมัติเงินกู้ และต้องรับเงินเดือนผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่มีเงื่อนไขใดๆ ให้กรอกแ่ข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้ เท่านั้น จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 85.9 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ มีการหักค่าธรรมเนียม ในการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขนี้ก่อน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ให้โอนเงินจำนวนหนึ่งไปยังผู้ให้บริการ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีศักยภาพในการชำระหนี้คั้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ คิดค่าบริการเพิ่ม จากยอดที่ต้องชำระคั้น, ต้องใช้ข้อมูลบน Facebook ยืนยันตัวตน ก่อนจะอนุมัติเงินกู้ และต้องรับเงินเดือนผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้สินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ มีการหักค่าธรรมเนียม ในการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขนี้ก่อน จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่มีเงื่อนไขใดๆ ให้กรอกแ่ข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้ เท่านั้น จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ให้โอนเงินจำนวนหนึ่งไปยังผู้ให้บริการ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีศักยภาพในการชำระหนี้คั้น จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ บังคับให้จ่ายเงิน หรือหักเพื่อการซื้อเพชรในแอปพลิเคชัน 599 บาท และเลือกจำนวนเงินกู้ และเลือกระยะเวลาในการชำระคั้น ก่อนการอนุมัติ อย่างละจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตารางที่ 38 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ร้อยละ)

กลุ่มตัวอย่าง	ค่าธรรมเนียม น้อยที่สุด (Min.)	ค่าธรรมเนียม มากที่สุด (Max.)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย	ร้อยละ 4	ร้อยละ 23	ร้อยละ 16.13
แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย	ร้อยละ 4	ร้อยละ 60	ร้อยละ 34.19
ภาพรวม	ร้อยละ 4	ร้อยละ 60	ร้อยละ 33.24

จากตารางที่ 38 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าธรรมเนียมที่ถูกหัก จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านค่าธรรมเนียมนที่ถูกหัก จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 33.24 ซึ่งค่าธรรมเนียมนที่ถูกหัก มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 60 และค่าธรรมเนียมนที่ถูกหักน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านค่าธรรมเนียมนที่ถูกหัก จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 16.13 ซึ่งค่าธรรมเนียมนที่ถูกหัก มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 23 และค่าธรรมเนียมนที่ถูกหักน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 4
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านค่าธรรมเนียมนที่ถูกหัก จากการขอกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 34.19 ซึ่งค่าธรรมเนียมนที่ถูกหัก มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 60 และค่าธรรมเนียมนที่ถูกหักน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 4

ตารางที่ 39 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ใน โทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับ ที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
วิธีการชำระหนี้ สินเชื่อออนไลน์ ใน โทรศัพท์มือถือ	92	52.9	41	14.6	133	29.2	2
ชำระโดยการ โอนเงินเข้าบัญชี (ATM) ตามตู้ให้ตู้แข็ง	53	30.5	240	85.4	293	64.4	1
ชำระผ่านแอปพลิเคชัน หรือชำระได้ที่ธนาคารไทยพาณิชย์	3	1.7	0	0.0	3	0.7	5
ชำระผ่านแอปพลิเคชัน หรือชำระที่ธนาคารกสิกรไทย	4	2.3	0	0.0	4	0.9	4
หักผ่านบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์	1	0.6	0	0.0	1	0.2	7
ชำระผ่าน QR Code	2	1.1	0	0.0	2	0.4	6
หักผ่านบัญชีธนาคารกสิกรไทย	3	1.7	0	0.0	3	0.7	5
หักผ่านบัญชีธนาคารออมสิน	3	1.7	0	0.0	3	0.7	5
หักผ่านบัญชีของ Grap ทุกวัน	13	7.5	0	0.0	13	2.9	3
รวม	174	100.0	281	100.0	455	100.0	X

จากตารางที่ 39 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่าน แอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โดยภาพรวม ด้านวิธีการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระโดยการโอนเงินเข้าบัญชี (ATM) ตามที่ผู้ให้กู้แจ้ง จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ชำระผ่านระบบของแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ หักผ่านบัญชีของ Grap ทุกวัน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ หักผ่านบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านวิธีการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระผ่านระบบของแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือโดยตรง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ชำระโดยการโอนเงินเข้าบัญชี (ATM) ตามที่ผู้ให้กู้แจ้ง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ หักผ่านบัญชีของ Grap ทุกวัน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ หักผ่านบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านวิธีการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระโดยการโอนเงินเข้าบัญชี (ATM) ตามที่ผู้ให้กู้แจ้ง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 85.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ชำระผ่านระบบของแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือโดยตรง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6

ตารางที่ 40 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาชำระหนี้ เงินที่ขอกู้ยืมสินเชื่อออนไลน์ ผ่าน แอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ระยะเวลาชำระหนี้							
ชำระภายใน 7 วัน	16	10.5	189	75.0	205	50.7	1
ภายในระยะเวลา 1 เดือน	12	7.9	14	5.6	26	6.4	4
ภายในระยะเวลา 3 เดือน	9	5.9	33	13.1	42	10.4	3
ภายในระยะเวลา 6 เดือน	16	10.5	4	1.6	20	5.0	6
ภายในระยะเวลา 1 ปี	55	36.2	3	1.2	58	14.4	2
ภายในระยะเวลา 4 เดือน	0	0.0	3	1.2	3	0.7	10
ภายในระยะเวลา 15 เดือน	2	1.3	1	0.4	3	0.7	10
ภายในระยะเวลา 2 เดือน	2	1.3	1	0.4	3	0.7	10
ภายในระยะเวลา 24 เดือน	25	16.4	0	0.0	25	6.2	5
ภายในระยะเวลา 36 เดือน	7	4.6	0	0.0	7	1.7	7
ภายในระยะเวลา 48 เดือน	5	3.3	0	0.0	5	1.2	8
ภายในระยะเวลา 60 เดือน	2	1.3	0	0.0	2	0.5	11
ภายในระยะเวลา 10 เดือน	1	0.7	3	1.2	4	1.0	9
ภายในระยะเวลา 14 วัน	0	0.0	1	0.4	1	0.2	12
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 40 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาชำระหนี้ เงินที่ขอกู้ยืมสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านระยะเวลาชำระหนี้ เงินที่ขอกู้ยืมสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระภายใน 7 วัน จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ภายในระยะเวลา 1 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ภายในระยะเวลา 3 เดือน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ภายในระยะเวลา 14 วัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านระยะเวลาชำระหนี้ เงินที่ขอกู้ยืมสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ภายในระยะเวลา 1 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ภายในระยะเวลา 24 เดือน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ชำระภายใน 7 วัน และภายในระยะเวลา 6 เดือน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ภายในระยะเวลา 10 เดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านระยะเวลาชำระหนี้ เงินที่ขอกู้ยืมสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระภายใน 7 วัน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ภายในระยะเวลา 3 เดือน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ภายในระยะเวลา 1 เดือน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ภายในระยะเวลา 15 เดือน, ภายในระยะเวลา 2 เดือน และภายในระยะเวลา 14 วัน อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 41 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความสามารถในการชำระหนี้ที่กู้ยืม ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ต่อวง)

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ความสามารถในการชำระหนี้							
ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	123	80.9	85	33.7	208	51.5	1
ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	25	16.4	164	65.1	189	46.8	2
ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืมมายังไม่ถึงเดือน	4	2.6	3	1.2	7	1.7	3
รวม	152	100.0	252	100.0	404	100.0	

จากตารางที่ 41 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสามารถในการชำระหนี้ที่กู้ยืม ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ต่อวง)

- โดยภาพรวม ด้านความสามารถในการชำระหนี้ที่กู้ยืม ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ต่อวง) ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืมมายังไม่ถึงเดือน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านความสามารถในการชำระหนี้ที่กู้ยืม ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ต่อวง) ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 80.9 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืมมายังไม่ถึงเดือน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านความสามารถในการชำระหนี้ที่กู้ยืม ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ต่อวง) ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 65.1 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนดจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืมมายังไม่ถึงเดือน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตารางที่ 42 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่าน แอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ระยะเวลาในการชำระหนี้ ไม่ตรงตามสัญญาที่ตกลงกันไว้	0	0.0	23	5.6	23	4.9	7
มีการส่งข้อความไปหาญาติ/ เพื่อน/ พี่น้อง/ คนที่รู้จัก ทำให้อับอาย	0	0.0	11	2.7	11	2.3	13
ได้รับจำนวนเงินไม่ครบตามจำนวนที่ขอกู้	1	1.8	29	7.0	30	6.4	5
โดน Hack Facebook ประจานข้อความทวงหน้า Feed ทำให้อับอาย	0	0.0	12	2.9	12	2.6	12
ต้องกรอกรายละเอียดเยอะเกินไป คู้วนาย	1	1.8	1	0.2	2	0.4	18
ต้องเสียค่าธรรมเนียม แต่กู้เงินไม่ผ่าน	0	0.0	1	0.2	1	0.2	19
โทรศัพท์ไปทวงหนี้ หรือข่มขู่ทางญาติ/ เพื่อน/ พี่น้อง/ คนที่รู้จัก ทำให้อับอาย	4	7.1	49	11.8	53	11.3	2
ชำระไม่ทัน โทรศัพท์ข่มขู่ และทวงวันละหลายรอบ	4	7.1	57	13.8	61	13.0	1
ดอกเบี้ยต่อการกู้ยืมต่อครั้ง สูงเกินไป	2	3.6	14	3.4	16	3.4	9
บังคับซื้อเพชรในแอปพลิเคชัน 599 บาท	0	0.0	6	1.4	6	1.3	13
ไม่ยอมให้ผ่อนผันเวลาในการชำระเงิน	0	0.0	2	0.5	2	0.4	18
หักค่าธรรมเนียมโดยไม่บอกจำนวนเงินก่อนที่จะได้รับเงิน และไม่มีการบอกล่วงหน้า	3	5.4	39	9.4	42	8.9	3
โดนค่าปรับกรณีจ่ายล่าช้า ปรับเพิ่มวันละ 9.50 บาทต่อวัน	2	3.6	0	0.0	2	0.4	18
โดนค่าปรับกรณีจ่ายล่าช้า วันละ 100-200 บาทต่อวัน มากเกินไป	0	0.0	28	6.8	28	6.0	6
เสียค่าดำเนินการ ในการทำเอกสารขอกู้เงิน	2	3.6	3	0.7	5	1.1	15
โดนค่าติดตามทวงหนี้ ครั้งละ 100 บาท	1	1.8	1	0.2	2	0.4	18
ให้ออนเงินค่าประกัน ก่อนการอนุมัติเงินกู้	0	0.0	2	0.5	2	0.4	18

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เสียค่าธรรมเนียมในการเช็ค Credit Bureau	1	1.8	0	0.0	1	0.2	19
หลัง 3 ทุ่ม ยังมีการโทร หรือส่งข้อความมาทางนี้	1	1.8	11	2.7	12	2.6	12
จะส่ง หรือส่งพนักงานมาทางนี้ถึงหน้าบ้าน ข่มขู่จะทำร้ายร่างกาย	0	0.0	9	2.2	9	1.9	14
ยังไม่ครบกำหนด จะมีการโทรมาเตือน ทำให้ รู้สึกอึดใจไม่ปลอดภัย	3	5.4	2	0.5	5	1.1	15
ช่องทางในการติดต่อพนักงาน ติดต่อยาก ไม่ มีเบอร์ติดต่อที่ชัดเจน	5	8.9	10	2.4	15	3.2	10
พนักงานที่โทรมาทางนี้ ด้วยคำพูดที่ไม่ดี ใช้อารมณ์ พูดไม่เพราะ	0	0.0	16	3.9	16	3.4	9
คิดดอกเบี้ย เพิ่มในกรณีชำระล่าช้า	3	5.4	12	2.9	15	3.2	10
เสียค่าธรรมเนียม เยอะเกินไป	0	0.0	15	3.6	15	3.2	10
ระยะเวลาในการชำระหนี้ น้อยเกินไป	1	1.8	3	0.7	4	0.9	16
แอปพลิเคชัน ยุ่งยาก เข้าใช้งานได้ช้า เข้ายาก ระบบล่มบ่อย	20	35.7	17	4.1	37	7.9	4
โดน Hack ข้อมูลต่างๆ ในโทรศัพท์มือถือ เช่น เบอร์โทรศัพท์, Line	0	0.0	14	3.4	14	3.0	11
ขั้นตอนการชำระเงินคืน ยุ่งยาก	2	3.6	1	0.2	3	0.6	17
คิดค่าบริการเพิ่ม จากยอดที่ต้องชำระคืน	0	0.0	1	0.2	1	0.2	19
ปิดยอดแล้ว ยังมีการ โอนเงินมาให้กู้ ทำให้ต้องเสียเวลาโอนคืน	0	0.0	2	0.5	2	0.4	18
ปิดยอดแล้ว ยังมีการ โทรศัพท์มาทางนี้	0	0.0	4	1.0	4	0.9	16
ไม่บอกรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการกู้เงิน เช่น ดอกเบี้ย จำนวนเงินที่ได้	0	0.0	19	4.6	19	4.0	8
รวม	56	100.0	414	100.0	470	100.0	X

จากตารางที่ 42 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระไม่ทันโทรศัพท์ข่มขู่ และทวงวันละหลายรอบ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ โทรศัพท์ไปทวงหนี้ หรือข่มขู่ทางญาติ/เพื่อน/พี่น้อง/คนที่รู้จัก ทำให้อับอาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ หักค่าธรรมเนียมโดยไม่บอกจำนวนเงิน ก่อนที่จะได้รับเงิน และไม่มีการบอกล่วงหน้า จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ แอปพลิเคชัน ยุ่งยาก ใช้งานได้ช้า เข้ายาก ระบบลំบอบ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ช่องทางในการติดต่อพนักงาน ติดต่อยาก ไม่มีเบอร์ติดต่อที่ชัดเจน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ โทรศัพท์ไปทวงหนี้ หรือข่มขู่ทางญาติ/เพื่อน/พี่น้อง/คนที่รู้จัก ทำให้อับอาย และชำระไม่ทัน โทรศัพท์ข่มขู่ และทวงวันละหลายรอบ อย่างละจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ชำระไม่ทันโทรศัพท์ข่มขู่ และทวงวันละหลายรอบ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ โทรศัพท์ไปทวงหนี้ หรือข่มขู่ทางญาติ/เพื่อน/พี่น้อง/คนที่รู้จัก ทำให้อับอาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ หักค่าธรรมเนียมโดยไม่บอกจำนวนเงิน ก่อนที่จะได้รับเงิน และไม่มีการบอกล่วงหน้า จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

ตารางที่ 43 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการติดตามทวงถามหนี้ หากเกิดกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ลักษณะการติดตามทวงถามหนี้							
ทวงหนี้ด้วยการใช้กำลังประทุษร้าย	0	0.0	1	0.2	1	0.2	10
ติดต่อทวงหนี้กับผู้อื่นหรือคนใกล้ชิด	6	3.6	96	21.2	102	16.5	3
ทวงหนี้ในลักษณะ คู่มั่น เหยียดหยาม หรือประจานลูกหนี้ในที่สาธารณะหรือออนไลน์	1	0.6	35	7.7	36	5.8	6
ทวงหนี้ในลักษณะข่มขู่ คุกคาม จนรู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยในการดำเนินชีวิต	2	1.2	37	8.2	39	6.3	5
ทวงหนี้มากกว่าวันละ 1 ครั้ง และทวงหนี้หลังเวลา 18.00 น.	10	6.0	119	26.3	129	20.8	2
คิดดอกเบี้ยเพิ่ม	12	7.2	67	14.8	79	12.8	4
ผิดผ่อนเวลาให้	11	6.6	7	1.5	18	2.9	7
ไม่เคยผิดนัดชำระหนี้	122	73.1	82	18.1	204	33.0	1
โดนค่าปรับกรณีจ่ายล่าช้า เสียค่าติดตามทวงหนี้	1	0.6	7	1.5	8	1.3	8
โทรมาติดตาม	2	1.2	0	0.0	2	0.3	9
เปลี่ยนเบอร์มือถือ ไม่จ่ายคืนเลย	0	0.0	1	0.2	1	0.2	10
รวม	167	100.0	452	100.0	619	100.0	

จากตารางที่ 43 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการติดตามทางถามหนี้ หากเกิดกรณีที่ผิคนัดชำระหนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โดยภาพรวม ด้านลักษณะการติดตามทางถามหนี้ หากเกิดกรณีที่ผิคนัดชำระหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่เคยผิคนัดชำระหนี้ จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ทวงหนี้มากกว่าวันละ 1 ครั้ง และทวงหนี้หลังเวลา 18.00 น. จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ติดต่อทวงหนี้กับผู้อื่น หรือคนใกล้ชิด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ทวงหนี้ด้วยการใช้กำลังประทุษร้าย และเปลี่ยนเบอร์มือถือ ไม่จ่ายคืนเลย อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านลักษณะการติดตามทางถามหนี้ หากเกิดกรณีที่ผิคนัดชำระหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่เคยผิคนัดชำระหนี้ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ คิดดอกเบี้ยเพิ่ม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ผัดผ่อนเวลาให้ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ทวงหนี้ในลักษณะ ดูหมิ่น เหยียดหยาม หรือประจานลูกหนี้ ในที่สาธารณะหรือออนไลน์, โดนค่าปรับกรณีจ่ายล่าช้า เสียค่าติดตามทางหนี้ และโทรมาติดตาม อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านลักษณะการติดตามทางถามหนี้ หากเกิดกรณีที่ผิคนัดชำระหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ทวงหนี้มากกว่าวันละ 1 ครั้ง และทวงหนี้หลังเวลา 18.00 น. จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ติดต่อทวงหนี้กับผู้อื่น หรือคนใกล้ชิด จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ไม่เคยผิคนัดชำระหนี้ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ ทวงหนี้ด้วยการใช้กำลังประทุษร้าย และเปลี่ยนเบอร์มือถือ ไม่จ่ายคืนเลย อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

ตารางที่ 44 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิดหรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
วิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิดหรือถูก คุกคามจากการทวงถามหนี้							
แจ้งความเพื่อลงบันทึกประจำวัน ที่สถานีตำรวจใกล้บ้าน	0	0.0	24	8.6	24	5.6	4
พยายามดำเนินการเพื่อหาเงินจากแหล่ง สินเชื่ออื่น เพื่อชำระหนี้ที่ค้างไว้	14	93.3	119	42.8	133	31.0	2
ค้นหาคำแนะนำผ่านสื่อออนไลน์	5	3.3	33	11.9	38	8.9	3
ไม่เคยถูกละเมิด หรือถูกคุกคาม จากการทวงถามหนี้	131	86.8	80	28.8	211	49.2	1
หาคำแนะนำจากเพื่อนๆ ที่เคยมี ประสบการณ์ในการกู้มาก่อน	0	0.0	2	0.7	2	0.5	7
จ่ายคืนเท่ากับที่โอนมาให้	0	0.0	10	3.6	10	2.3	5
เปลี่ยนเบอร์มือถือ ไม่จ่ายคืนเลย	1	0.7	10	3.6	11	2.6	6
รวม	151	100.0	278	100.0	429	100.0	

จากตารางที่ 44 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิดหรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- โดยภาพรวม ด้านวิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิดหรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่เคยถูกละเมิด หรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พยายามดำเนินการเพื่อหาเงินจากแหล่งสินเชื่ออื่น เพื่อชำระหนี้ที่ค้างไว้ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ค้นหาคำแนะนำผ่านสื่อออนไลน์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ หาคำแนะนำจากเพื่อนๆ ที่เคยมีประสบการณ์ในการกู้มาก่อน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกกฎหมาย ด้านวิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิดหรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ไม่เคยถูกละเมิด หรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ พยายามดำเนินการเพื่อหาเงินจากแหล่งสินเชื่ออื่น เพื่อชำระหนี้ที่ค้างไว้ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ค้นหาคำแนะนำผ่านสื่อออนไลน์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ เปลี่ยนเบอร์มือถือ ไม่จ่ายคืนเลย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านวิธีการดำเนินการ เมื่อถูกละเมิดหรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ พยายามดำเนินการเพื่อหาเงินจากแหล่งสินเชื่ออื่น เพื่อชำระหนี้ที่ค้างไว้ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ไม่เคยถูกละเมิด หรือถูกคุกคาม จากการทวงถามหนี้ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ค้นหาคำแนะนำผ่านสื่อออนไลน์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และลำดับที่ตอบน้อยที่สุด คือ หาคำแนะนำจากเพื่อนๆ ที่เคยมีประสบการณ์ในการกู้มาก่อน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มเติม

ตารางที่ 45 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการ
สินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ขอเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา							
ควรปกป้องข้อมูลของผู้กู้ ไม่ควรให้เข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้ในโทรศัพท์มือถือได้	0	0.0	30	6.0	30	4.8	5
ไม่ควรจะโทรศัพท์ หรือส่งข้อความ ข่มขู่ ทวงกับเพื่อน/ญาติ ทำให้อับอาย	0	0.0	19	3.8	19	3.0	9
ไม่ควรมีการหักค่าธรรมเนียม หรือปรับลด หรือคิดค่าธรรมเนียมไม่แพงเกินจริง	10	7.9	31	6.2	41	6.6	4
ไม่ควรเอาเบอร์โทรศัพท์ในเครื่องมือถือ ไปใช้ประโยชน์อื่น	1	0.8	1	0.2	2	0.3	22
ไม่ควรต้องใช้ Statement ในการขอกู้เงิน	1	0.8	1	0.2	2	0.3	22
อยากอนุมัติให้รวดเร็ว ควรรู้ผลทันที ไม่ต้องรอนานหลายวัน	7	5.5	2	0.4	9	1.4	16
ควรมีการประชาสัมพันธ์ ว่ามีแอปพลิเคชัน ไหนบ้าง ที่ถูกกฎหมาย	1	0.8	6	1.2	7	1.1	17
ควรจะให้ผ่อนเงินเป็นงวด หรือเป็นรายเดือน	2	1.6	4	0.8	6	1.0	18
ควรขยายเวลาผ่อนผันการชำระเงิน หรือสามารถเลือกเวลาชำระเงินได้เอง	7	5.5	41	8.2	48	7.7	3
ไม่ควรโทรมาทวงหนี้ ในแต่ละวันบ่อยเกินไป	0	0.0	5	1.0	5	0.8	19
ยอดเงินกู้ ควรจะได้ครบตามจำนวนเงินที่กู้ หรือที่ตกลงไว้ในสัญญา	3	2.4	38	7.6	41	6.6	4
ไม่ควรโทร หรือมาที่บ้าน เพื่อมาข่มขู่ผู้กู้ ให้เกิดความกลัว	0	0.0	3	0.6	3	0.5	21
ระยะเวลาในการชำระหนี้ ควรจะทำตามที่ตกลงไว้ในสัญญา และเป็นธรรม	0	0.0	13	2.6	13	2.1	13

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา							
ควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม	27	21.3	68	13.7	95	15.2	1
ควรมีการแจ้งให้ทราบก่อนว่า จะมีการหักค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง	0	0.0	6	1.2	6	1.0	18
ไม่ควรมีการปรับ หรือคิดดอกเบี้ยเพิ่มกรณีชำระล่าช้า หรือควรปรับให้ลดลง	4	3.1	13	2.6	17	2.7	10
ไม่ควรเช็ก Credit Bureau หรือเครดิต Credit Bureau ก็สามารรถกู้เงินได้	2	1.6	1	0.2	3	0.5	21
ไม่ควรเสียค่าติดตามทวงหนี้ กรณีจ่ายล่าช้า	1	0.8	0	0.0	1	0.2	23
เพิ่มวงเงินกู้ยืม ให้มากกว่านี้ หรือสามารถเลือกวงเงินกู้ได้เอง	10	7.9	5	1.0	15	2.4	11
แอปพลิเคชันสินเชื่อดิจิทัล ควรมีความน่าเชื่อถือ มีมาตรฐาน ISO	3	2.4	8	1.6	11	1.8	15
แอปพลิเคชันสินเชื่อดิจิทัล ควรอยู่ภายใต้การกำกับดูแล จากธนาคารแห่งประเทศไทย	3	2.4	2	0.4	5	0.8	19
พนักงานที่ให้บริการ หรือโทรศัพท์มาทวงหนี้ ควรจะพูดด้วยวาจาที่สุภาพ ไพเราะ	0	0.0	15	3.0	15	2.4	11
ควรให้รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการกู้เงินอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	2	1.6	27	5.4	29	4.6	6
สมัครได้ง่าย ขั้นตอนไม่เยอะ ไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน และไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน	1	0.8	1	0.2	2	0.3	22
มีการจัดโปรโมชั่น หรือให้รางวัลกับผู้ที่ชำระเงินตรงเวลา	0	0.0	1	0.2	1	0.2	23
มีกฎหมาย ควบคุม ไม่ให้แอปพลิเคชันที่ผิดกฎหมาย มีการข่มขู่ผู้กู้ได้	0	0.0	6	1.2	6	1.0	18
ควรมีการแจ้งจำนวนเงินที่ปรับ หรือการคิดดอกเบี้ยเพิ่ม กรณีชำระล่าช้า	0	0.0	2	0.4	2	0.3	22
มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย	1	0.8	0	0.0	1	0.2	23
แอปพลิเคชัน การสมัครใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	12	9.4	2	0.4	14	2.2	12

กลุ่มตัวอย่าง	แอปพลิเคชัน ถูกกฎหมาย		แอปพลิเคชัน ผิดกฎหมาย		ภาพรวม		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
มีช่องทาง ที่สามารถติดต่อพนักงานได้ หลากหลาย ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	5	3.9	6	1.2	11	1.8	15
พนักงาน สามารถแก้ไขปัญหา และตอบ ข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน	1	0.8	2	0.4	3	0.5	21
หลักเกณฑ์/ เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงิน ตรงไปตรงมา ไม่แอบแฝง หรือปกปิดข้อมูล	1	0.8	12	2.4	13	2.1	13
ใช้เอกสาร ในการขอกู้เงิน ไม่เยอะเกินไป	3	2.4	1	0.2	4	0.6	20
กวาดล้างแอปพลิเคชันเงินกู้เถื่อน หรือ แอปพลิเคชันที่ไม่ถูกกฎหมาย ให้หมดไป	9	7.1	47	9.5	56	9.0	2
คิดดอกเบี้ยไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด	1	0.8	25	5.0	26	4.2	7
สามารถตรวจสอบแอปพลิเคชันเงินกู้ ออนไลน์ ได้ด้วยตัวเองว่าถูกกฎหมายหรือไม่	4	3.1	21	4.2	25	4.0	8
การรับส่งข้อมูล ควรใช้รหัส OTP ทุกครั้ง	0	0.0	2	0.4	2	0.3	22
เพิ่มสินเชื่อให้หลากหลาย กับทุกอาชีพ	2	1.6	0	0.0	2	0.3	22
ปรับระบบขั้นตอนการชำระเงินคืน ให้ง่ายขึ้น	1	0.8	0	0.0	1	0.2	23
ไม่ควรเสียดำเนินกรรมสิทธิ์ต้องการ ยกเลิกการขอกู้เงิน	1	0.8	0	0.0	1	0.2	23
สามารถกู้เงินได้ 24 ชั่วโมง	0	0.0	1	0.0	1	0.2	23
ไม่ควรจะต้องให้จ่ายเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ ก่อนที่จะอนุมัติเงินกู้	1	0.8	8	1.6	9	1.4	16
สามารถชำระยอดเงินขั้นต่ำได้	0	0.0	1	0.2	1	0.2	23
เมื่อชำระเงินครบแล้ว ให้ปิดยอดในระบบด้วย และไม่ต้องโอนยอดใหม่มาให้	0	0.0	4	0.8	5	0.6	19
มีหน่วยงานเข้ามาดูแล แอปพลิเคชันที่ผิด กฎหมายอย่างจริงจัง	0	0.0	12	2.4	12	1.9	14
ระบบโทรศัพท์มือถือ ควรมีการป้องกันไม่ให้ แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย เข้าถึงได้	0	0.0	4	0.8	4	0.6	20
รวม	127	100.0	497	100.0	624	100.0	

จากตารางที่ 45 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

- โดยภาพรวม ด้านข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ กวาดล้างแอปพลิเคชันเงินกู้เถื่อน หรือแอปพลิเคชันที่ไม่ถูกต้องกฎหมาย ให้หมดไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ควรจะขยายเวลาผ่อนผันการชำระเงิน หรือสามารถเลือกเวลาชำระเงินได้เอง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันถูกต้องกฎหมาย ด้านข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ แอปพลิเคชัน การสมัครใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ปรับลด หรือไม่ควรมีการหักค่าธรรมเนียม หรือคิดค่าธรรมเนียมไม่แพงเกินจริง และเพิ่มวงเงินกู้ยืม ให้มากกว่านี้ หรือสามารถเลือกวงเงินกู้ได้เอง อย่างละจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9
- กลุ่มที่ใช้แอปพลิเคชันผิดกฎหมาย ด้านข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่ตอบคำถามมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ ควบคุม หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมเงิน ให้เหมาะสม จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ กวาดล้างแอปพลิเคชันเงินกู้เถื่อน หรือแอปพลิเคชันที่ไม่ถูกต้องกฎหมาย ให้หมดไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 รองลงมาลำดับที่ 3 คือ ควรจะขยายเวลาผ่อนผันการชำระเงิน หรือสามารถเลือกเวลาชำระเงินได้เอง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

ตอนที่ 2 Inferential Statistics หรือสถิติเชิงอ้างอิง คือ การทดสอบ Chi-Square แสดงผลการวิเคราะห์ การศึกษาวิจัยเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสัมพันธ์ต่างๆ กับปัจจัยส่วนบุคคล ในลักษณะการแจกแจงความถี่แบบสองทาง (Crosstab) ตามปัจจัยสัมพันธ์ต่างๆ กับปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. ด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อบนออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
2. ด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล
3. ด้านการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อบนออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
4. ด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล
5. ด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อบนออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล
6. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล

1. ด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 46 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

กลุ่มตัวอย่าง	กำลังใช้บริการ		เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ				
ชาย	60	14.9	89	22.0
หญิง	78	22.0	177	43.8
รวม	138	34.2	266	65.8

Sig. (2 sides) = 0.048

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อยู่ในเพศหญิง มากที่สุด โดยประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ค่า Sig = 0.048 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อบนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 47 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

กลุ่มตัวอย่าง	กำลังใช้บริการ		เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ				
19-25 ปี	10	2.5	15	3.7
26-30 ปี	27	6.7	50	12.4
31-35 ปี	26	6.4	48	11.9
36-40 ปี	26	6.4	60	14.9
41-45 ปี	18	4.5	36	8.9
45-50 ปี	18	4.5	40	9.9
51-55 ปี	9	2.2	9	2.2
56-60 ปี	1	0.2	5	1.2
มากกว่า 60 ปี	3	0.7	3	0.7
รวม	138	34.2	266	65.8

Sig. (2 sides) = 0.780

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อยู่ในอายุระหว่าง 36-40 ปี มากที่สุด โดยประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ค่า Sig = 0.780 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 48 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส

กลุ่มตัวอย่าง	กำลังใช้บริการ		เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	46	11.4	122	30.2
อยู่ด้วยกัน/ สมรส	83	20.5	112	27.7
หม้าย/ หย่าร้าง	9	2.2	32	7.9
รวม	138	34.2	266	65.8

Sig. (2 sides) = 0.002

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส อยู่ในสถานภาพโสด มากที่สุด โดยประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ ค่า Sig = 0.002 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส กับด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 49 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

กลุ่มตัวอย่าง	กำลังใช้บริการ		เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช.	83	20.5	165	40.8
ปวส./ อนุปริญญา	31	7.7	62	15.3
ปริญญาตรี	24	5.9	39	9.7
รวม	138	34.2	266	65.8

Sig. (2 sides) = 0.773

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. มากที่สุด โดยประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 ค่า Sig = 0.773 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด กับด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 50 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง	กำลังใช้บริการ		เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก				
พนักงานบริษัทเอกชน	28	6.9	44	10.9
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ	3	0.7	5	1.2
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	0.7	9	2.2
เจ้าของกิจการ	23	5.7	8	2.0
ค้าขาย/ ขายสินค้า Online	33	8.2	67	16.6
อาชีพอิสระ	22	5.4	50	12.4
รับจ้างทั่วไป	25	6.2	68	16.8
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	1	0.2	12	3.0
ว่างงาน	0	0.0	3	0.7
รวม	138	34.2	266	65.8

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ อยู่ในอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด โดยประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 51 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่าง	กำลังใช้บริการ		เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	44	10.9	143	35.4
15,001-30,000 บาท	71	17.6	118	29.2
30,001-45,000 บาท	19	4.7	4	1.0
มากกว่า 45,001 บาท	4	1.0	1	0.2
รวม	138	34.2	266	65.8

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย อยู่ในรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มากที่สุด โดยประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ เคยใช้บริการ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย กับด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 52 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

กลุ่มตัวอย่าง	1 แอปพลิเคชัน		2 แอปพลิเคชัน		3 แอปพลิเคชัน		4 แอปพลิเคชัน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	118	29.2	21	5.2	7	1.7	3	0.7
หญิง	168	41.6	71	17.6	16	4.0	0	0.0
รวม	286	70.8	92	22.8	23	5.7	3	0.7

Sig. (2 sides) = 0.001

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อยู่ในเพศหญิง มากที่สุด โดยจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ มากที่สุด คือ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ ค่า Sig = 0.001 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 53 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้ บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

กลุ่มตัวอย่าง	1 แอปพลิเคชัน		2 แอปพลิเคชัน		3 แอปพลิเคชัน		4 แอปพลิเคชัน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
19-25 ปี	21	5.2	4	1.0	0	0.0	0	0.0
26-30 ปี	58	14.4	12	3.0	6	1.5	1	0.2
31-35 ปี	53	13.4	19	4.7	2	0.5	0	0.0
36-40 ปี	50	12.4	28	6.9	7	1.7	1	0.2
41-45 ปี	38	9.4	11	2.7	4	1.0	1	0.2
45-50 ปี	41	10.1	13	3.2	4	1.0	0	0.0
51-55 ปี	15	3.7	3	0.7	0	0.0	0	0.0
56-60 ปี	4	1.0	2	0.5	0	0.0	0	0.0
มากกว่า 60 ปี	6	1.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม	286	70.8	92	22.8	23	5.7	3	0.7

Sig. (2 sides) = 0.627

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้ บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อยู่ในอายุระหว่าง 26-30 ปี มากที่สุด โดยจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้ บริการ มากที่สุด คือ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ค่า Sig = 0.627 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้ บริการ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 54 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส

กลุ่มตัวอย่าง	1 แอปพลิเคชัน		2 แอปพลิเคชัน		3 แอปพลิเคชัน		4 แอปพลิเคชัน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	122	30.2	34	8.4	11	2.7	1	0.2
อยู่ด้วยกัน/ สมรส	136	33.7	48	11.9	9	2.2	2	0.5
หม้าย/ หย่าร้าง	58	6.9	10	2.5	3	0.7	0	0.0
รวม	286	70.8	92	22.8	23	5.7	3	0.7

Sig. (2 sides) = 0.888

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส อยู่ในสถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส มากที่สุด โดยจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ มากที่สุด คือ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ ค่า Sig = 0.888 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส กับด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 55 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

กลุ่มตัวอย่าง	1 แอปพลิเคชัน		2 แอปพลิเคชัน		3 แอปพลิเคชัน		4 แอปพลิเคชัน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยม ตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช.	167	41.3	63	15.6	17	4.2	1	0.2
ปวส./ อนุปริญญา	70	17.3	18	4.5	4	1.0	1	0.2
ปริญญาตรี	49	12.1	11	2.7	2	0.5	1	0.2
รวม	286	70.8	92	22.8	23	5.7	3	0.7

Sig. (2 sides) = 0.439

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. มากที่สุด โดยจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ มากที่สุด คือ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ค่า Sig = 0.439 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด กับด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 56 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง	1 แอปพลิเคชัน		2 แอปพลิเคชัน		3 แอปพลิเคชัน		4 แอปพลิเคชัน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	58	14.4	11	2.7	3	0.7	0	0.0
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ	7	1.7	1	0.2	0	0.0	0	0.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	2.5	2	0.5	0	0.0	0	0.0
เจ้าของกิจการ	30	7.4	1	0.2	0	0.0	0	0.0
ค้าขาย/ ขายสินค้า Online	59	14.6	33	8.2	6	1.5	2	0.5
อาชีพอิสระ	44	10.9	23	5.7	5	1.2	0	0.0
รับจ้างทั่วไป	62	15.3	21	5.2	9	2.2	1	0.2
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	13	3.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
ว่างงาน	3	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม	286	70.8	92	22.8	23	5.7	3	0.7

Sig. (2 sides) = 0.029

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ อยู่ในอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด โดยจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ มากที่สุด คือ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ค่า Sig = 0.029 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 57 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่าง	1 แอปพลิเคชัน		2 แอปพลิเคชัน		3 แอปพลิเคชัน		4 แอปพลิเคชัน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท	121	30.0	51	12.6	14	3.5	1	0.2
15,001-30,000 บาท	142	35.1	39	9.7	8	2.0	0	0.0
30,001-45,000 บาท	18	4.5	2	0.5	1	0.2	2	0.5
มากกว่า 45,001 บาท	5	1.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม	286	70.8	92	22.8	23	5.7	3	0.7

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย อยู่ในรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท มากที่สุด โดยจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ มากที่สุด คือ 1 แอปพลิเคชัน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย กับด้านจำนวนแอปพลิเคชันที่เคยใช้บริการ/ กำลังใช้บริการ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ด้านการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 58 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

กลุ่มตัวอย่าง เพศ	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	55	13.6	94	23.3
หญิง	81	20.0	174	43.1
รวม	136	33.7	268	66.3

Sig. (2 sides) = 0.291

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อยู่ในเพศหญิง มากที่สุด โดยการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 ค่า Sig = 0.291 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับด้านการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 59 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

กลุ่มตัวอย่าง	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ				
19-25 ปี	12	3.0	13	3.2
26-30 ปี	23	5.7	54	13.4
31-35 ปี	25	6.2	49	12.1
36-40 ปี	23	5.7	63	15.6
41-45 ปี	21	5.2	33	8.2
45-50 ปี	16	4.0	42	10.4
51-55 ปี	9	2.2	9	2.2
56-60 ปี	3	0.7	3	0.7
มากกว่า 60 ปี	4	1.0	2	0.5
รวม	136	33.7	268	66.3

Sig. (2 sides) = 0.149

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อยู่ในอายุระหว่าง 36-40 ปี มากที่สุด โดยการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ค่า Sig = 0.149 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับด้านการรับรู้ชื่อผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 60 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส

กลุ่มตัวอย่าง	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	55	13.6	113	28.0
อยู่ด้วยกัน/ สมรส	72	17.8	123	30.4
หม้าย/ หย่าร้าง	9	2.2	32	7.9
รวม	136	33.7	268	66.3

Sig. (2 sides) = 0.173

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส อยู่ในสถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส มากที่สุด โดยการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 ค่า Sig = 0.173 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส กับด้านการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 61 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช.	61	15.1	187	46.3
ปวส./ อนุปริญญา	40	9.9	53	13.1
ปริญญาตรี	35	8.7	28	6.9
รวม	136	33.7	268	66.3

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. มากที่สุด โดยการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด กับด้านการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 62 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก				
พนักงานบริษัทเอกชน	34	8.4	38	9.4
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ	4	1.0	4	1.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.0	8	2.0
เจ้าของกิจการ	24	5.9	7	1.7
ค้าขาย/ ขายสินค้า Online	35	8.7	65	16.1
อาชีพอิสระ	24	5.9	48	11.9
รับจ้างทั่วไป	9	2.2	84	20.8
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	1	0.2	12	3.0
ว่างงาน	1	0.2	2	0.5
รวม	136	33.7	268	66.3

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ อยู่ในอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด โดยการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับด้านการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 63 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่าง	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	31	7.7	156	38.6
15,001-30,000 บาท	83	20.5	106	26.2
30,001-45,000 บาท	19	4.7	4	1.0
มากกว่า 45,001 บาท	3	0.7	2	0.5
รวม	136	33.7	268	66.3

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย อยู่ในรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มากที่สุด โดยการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย กับด้านการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 64 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

กลุ่มตัวอย่าง	มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	83	20.5	12	3.0	54	13.4
หญิง	164	40.6	27	6.7	64	15.8
รวม	247	61.1	39	9.7	118	29.2

Sig. (2 sides) = 0.056

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อยู่ในเพศหญิง มากที่สุด โดยการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ มากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ ค่า Sig = 0.056 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 65 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

กลุ่มตัวอย่าง	มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ						
19-25 ปี	18	4.5	2	0.5	5	1.2
26-30 ปี	41	10.1	10	2.5	26	6.4
31-35 ปี	46	11.4	4	1.0	24	5.9
36-40 ปี	49	12.1	9	2.2	28	6.9
41-45 ปี	37	9.2	2	0.5	15	3.7
45-50 ปี	35	8.7	9	2.2	14	3.5
51-55 ปี	13	3.2	2	0.5	3	0.7
56-60 ปี	6	1.5	0	0.0	0	0.0
มากกว่า 60 ปี	2	0.5	1	0.2	3	0.7
รวม	247	61.1	39	9.7	118	29.2

Sig. (2 sides) = 0.323

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อยู่ในอายุระหว่าง 36-40 ปี มากที่สุด โดยการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ มากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ค่า Sig = 0.323 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 66 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส

กลุ่มตัวอย่าง	มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	107	26.5	11	2.7	50	12.4
อยู่ด้วยกัน/ สมรส	120	29.7	22	5.4	53	13.1
หม้าย/ หย่าร้าง	20	5.0	6	1.5	15	3.7
รวม	247	61.1	39	9.7	118	29.2

Sig. (2 sides) = 0.237

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส อยู่ในสถานภาพ มากที่สุด โดยการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ มากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 ค่า Sig = 0.237 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส กับด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 67 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

กลุ่มตัวอย่าง	มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช.	138	34.2	31	7.7	79	19.6
ปวส./อนุปริญญา	65	16.1	8	2.0	20	5.0
ปริญญาตรี	44	10.9	0	0.0	19	4.7
รวม	247	61.1	39	9.7	118	29.2

Sig. (2 sides) = 0.007

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. มากที่สุด โดยการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ มากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ค่า Sig = 0.007 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด กับด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 68 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง	มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก						
พนักงานบริษัทเอกชน	61	15.1	1	0.2	10	2.5
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ	1	0.2	2	0.5	5	1.2
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.2	0	0.0	3	0.7
เจ้าของกิจการ	24	5.9	1	0.2	6	1.5
ค้าขาย/ ขายสินค้า Online	62	15.3	14	3.5	24	5.9
อาชีพอิสระ	46	11.4	9	2.2	17	4.2
รับจ้างทั่วไป	39	9.7	9	2.2	45	11.1
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	5	1.2	3	0.7	5	1.2
ว่างงาน	0	0.0	0	0.0	3	0.7
รวม	247	61.1	39	9.7	118	29.2

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ อยู่ในอาชีพค้าขาย/ ขายสินค้า Online มากที่สุด โดยการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ มากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 69 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่าง	มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	101	25.0	25	6.2	61	15.1
15,001-30,000 บาท	126	31.2	14	3.5	49	12.1
30,001-45,000 บาท	16	4.0	0	0.0	7	1.7
มากกว่า 45,001 บาท	4	1.0	0	0.0	1	0.2
รวม	247	61.1	39	9.7	118	29.2

Sig. (2 sides) = 0.088

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย อยู่ในรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท มากที่สุด โดยการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้มากที่สุด คือ มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ค่า Sig = 0.088 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย กับด้านการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 70 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

กลุ่มตัวอย่าง	ลดต้น ลดดอกเบี้ย		ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่		ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	44	10.9	18	4.5	87	21.5
หญิง	63	15.6	38	9.4	154	38.1
รวม	107	26.5	56	13.9	241	59.7

Sig. (2 sides) = 0.489

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อยู่ในเพศหญิง มากที่สุด โดยรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ ค่า Sig = 0.489 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับด้าน รูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 71 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

กลุ่มตัวอย่าง	ลดต้น ลดดอกเบี้ย		ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ						
19-25 ปี	9	2.2	6	1.5	10	2.5
26-30 ปี	14	3.5	8	2.0	55	13.6
31-35 ปี	15	3.7	14	3.5	45	11.1
36-40 ปี	23	5.7	13	3.2	50	12.4
41-45 ปี	19	4.7	5	1.2	30	7.4
45-50 ปี	15	3.7	7	1.7	36	8.9
51-55 ปี	7	1.7	2	0.5	9	2.2
56-60 ปี	2	0.5	1	0.2	3	0.7
มากกว่า 60 ปี	3	0.7	0	0.0	3	0.7
รวม	107	26.5	56	13.9	241	59.7

Sig. (2 sides) = 0.327

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อยู่ในอายุระหว่าง 26-30 ปี มากที่สุด โดยรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ค่า Sig = 0.327 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 72 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส

กลุ่มตัวอย่าง	ลดต้น ลดดอกเบี้ย		ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	39	9.7	34	8.4	95	23.5
อยู่ด้วยกัน/ สมรส	61	15.1	19	4.7	115	28.5
หม้าย/ หย่าร้าง	7	1.7	3	0.7	31	7.7
รวม	107	26.5	56	13.9	241	59.7

Sig. (2 sides) = 0.006

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส อยู่ในสถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส มากที่สุด โดยรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ค่า Sig = 0.006 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส กับด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 73 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

กลุ่มตัวอย่าง	ลดต้น ลดดอกเบี้ย		ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช.	53	13.1	19	4.7	176	43.6
ปวส./ อนุปริญญา	31	7.7	18	4.5	44	10.9
ปริญญาตรี	23	5.7	19	4.7	21	5.2
รวม	107	26.5	56	13.9	241	59.7

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. มากที่สุด โดยรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด กับด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 74 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง	ลดต้น ลดดอกเบี้ย		ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก						
พนักงานบริษัทเอกชน	25	6.2	18	4.5	29	7.2
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ	3	0.7	1	0.2	4	1.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.5	3	0.7	7	1.7
เจ้าของกิจการ	21	5.2	1	0.2	9	2.2
ค้าขาย/ ขายสินค้า Online	27	6.7	9	2.2	64	15.8
อาชีพอิสระ	18	4.5	13	3.2	41	10.1
รับจ้างทั่วไป	11	2.7	7	1.7	75	18.6
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	0	0.0	3	0.7	10	2.5
ว่างงาน	0	0.0	1	0.2	2	0.5
รวม	107	26.5	56	13.9	241	59.7

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ อยู่ในอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด โดยรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 75 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่าง	ลดต้น ลดดอกเบี้ย		ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่		ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	24	5.9	20	5.0	143	35.4
15,001-30,000 บาท	65	16.1	35	8.7	89	22.0
30,001-45,000 บาท	15	3.7	1	0.2	7	1.7
มากกว่า 45,001 บาท	3	0.7	0	0.0	2	0.5
รวม	107	26.5	56	13.9	241	59.7

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย อยู่ในรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มากที่สุด โดยรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ มากที่สุด คือ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย กับด้านรูปแบบการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 76 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

กลุ่มตัวอย่าง	ชำระทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ชำระไม่ทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืม มายังไม่ถึงเดือน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	84	20.8	63	15.6	2	0.5
หญิง	124	30.7	126	31.2	5	1.2
รวม	208	51.5	189	46.8	7	1.7

Sig. (2 sides) = 0.313

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อยู่ในเพศหญิง มากที่สุด โดยความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ค่า Sig = 0.313 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 77 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

กลุ่มตัวอย่าง	ชำระทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ชำระไม่ทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ยังไม่แน่ใจ พังจะกู้ยืม มายังไม่ถึงเดือน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ						
19-25 ปี	15	3.7	10	2.5	0	0.0
26-30 ปี	36	8.9	39	9.7	2	0.5
31-35 ปี	38	9.4	35	8.7	1	0.2
36-40 ปี	40	9.9	44	10.9	2	0.5
41-45 ปี	33	8.2	20	5.0	1	0.2
45-50 ปี	26	6.4	31	7.7	1	0.2
51-55 ปี	12	3.0	6	1.5	0	0.0
56-60 ปี	4	1.0	2	0.5	0	0.0
มากกว่า 60 ปี	4	1.0	2	0.5	0	0.0
รวม	208	51.5	189	46.8	7	1.7

Sig. (2 sides) = 0.909

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อยู่ในอายุระหว่าง 36-40 ปี มากที่สุด โดยความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ค่า Sig = 0.909 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 78 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส

กลุ่มตัวอย่าง	ชำระหนี้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ชำระไม่ทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืม มายังไม่ถึงเดือน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ						
โสด	82	20.3	82	20.3	4	1.0
อยู่ด้วยกัน/ สมรส	111	27.5	83	20.5	1	0.2
หม้าย/ หย่าร้าง	15	3.7	24	5.9	2	0.5
รวม	208	51.5	189	46.8	7	1.7

Sig. (2 sides) = 0.047

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส อยู่ในสถานภาพอยู่ด้วยกัน/ สมรส มากที่สุด โดยความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด คือ ชำระหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ค่า Sig = 0.047 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส กับด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 79 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

กลุ่มตัวอย่าง	ชำระทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ชำระไม่ทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืม มายังไม่ถึงเดือน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช.	107	26.5	136	33.7	5	1.2
ปวส./ อนุปริญญา	55	13.6	37	9.2	1	0.2
ปริญญาตรี	46	11.4	16	4.0	1	0.2
รวม	208	51.5	189	46.8	7	1.7

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช. มากที่สุด โดยความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด กับด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 80 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง	ชำระทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ชำระไม่ทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ยังไม่แน่ใจ พังจะกู้ยืม มายังไม่ถึงเดือน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก						
พนักงานบริษัทเอกชน	44	10.9	27	6.7	1	0.2
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ	5	1.2	3	0.7	0	0.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	2.0	3	0.7	1	0.2
เจ้าของกิจการ	26	6.4	5	1.2	0	0.0
ค้าขาย/ ขายสินค้า Online	54	13.4	44	10.9	2	0.5
อาชีพอิสระ	35	8.7	37	9.2	0	0.0
รับจ้างทั่วไป	33	8.2	57	14.1	3	0.7
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	3	0.7	10	2.5	0	0.0
ว่างงาน	0	0.0	3	0.7	0	0.0
รวม	208	51.5	189	46.8	7	1.7

Sig. (2 sides) = 0.001

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ อยู่ในอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด โดยความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 ค่า Sig = 0.001 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 81 แสดงผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่าง	ชำระหนี้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ชำระไม่ทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืม มายังไม่ถึงเดือน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	65	16.1	120	29.7	2	0.5
15,001-30,000 บาท	120	29.7	65	16.1	4	1.0
30,001-45,000 บาท	19	4.7	3	0.7	1	0.2
มากกว่า 45,001 บาท	4	1.0	1	0.2	0	0.0
รวม	208	51.5	189	46.8	7	1.7

Sig. (2 sides) = 0.000

ผลการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย อยู่ในรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท โดยความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด คือ ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท มากที่สุด โดยความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด คือ ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 ค่า Sig = 0.000 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย กับด้านความสามารถในการชำระหนี้ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ

แนะนำตัว: สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/กระผม เป็นพนักงานของบริษัทวิจัยตลาดอิสระ ขณะนี้ทางบริษัทฯ ได้ทำการสำรวจโครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ โดยทุกคำตอบ จะนำไปประมวลผลทางการวิจัยภาพรวมเท่านั้น โดยไม่ได้เสนอเป็นรายบุคคล และขอยืนยันว่าข้อมูลของคุณจะเก็บเป็นความลับ

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์		เบอร์โทรศัพท์	
Line		Facebook	
ชื่อพนักงานสัมภาษณ์		วันที่สัมภาษณ์	

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ (คำตอบเดียว)

1	ชาย	2	หญิง
---	-----	---	------

2. ปัจจุบันท่านอายุปี (คำตอบเดียว)

1	ต่ำกว่า 19 ปี (ปีคสัมภาษณ์)	2	19-25 ปี
3	26-30 ปี	4	31-35 ปี
5	36-40 ปี	6	41-45 ปี
7	45-50 ปี	8	51-55 ปี
9	56-60 ปี	10	มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพการสมรสของท่านในปัจจุบัน (คำตอบเดียว)

1	โสด	2	อยู่ด้วยกัน/สมรส
3	หม้าย/หย่าร้าง	4	อื่นๆ ระบุ.....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด ของท่านในปัจจุบัน (คำตอบเดียว)

1	ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ ปวช.	2	ปวส./ อนุปริญญา
3	ปริญญาตรี	4	สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ ของท่านในปัจจุบัน (คำตอบเดียว)

1	พนักงานบริษัทเอกชน	2	ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ
3	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	เจ้าของกิจการ
5	ค้าขาย/ ขายสินค้า Online	6	อาชีพอิสระ
7	รับจ้างทั่วไป	8	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน
9	ว่างงาน	10	อื่นๆ ระบุ.....

6. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน ก่อนหักค่าใช้จ่าย (คำตอบเดียว)

1	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	2	15,001-30,000 บาท
3	30,001-45,000 บาท	4	มากกว่า 45,001 บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS

7. ท่านมีประสบการณ์การใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS ของท่านเป็นอย่างไร

1	กำลังใช้บริการ	2	เคยใช้บริการ
---	----------------	---	--------------

8. ท่านกำลังใช้บริการหรือเคยใช้ บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS สูงสุดกี่แอปพลิเคชัน

- จำนวน..... แอปพลิเคชัน
- โปรดระบุชื่อแอปพลิเคชัน.....

(กรณีที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้ มากกว่า 1 แอปพลิเคชัน ยกตัวอย่างมาแค่ 1 แอปพลิเคชัน เท่านั้น)

9. ท่านทราบหรือไม่ว่า สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้ เป็นของผู้ประกอบการรายใด

1	ทราบ	2	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ
---	------	---	-------------------

ถ้าท่านทราบ โปรดระบุชื่อผู้ประกอบการ.....

10. ท่านรู้จักสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1	Facebook	2	IG
3	Twitter	4	Line
5	โฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามพื้นที่สาธารณะ	6	เพื่อน/ญาติ/คนรู้จักแนะนำ
7	SMS โทรศัพท์มือถือ	8	อื่นๆ ระบุ.....

11. ปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS ในระดับใด โดยระดับ 5 = พอใจมากที่สุด และ 1 = พอใจน้อยที่สุด

ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีชื่อเสียง ไว้วางใจได้	5	4	3	2	1
2. ระบบการบริการมีความก้าวหน้า เหมาะสม และทันสมัย	5	4	3	2	1
3. หลักเกณฑ์/เงื่อนไข การให้กู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
4. วงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ	5	4	3	2	1
5. มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง	5	4	3	2	1
6. ขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็วไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1
7. มีการให้บริการด้วยความความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว	5	4	3	2	1
8. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
9. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม รวดเร็ว และเหมาะสม	5	4	3	2	1
10. ระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืม มีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
11. แก้ปัญหา และตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1
12. ช่องทางการรับชำระหนี้เงินกู้ยืม มีความสะดวก หลากหลาย	5	4	3	2	1

12. เหตุผลที่ท่านตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการ)

1	เข้าถึงง่าย	2	อนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว
3	มีความจำเป็นต้องรีบใช้เงินด่วน	4	ขั้นตอน/เงื่อนไข การกู้ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน
5	อนุมัติวงเงินได้ตามที่ต้องการ	6	ไม่สามารถกู้เงินจากแหล่งอื่นได้
7	กู้เงินจำนวนน้อย	8	เงินเก็บสำรอง ไม่เพียงพอกับความต้องการ
9	ดอกเบี้ยไม่แพงเกินไป	10	รู้สึกปลอดภัยจากการใช้บริการ
11	เพื่อให้มีเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	12	อื่นๆ ระบุ.....

13. ท่านใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS เพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการ)

1	เพื่อประกอบอาชีพ	2	เพื่อการดำรงชีพ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน
3	เพื่อนำเงินไปชำระหนี้สินที่มีอยู่	4	จ่ายค่ารักษาพยาบาล
5	จ่ายค่าเทอม / ค่าเล่าเรียน	6	กู้มาเพื่อปล่อยกู้ต่อ
7	อื่นๆ ระบุ.....	8	อื่นๆ ระบุ.....

14. เอกสารที่ท่านต้องใช้ประกอบการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1	บัตรประชาชน	2	สลิปเงินเดือน
3	หลักทรัพย์ค้ำประกัน (ตามข้อ 15)	4	ไม่ต้องใช้อะไรเป็นหลักฐาน
5	โฉนดที่ดิน	6	อื่นๆ ระบุ.....

15. สิ่งที่น่ามาค้ำประกันในการขอกู้ยืมเงิน สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1	มีบุคคลอื่นค้ำประกัน	2	สมุดบัญชีธนาคาร
3	เล่มทะเบียนรถยนต์	4	ไม่ต้องใช้อะไรค้ำประกัน
5	อื่นๆ ระบุ.....	6	อื่นๆ ระบุ.....

16. การกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาอนุมัติปล่อยกู้ ก่อนหรือไม่ (ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการ)

1	มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลก่อน	2	ไม่มีการแจ้งขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล
3	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	4	อื่นๆ ระบุ.....

17. ท่านกู้ยืมเงินสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ เป็นจำนวนเท่าใด (ระบุ)..... บาท และจำนวนเงินที่ท่านได้รับจริง เป็นจำนวนเท่าใด (ระบุ)

18. รูปแบบการชำระหนี้ของท่านเป็นแบบใด (ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการ)

1	ลดต้น ลดดอกเบี้ย	2	ลดต้น แต่ดอกเบี้ยคงที่
3	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	4	อื่นๆ ระบุ.....

19. ท่านถูกเรียกเก็บดอกเบี้ยจากสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS ในอัตราร้อยละเท่าใดต่อปี (ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการ)

1	ร้อยละ 7.5 ต่อปี (ร้อยละ 0.63 ต่อเดือน)	2	ร้อยละ 15 ต่อปี (ร้อยละ 1.25 ต่อเดือน)
3	ร้อยละ 25 ต่อปี (ร้อยละ 2.08 ต่อเดือน)	4	ร้อยละ 36 ต่อปี (ร้อยละ 3 ต่อเดือน)
5	ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	6	อื่นๆ ระบุ.....

20. ท่านคิดว่าอัตราดอกเบี้ยนี้เหมาะสมหรือไม่

1	เหมาะสม	2	ไม่เหมาะสม (ถามต่อข้อ 21)
---	---------	---	---------------------------

21. ในกรณีที่คิดว่าไม่เหมาะสมควรลด/ เพิ่มที่อัตราดอกเบี้ยเท่าใด

1	ลด (ระบุ) ร้อยละ.....ต่อปี	2	เพิ่ม (ระบุ) ร้อยละ.....ต่อปี
---	----------------------------	---	-------------------------------

22. สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS มีเงื่อนไขใดที่ท่านต้องปฏิบัติ ก่อนการอนุมัติเงินกู้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1	ให้ออนเงินจำนวนหนึ่งไปยังผู้ให้บริการ เพื่อแสดงให้เห็นว่าท่านมีศักยภาพในการชำระหนี้คืน
2	มีการหักค่าธรรมเนียมในการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรม โดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขนี้ก่อน (ถามต่อข้อ 23)
3	อื่นๆ ระบุ.....

23. ค่าธรรมเนียมที่ถูกหักคิดเป็นร้อยละเท่าใด ของยอดเงินที่กู้ยืม ระบุ..... (ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการ)

24. ท่านชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1	ชำระผ่านระบบของแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ในโทรศัพท์มือถือ โดยตรง
2	ชำระโดยการโอนเงินเข้าบัญชี ตามที่ผู้ให้กู้แจ้ง
3	อื่นๆ ระบุ.....

25. ระยะเวลาในการชำระหนี้สินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS อยู่ที่เท่าไร (ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการ)

1	ชำระภายใน 7 วัน	2	ภายในระยะเวลา 1 เดือน
3	ภายในระยะเวลา 3 เดือน	4	ภายในระยะเวลา 6 เดือน
5	ภายในระยะเวลา 1 ปี	6	อื่นๆ ระบุ.....

26. ท่านสามารถชำระหนี้ที่กู้ยืมได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ต่องวด) หรือไม่ (ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการ)

1	ชำระทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	2	ชำระไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด
3	ยังไม่แน่ใจ ฟังจะกู้ยืมมายังไม่ถึงเดือน	4	อื่นๆ ระบุ.....

27. ท่านพบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS หรือไม่ อย่างไร ชักอย่างละเอียด (ถ้าไม่มีให้เขียนไม่มี)

.....

.....

.....

.....

28. หากเกิดกรณีที่ผิคนัดชำระหนี้ ท่านถูกติดตามทวงถามหนี้ในลักษณะดังต่อไปนี้หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1	ทวงหนี้ด้วยการใช้กำลังประทุษร้าย
2	ติดต่อทวงหนี้กับผู้อื่น หรือคนใกล้ชิด
3	ทวงหนี้ในลักษณะ คุกคาม เหยียดหยาม หรือประจานลูกหนี้ในที่สาธารณะหรือออนไลน์
4	ทวงหนี้ในลักษณะข่มขู่ คุกคาม จนรู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยในการดำเนินชีวิต
5	ทวงหนี้มากกว่าวันละ 1 ครั้ง และทวงหนี้หลังเวลา 18.00 น.
6	คิดดอกเบี้ยเพิ่ม
7	ผิดผ่อนเวลาให้
8	ไม่เคยผิคนัดชำระหนี้
9	อื่นๆ ระบุ.....

29. เมื่อถูกละเมิดหรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ ท่านดำเนินการอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1	แจ้งความเพื่อลงบันทึกประจำวัน ที่สถานีตำรวจใกล้บ้าน
2	พยายามดำเนินการเพื่อหาเงินจากแหล่งสินเชื่ออื่น เพื่อชำระหนี้ที่ค้างไว้
3	ค้นหาคำแนะนำผ่านสื่อออนไลน์
4	ไม่เคยถูกละเมิด หรือถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้
5	อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มเติม

30. ท่านมีข้อเสนอแนะ ในการใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ บนระบบปฏิบัติการ Android หรือ IOS หรือไม่ อย่างไร ชักอย่างละเอียด (ถ้าไม่มีให้เขียนไม่มี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอบคุณ และสวัสดิ์*****