

พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

นางสาวรัตน์นลิน พลพิริยะวัฒน์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
วิชาเอกเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Customer Services Staffs Behavior in the Use of Loans
at Siam Commercial Bank.**

Miss Ratnalin Polpiriyawat

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirments for
the Degree of Master of Economics in Business Economics

School of Economics

Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ พุทธศักราชการใช้สินเชื่อกองพนักงานศูนย์บริการลูกค้า
ธนาคารไทยพาณิชย์
ชื่อและนามสกุล นางสาวรัตนันลิน พลพิริยะวัฒน์
วิชาเอก เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ
สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศิริพร สัจจันันท์

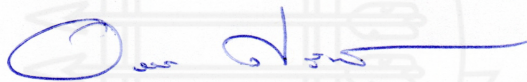
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ศิริพร สัจจันันท์)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ ศรีเสาวลักษณ์)



..... (รองศาสตราจารย์อรพรรณ ศรีเสาวลักษณ์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์
ผู้ศึกษา นางสาวรัตนันลิน พลพิริยะวัฒน์ รหัสนักศึกษา 2546000411 ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศิริพร ตัจจานันท์ ปีการศึกษา 2557

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ได้แก่ บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อบุคคลของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ได้แก่ บัตรเครดิต บัตรกดเงินสดและสินเชื่อบุคคลของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

การศึกษานี้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก ได้แก่ พนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์จำนวน 120 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 99.0 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่เป็นบัตรเครดิต โดยเหตุผลที่ใช้เพื่อชำระสินค้าและบริการโดยเป็นของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้มากที่สุด คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีวงเงินระหว่าง 50,000-100,000 บาท ระยะเวลาถือครอง 5-10 ปี ส่วนสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้มากที่สุดคือ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) 2) เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง และรายได้ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการและไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุการใช้บริการสินเชื่อในขณะที่วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับจากการใช้บัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับสาเหตุการใช้บริการสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ พฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์

Independent Study title: Customer Services Staffs Behavior in the Use of Loans at Siam Commercial Bank

Author: Miss Ratnalin Polpiriyawat; **ID :** 2546000411; **Degree:** Master of Economics;

Independent Study advisor: Siriporn Sajjanand, Associate Professor; **Academic year:** 2014

Abstract

The present study aimed to study 1) the usage behaviors of customer service staffs on loan products such as credit cards, debit cards and personal credits at Siam Commercial Bank. 2) factors affecting the usage behaviors of customer service staffs on loan products such as credit cards, debit cards and personal credits at Siam Commercial Bank.

This study used survey research with convenience sampling method and the participants were 120 customer service staffs at Siam Commercial Bank. The data were collected by the questionnaire with the reliability check at 99.0 and were analyzed statistically by using percentages, mean and Chi-squares.

The findings revealed as follows: 1) Credit behaviors of customer service staffs at Siam Commercial Bank were mostly credit cards to pay for products and services. The credit cards were also mostly issued by Siam Commercial Bank with the credit card limit ranging from 50,000 to 100,000 baht and the cards could be used from 5 to 10 years. For a non-bank financial institution, AEON Thana Sinsap (Public) Company Limited was ranked first from the participants' choice. 2) Sex, age, status, position and income of credit product users had no relationship with types of credits and causes of taking credit services. While credit limit to credit product users had statistical significance relationship with causes of taking credit services.

Keyword: The usage behaviors of loan product, Siam Commercial Bank

กิตติกรรมประกาศ

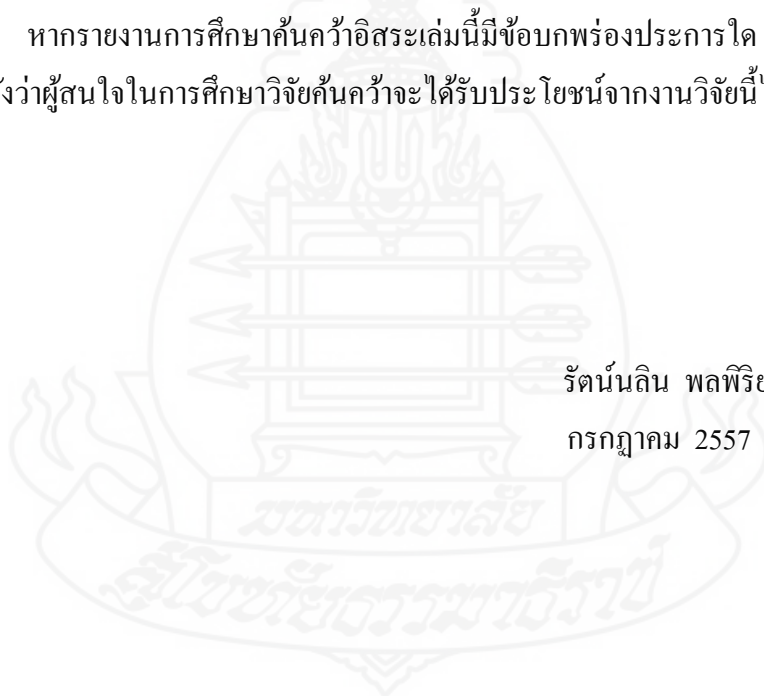
การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยความสำเร็จและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากหลายๆท่านด้วยกัน ซึ่งผู้เขียนต้องขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งรองศาสตราจารย์ศิริพร สัจจามันท์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาตลอดเวลาให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะ ตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงผลงานในครั้งนี้

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณครู อาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้อบรมสั่งสอน ข้าพเจ้าตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ตลอดจนบูรพคณาจารย์เจ้าของตำรางานวิจัยที่ข้าพเจ้าได้นำมาศึกษาค้นคว้า สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ฐิตารีย์ พลพิริยะวัฒน์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้านจนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ประสบความสำเร็จด้วยดี

หากรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้เขียนขออภัยมา ณ ที่นี้ หวังว่าผู้สนใจในการศึกษาวิจัยค้นคว้าจะได้รับประโยชน์จากงานวิจัยนี้ไม่มากนักน้อย

รัตนันลิน พลพิริยะวัฒน์

กรกฎาคม 2557

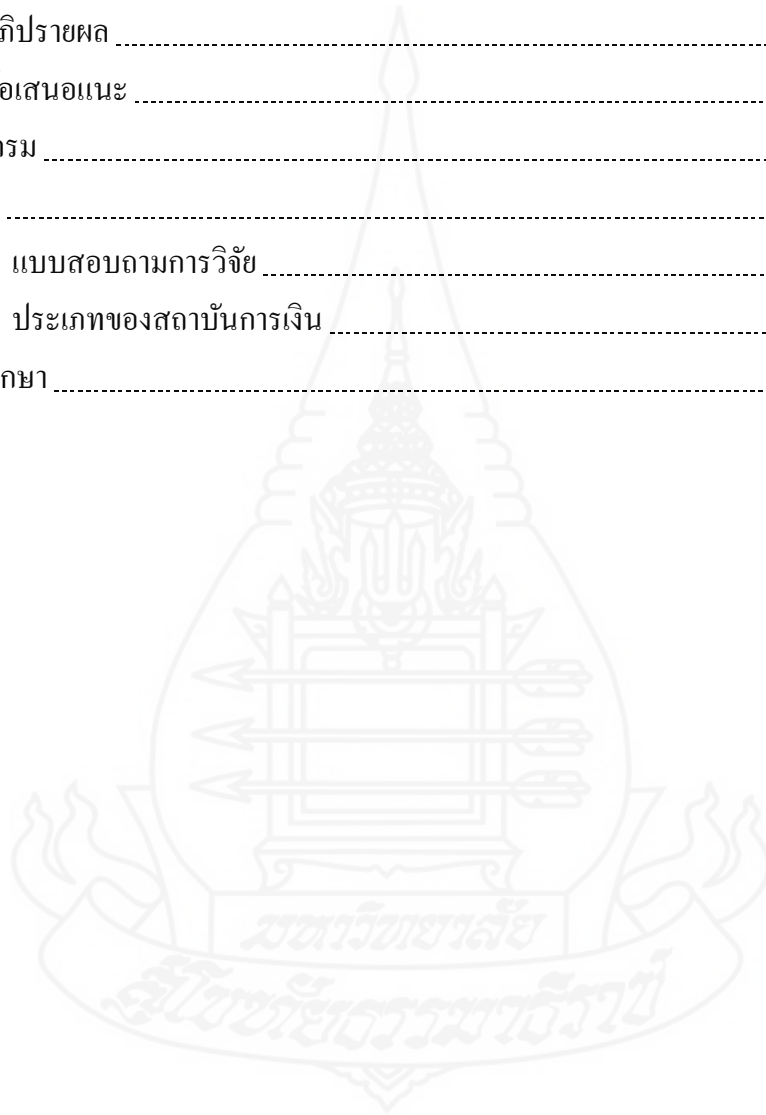


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	4
กรอบแนวความคิดในการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดทางทฤษฎี	7
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 การวิเคราะห์และผลการศึกษา	36
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	36
ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ	40
ข้อมูลการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	41
ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามวิจัย	74

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการศึกษา.....	76
อภิปรายผล.....	79
ข้อเสนอแนะ.....	81
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	85
ก แบบสอบถามการวิจัย.....	85
ข ประเภทของสถาบันการเงิน.....	97
ประวัติผู้ศึกษา.....	153



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1	ตัวเลขการชำระเงินบัตรเครดิต ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1996-2005..... 2
ตารางที่ 1.2	ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ปีค.ศ. 1996-2005 (พันล้านบาท)..... 3
ตารางที่ 2.1	ตัวเลขการชำระเงินบัตรเครดิต ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1996-2005..... 28
ตารางที่ 2.2	ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ปีค.ศ. 1996-2005 (พันล้านบาท)..... 28
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำแนกตามเพศ..... 36
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำแนกตามอายุ..... 37
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำแนกตามสถานภาพ..... 38
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำแนกตามตำแหน่ง..... 38
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 39
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ..... 40
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุการให้บริการสินเชื่อ..... 41
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสถาบันการเงินที่ถือครอง (ออกโดย ธนาคารพาณิชย์)..... 42
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับสถาบัน การเงิน..... 43
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสถาบันการเงินที่ถือครอง (ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์)..... 44
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับสถาบันการเงิน (ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์)..... 45
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ..... 46
ตารางที่ 4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ..... 47
ตารางที่ 4.14	แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีต่อความ เพียงพอของวงเงินที่ได้รับ..... 50

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.15	แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีต่อความ จำเป็นในชีวิตประจำวัน.....	53
ตารางที่ 4.16	แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือนที่มีต่อความเพียงพอต่อการชำระ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ.....	56
ตารางที่ 4.17	แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุของรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อการชำระผลิตภัณฑ์ สินเชื่อ.....	60
ตารางที่ 4.18	แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสวัสดิการพนักงาน ไทยพาณิชย์.....	61
ตารางที่ 4.19	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของผลิตภัณฑ์สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน ไทยพาณิชย์.....	58
ตารางที่ 4.20	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ.....	63
ตารางที่ 4.21	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ.....	65
ตารางที่ 4.22	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ.....	67
ตารางที่ 4.23	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ.....	69
ตารางที่ 4.24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ.....	71



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แสดงฟังก์ชันอุปสงค์.....	10
ภาพที่ 2.2 แสดงกราฟในวัฏจักรชีวิต.....	12
ภาพที่ 2.3 กราฟแสดงเส้นการบริโภคระยะยาว.....	15



บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยอยู่ในช่วงการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องจากการใช้จ่ายภาคเอกชนทั้ง การบริโภคและการลงทุน ซึ่งส่งผลดีต่อภาคธุรกิจและสถาบันการเงินต่างๆ ภายในประเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของไทย มีขนาดของสินทรัพย์ เงินฝาก และสินเชื่อใหญ่เป็นอันดับ 3 ของระบบธนาคารพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงแห่งหนึ่งที่พนักงานและประชาชนต่างขอใช้บริการสินเชื่อเป็นจำนวนมาก รวมถึงพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ซึ่งทำหน้าที่ดูแลด้านการให้บริการลูกค้า ดูแลให้ความช่วยเหลือทางด้าน บัญชีเงินฝาก เงินกู้ยืม สินเชื่อรถยนต์ตลอดจนสินเชื่ออื่นๆ (ประเภทที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน หรือบุคคลค้ำประกัน) ได้แก่ บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคล เป็นผลิตภัณฑ์สำหรับผู้บริโภครายย่อย โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลที่ทำงานซึ่งมีเงินเดือนประจำและมีรายได้ไม่เพียงพอกับภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัว หรือไม่เพียงพอต่อการพัฒนาศักยภาพของตนเอง จึงจำเป็นต้องใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารเพื่อความสมดุลของการดำรงชีพ ซึ่งทำให้การดำเนินชีวิตเกิดความสุขสบายมากขึ้น ดังนั้นผลิตภัณฑ์สินเชื่อจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำรงชีวิตของบุคคลทั่วไป สินเชื่อเริ่มเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ซึ่งนับวันความนิยมใช้สินเชื่อมีมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคล เนื่องจากคนไทยมีความเข้าใจและเห็นถึงประโยชน์ของสินเชื่อมากขึ้น รวมถึงพนักงานธนาคารที่มีโอกาสในการขอใช้สินเชื่อต่างๆ ได้ง่ายกว่าบุคคลทั่วไป ดังนั้นผู้ที่ทำการวิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมของการใช้สินเชื่อของพนักงานธนาคารว่ามีพฤติกรรมการใช้สินเชื่ออย่างไร โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่สามารถทำการวิจัยที่อยู่องค์กรเดียวกันกับผู้ศึกษา คือ พนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

ในความหมายทางเศรษฐศาสตร์นั้นถือว่าการมีสินค้าและบริการต่างๆ สนองต่อความต้องการในการบริโภคได้มากขึ้น ทั้งสินค้าที่จำเป็นและสินค้าฟุ่มเฟือยถือเป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงความกินดีอยู่ดีและมาตรฐานการดำเนินชีวิตที่สูงขึ้นของประชาชนและเป็นเครื่องชี้ถึงระดับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศดังทฤษฎีขั้นตอนการพัฒนาเศรษฐกิจ (Stages of Economic) 5 ขั้นตอนของ W.W. Rostow, จากสังคมแบบโบราณ/สังคมเบื้องต้น (Primitive Society) สู่ระดับการ

พัฒนาสูงสุดเป็นสังคมอุดมโภค (High Mass Consumption Society) คือประชากรมีรายได้สูงและการบริโภคสินค้าและบริการต่างๆอย่างฟุ่มเฟือย ถึงอย่างไรก็ตาม แม้ว่าคนเราจะมีเงินหรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นคนรวยหรือคนจน ทุกคนต่างก็ต้องบริโภคเพื่อมีชีวิตอยู่รอดแต่การที่คนเราจะบริโภคได้มากหรือน้อยตามที่ตนเองต้องการหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับตัวกำหนดที่สำคัญคือ รายได้ หรือการมีเงินมากหรือน้อยนั่นเอง โดยรายได้จะเป็นตัวกำหนดอำนาจซื้อ (Purchasing Power) หรือความสามารถในการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคของประชาชน (Consumption Expenditure/Consumption Spending) จากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของโลกบวกกับความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย ตลอดจนชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในด้านการเงิน การออม การลงทุนโดยรวมของประเทศมีผลกระทบต่อรูปแบบการดำรงชีวิต จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งดำเนินธุรกิจให้บริการทางการเงิน ได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ และทันสมัยเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐานบริการที่ดีขึ้น และมีการบริการใหม่ๆ เพิ่มเข้ามาเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือลูกค้าที่เปลี่ยนไป สิ่งหนึ่งที่ปรากฏขึ้นก็คือการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ได้แก่ บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคล

สำหรับประเทศไทยมีการใช้บริการสินเชื่อประเภทต่างๆ ตั้งแต่ผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรกดเงินสด และบัตรเครดิต ที่มีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะบัตรเครดิตที่เป็นที่นิยมของประชาชนไทย ดังปรากฏตามตารางที่ 1.1 และตารางที่ 1.2 ดังนี้

ตารางที่ 1.1 ตารางแสดงตัวเลขการชำระเงินบัตรเครดิต ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1996-2005

ปี ค.ศ.	1996	1997	1998	1999	2000
	1,972,000	2,010,000	1,906,645	1,629,301	1,765,640
ปี ค.ศ.	2001	2002	2003	2004	2005
	2,567,961	5,633,363	6,734,901	8,648,100	9,958,571

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย จากเว็บไซต์ www.bot.or.th

ตารางที่ 1.2 ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ปีค.ศ. 1996-2005 (พันล้านบาท)

ปี ค.ศ.	1996	1997	1998	1999	2000
	149	149	147	151	178
ปี ค.ศ.	2001	2002	2003	2004	2005
	234	286	420	536	628

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย จากเว็บไซต์ www.bot.or.th

จากตารางที่ 1.1 และตารางที่ 1.2 จะเห็นได้ว่ามีอัตราการเติบโตของการชำระบัตรเครดิต และปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1996-2005 มากขึ้นเรื่อยๆ ถึง 5 เท่า ในช่วงเวลาเพียง 10 ปี ดังนั้นงานศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะได้ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ โดยเฉพาะบัตรเครดิตของประเทศไทยและการศึกษาครั้งนี้จะเป็นการแสดงให้เห็นถึงการใช้จ่ายสินเชื่อส่วนบุคคลบัตรเครดิตเงินสดและบัตรเครดิตว่ามีปัจจัยใดที่ทำให้มีผลต่อการใช้จ่ายสินเชื่อส่วนบุคคล บัตรกดเงินสดและบัตรเครดิต

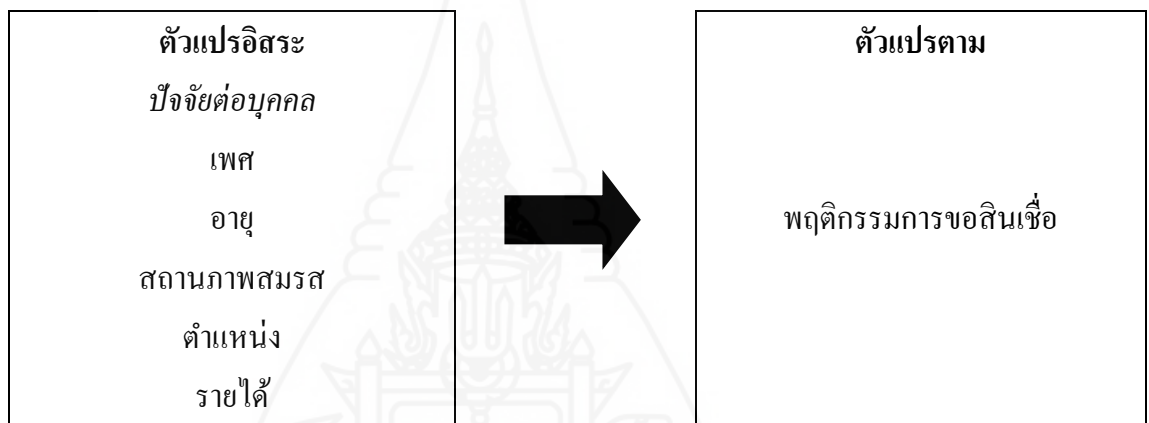
การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งเน้นไปที่การศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ว่ามีพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ได้แก่ บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคลอย่างไร กลุ่มประชากรที่เลือกศึกษาคือ พนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ โดยมีจุดเด่นที่เลือกกลุ่มตัวอย่างนี้มาศึกษาอันเนื่องมาจาก พนักงานธนาคารเองเป็นผู้ที่ได้รับข้อมูลมากกว่าบุคคลกลุ่มอื่นๆ เพราะอยู่ในกลุ่มวงในของธนาคาร จะได้รับความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อจากธนาคารโดยตรง เป็นความได้เปรียบกว่าบุคคลกลุ่มอื่นในการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ อันได้แก่ บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคล พนักงานธนาคารจะทราบถึงลักษณะเด่น ข้อดี ข้อเสีย ของผลิตภัณฑ์สินเชื่อแต่ละประเภทว่าแตกต่างกันอย่างไร และยังสามารถเข้าถึงข่าวสารจากทางธนาคารและลูกค้าของธนาคารได้อย่างรวดเร็ว การได้รับข้อมูลที่ใกล้ชิดนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อแต่ละประเภทและกลุ่มของพนักงานธนาคารที่อยู่ภายใต้สภาวะที่ได้รับข้อมูลมากกว่ากลุ่มคนอื่นๆ เช่นนี้จะมีอำนาจในการตัดสินใจที่จะเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของตนเอง

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ได้แก่ บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อบุคคลของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ได้แก่ บัตรเครดิตบัตรกดเงินสด และสินเชื่อบุคคลของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

3. กรอบแนวความคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1.1 ภาพกรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

3.1 ปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่ง และรายได้มีผลต่อการใช้สินเชื่อแต่ละประเภท

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ได้แก่ บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อบุคคลของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

5.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ได้แก่ บัตรเครดิต บัตรกดเงินสดและสินเชื่อบุคคลของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

6.1 ข้อมูลปฐมภูมิเป็นข้อมูลที่ได้โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจเฉพาะพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

6.2 ข้อมูลทุติยภูมิเป็นการรวบรวมเอกสารทางสถิติย้อนหลังงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.3 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา เป็นการรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ให้ทราบถึงสถานภาพทั่วไปของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าที่ใช้สินเชื่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อและการนำสินเชื่อไปใช้ของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐานในรูปของตารางแจกแจงความถี่ โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Chi-square เพื่อทดสอบตัวแปรต่างๆว่ามีความสัมพันธ์ต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่ออย่างไร

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

บัตรเครดิต คือ บัตรเครดิตเป็นบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ออกบัตร (Issuer) ซึ่งได้แก่ธนาคารพาณิชย์ และผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) ออกให้แก่ลูกค้า (ผู้ถือบัตร หรือ Card Holder) ซึ่งประโยชน์ที่ผู้ถือบัตรจะได้รับมีหลายประการ เช่น ใช้แทนเงินสดเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ โดยยังไม่ต้องจ่ายเงินในทันที ณ ร้านค้าที่รับบัตร รวมถึงร้านค้าบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะสังเกตได้จากโลโก้ของเครือข่ายผู้ให้บริการบนบัตรและที่ร้านค้าเบิกถอนเงินสด อินเทอร์เน็ต ซึ่งจะสังเกตได้จากโลโก้ของเครือข่ายผู้ให้บริการบนบัตรและที่ร้านค้าเบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM มาใช้ล่วงหน้าได้ รับสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ตามรายการส่งเสริมการขาย

บัตรกดเงินสด หรือ สินเชื่อ เงินสด คือ บัตรที่ธนาคาร หรือผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มิใช่ธนาคารพาณิชย์พิจารณาออกให้แก่ผู้ถือบัตร โดยจะมีวงเงินให้หรือเงินจำนวนสูงสุดที่ผู้ถือบัตรจะสามารถกดเบิกถอนเงินสดไปใช้ได้ ทางตู้ ATM ได้ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องฝากเงินไว้ในบัญชีโดยในปัจจุบันนี้เกือบทุกธนาคาร และผู้ให้บริการสินเชื่อ ที่มิใช่ธนาคาร จะมีบริการสินเชื่อประเภทนี้ไว้

สินเชื่อส่วนบุคคลคือสินเชื่อที่ให้แก่มูลคณธรรมดาโดยไม่ต้องวางทรัพย์สินเป็นหลักประกัน เพื่อนำไปซื้อสินค้าและบริการสำหรับการอุปโภคบริโภคซึ่งรวมถึงการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งในสินค้าที่ผู้เช่าซื้อไม่ได้จำหน่ายเองโดยผ่อนกับบริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งหนึ่งแต่ไม่รวมการให้เช่าซื้อและให้เช่าซื้อแบบลีสซิ่งรถยนต์และจักรยานยนต์ โดยมีกระทรวงการคลังและแบงก์ชาติกำกับดูแลสามารถแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ คือ 1) ทำสัญญาและรับเงินไปตั้งก่อน 2) ทำสัญญาเพื่อรับวงเงินสินเชื่อหมุนเวียนโดยใช้บัตรกดเงินสดค่อย ๆ กดเงินออกมาเท่าที่ต้องการจะใช้ในแต่ละครั้ง 3) ทำสัญญาเช่าซื้อสินค้าแต่ละชิ้น โดยต้องสมัครเป็นสมาชิกของผู้ให้สินเชื่อก่อน

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 8.1 ทำให้ทราบพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์
- 8.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์
- 8.3 ทำให้ทราบสาเหตุและเหตุผลของการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

บทที่ 2

ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎี

ทฤษฎีอุปสงค์ ชัยนต์ ดันดีวัสดาการ (2503) กล่าวว่า อุปสงค์ (Demand) หมายถึง ปริมาณของสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคเต็มใจและสามารถจ่ายได้ ณ แต่ละระดับราคาสังเกตด้วยว่าอุปสงค์นั้นแสดงถึงปริมาณสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคต้องการซื้อแต่มีลักษณะที่พิเศษกว่าความต้องการ (Want) ทั่ว ๆ ไป ก็คือจะต้องประกอบด้วยสองสิ่งคือประการแรก ความเต็มใจจ่ายซื้อ (Willingness to Pay) และประการที่สองความสามารถในการจ่าย (Ability to Pay) หากขาดตัวใดตัวหนึ่งก็จะไม่ถือว่าเป็นอุปสงค์ เช่น นักศึกษาจบใหม่มีความต้องการเป็นเจ้าของรถสปอร์ตคันหรู แต่ไม่มีเงินพอที่จะซื้อได้ ดังนั้นความต้องการดังกล่าวจึงยังไม่ใช่อุปสงค์ที่ผู้ขายควรรีความสนใจ เพราะไม่มีทางที่จะเกิดขึ้นได้หรือเศรษฐกิจหลายพันล้านซึ่งมีอำนาจซื้อมากมาย แต่อาจจะไม่ชอบรถสปอร์ตดังกล่าว แต่กลับไปชอบรถไออ่าแบบโรลส์รอยซ์มากกว่า

ดังนั้นเศรษฐกิจนี้จึงไม่มีอุปสงค์ต่อรถสปอร์ตคันหรูโดยทั่วไปแล้วเราพบว่าเมื่อราคาสินค้าถูกลงผู้บริโภคจะมีความต้องการซื้อเพิ่มขึ้นแต่จะลดความต้องการซื้อลงเมื่อราคาสูงขึ้นนักเศรษฐศาสตร์ได้ทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวระหว่างราคาและปริมาณความต้องการซื้อแล้วพบว่ามีความสัมพันธ์ผกผันกันเสมอ กฎของอุปสงค์ (Law of Demand) กล่าวว่าปริมาณอุปสงค์ (Quantity Demanded) จะแปรผกผันกับราคาสินค้านั้นเสมอ โดยที่ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่ออุปสงค์มีค่าคงที่ (Ceteris Paribus) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุปสงค์ที่สำคัญได้แก่

1. รายได้ (Income)
2. ราคาสินค้าที่เกี่ยวข้อง (Price of Related Product)
3. รสนิยมและความชอบ (Taste and Preferences)
4. การคาดคะเน (Expectation)
5. ฤดูกาล (Season)
6. มาตรการของรัฐ (Government Measures)

1.1 อุปสงค์ หมายถึงความต้องการสินค้าและบริการ (Desire) ของผู้บริโภค โดยที่ผู้บริโภคจะต้องมีความสามารถที่จะจ่ายเงินซื้อ (Ability to Pay) และเต็มใจที่จะซื้อ (Willingness to Pay) สินค้าและบริการนั้นอุปสงค์ที่มีต่อสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งในระยะเวลาใดเวลาหนึ่งจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ หลายประการด้วยกัน เช่น ราคาของสินค้านั้น ราคาสินค้าอื่น ๆ รายได้ของผู้บริโภค รสนิยมของผู้บริโภค ฯลฯ

$$\text{สมการอุปสงค์ } Q_x = f(P_x, P_y, Y, T, \dots)$$

โดยที่ Q_x = ปริมาณความต้องการซื้อในสินค้า

P_x = ระดับราคาสินค้านั้น

P_y = ระดับราคาสินค้าอื่น ๆ

Y = รายได้ผู้บริโภค

T = รสนิยมของผู้บริโภค

1.1.1 ตัวกำหนดอุปสงค์ (Demand Determinants) หมายถึง ตัวแปร (Variables) หรือปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งมีอิทธิพลต่อจำนวนสินค้าที่ผู้บริโภคปรารถนาที่จะซื้อ (Quantity Demanded) ปัจจัยเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อปริมาณซื้อเล็กน้อยไม่เท่ากันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้บริโภคแต่ละคนและกาลเวลาปัจจัยเหล่านี้มีหลายอย่างดังนี้

1) ปริมาณซื้อขึ้นอยู่กับราคาของสินค้านั้นตามปกติเมื่อราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้นปริมาณซื้อจะน้อยแต่ถ้าราคาสินค้าต่ำลงปริมาณซื้อจะมากเป็นไปตามกฎของอุปสงค์ (Law of Demand)

2) ปริมาณซื้อขึ้นอยู่กับรสนิยมของผู้บริโภคและความนิยมของคนส่วนใหญ่ในสังคม รสนิยม อาจเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนิยมชมชอบชั่วขณะหนึ่งซึ่งเปลี่ยนแปลงเร็ว สิ่งที่กำหนดรสนิยมของผู้บริโภค ได้แก่ อายุ เพศ ความเชื่อ ค่านิยม การศึกษา แฟชั่น และอิทธิพลของการโฆษณา รสนิยมเป็นสิ่งที่มีผลต่อธุรกิจการค้าดังนั้นหน่วยธุรกิจจึงยอมทุ่มเงินจำนวนมากในการโฆษณาเพื่อหวังผลในการเปลี่ยนแปลงรสนิยม

3) ปริมาณซื้อขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรตามปกติเมื่อประชากรเพิ่มจำนวนมากขึ้นความต้องการสินค้าและบริการจะเพิ่มตามแต่การเพิ่มจำนวนประชากรยังไม่เป็นการเพียงพอประชากรเหล่านี้จะต้องมีอำนาจซื้อด้วย จึงจะสามารถซื้อสินค้าได้มากขึ้น

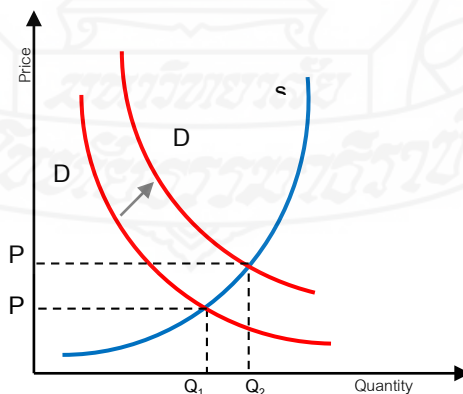
4) ปริมาณซื้อขึ้นอยู่กับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวโดยทั่วไปเมื่อประชากรมีรายได้โดยเฉลี่ยสูงขึ้นความต้องการสินค้าและบริการจะเปลี่ยนไปคือจะลดการบริโภคสินค้าราคาถูกลงและเดียวกันก็หันไปบริโภคสินค้าราคาแพง

5) ปริมาณซื้อขึ้นอยู่กับสภาพการกระจายรายได้ในระบบเศรษฐกิจ เมื่อพิจารณาถึงสังคมบางแห่ง เช่น ประเทศที่มีบ่อน้ำมันปรากฏว่ารายได้ส่วนใหญ่อยู่ในมือคนกลุ่มน้อยส่วนคนกลุ่มใหญ่จะมีรายได้ต่ำมากสังคมแบบนี้การบริโภคจะแตกต่างจากสังคมที่มีการกระจายรายได้ค่อนข้างทัดเทียมกัน

6) ปริมาณซื้อขึ้นอยู่กับราคาสินค้าอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามปกติความต้องการของผู้บริโภคอาจตอบสนองได้ด้วยสินค้าหลายชนิดถ้าสินค้าชนิดหนึ่งมีราคาสูงขึ้นผู้บริโภคก็จะซื้อสินค้าชนิดนั้นน้อยลงและหันไปซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งซึ่งใช้ทดแทนกันได้ สำหรับในกรณีของสินค้าที่ต้องการใช้ประกอบกันเมื่อผู้บริโภคซื้อสินค้าชนิดหนึ่งเพิ่มย่อมต้องการซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้นด้วย

7) ปริมาณซื้อขึ้นอยู่กับฤดูกาลตัวอย่างในประเทศที่อยู่เขตหนาวเมื่อย่างเข้าฤดูหนาวความต้องการเสื้อกันหนาวก็จะเพิ่มขึ้นมากกว่าในช่วงฤดูร้อน

8) ปริมาณซื้อขึ้นอยู่กับลักษณะทางกายภาพของสินค้าตัวอย่างเช่น อุปสงค์ของที่อยู่อาศัยย่อมขึ้นกับลักษณะของที่อยู่อาศัยทำเลที่ตั้งและสาธารณูปโภคที่อำนวยความสะดวกด้วยหากลักษณะทางกายภาพที่ดีกว่า ผู้ซื้อจะมีความต้องการซื้อมากขึ้น วันรักษ์ มิ่งมณี นาคิน(2546) กล่าวว่าฟังก์ชันอุปสงค์ (Demand Function) คือ การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณที่ผู้บริโภคมีความเต็มใจที่จะซื้อและมีความสามารถที่จะจ่ายซึ่งเป็นตัวแปรตามกับระดับราคาต่างๆ ของสินค้า นั้นๆ ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระทั้งนี้ถ้ากำหนดให้ปัจจัยอื่นที่อาจมีผลกระทบต่อปริมาณซื้ออยู่คงที่หรือไม่เปลี่ยนแปลงก็อาจเขียนเป็นสัญลักษณ์ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ภาพแสดงฟังก์ชันอุปสงค์

$Q_x = f(P_1, P_2, Y, T, \dots)$ เมื่อกำหนดให้

Q_1 คือ ปริมาณความต้องการซื้อในสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่ง (สินค้า 1)

P_1 คือ ระดับราคาสินค้านั้น (สินค้า 1)

P_2 คือ ระดับราคาสินค้าชนิดอื่นๆ

Y คือ ระดับรายได้ผู้บริโภค

T คือ รสนิยมผู้บริโภค

วิธี พหุคูณกัน (2550) ระบุว่าปริมาณของสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ ย่อมแปรผกผันกับระดับราคาของสินค้าและบริการชนิดนั้นเสมอจากกฎของอุปสงค์ดังกล่าว หมายความว่า เมื่อราคาสินค้าสูงขึ้น ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าในปริมาณน้อยลงและเมื่อราคาลดลงผู้บริโภคจะซื้อสินค้าในปริมาณมากขึ้นการที่ปริมาณซื้อแปรผกผันกับราคาสินค้านั้นเกิดจากสาเหตุ 2 ประการ คือ

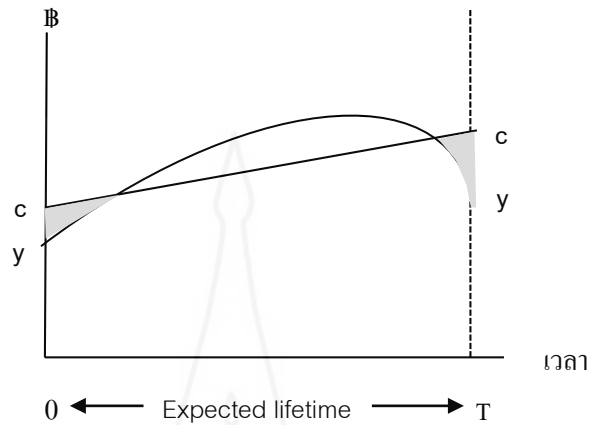
1. ผลทางรายได้ (Income Effect) คือการเปลี่ยนแปลงรายได้ที่แท้จริงรายได้ที่แท้จริงได้แก่จำนวนสินค้าที่ผู้บริโภคได้รับตามกฎของอุปสงค์เมื่อราคาสินค้าสูงขึ้นด้วยรายได้ที่เป็นตัวเงินคงเดิม ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าในปริมาณน้อยลงในทางตรงข้ามเมื่อราคาสินค้าลดลงผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าในปริมาณมากขึ้น

2. ผลทางการทดแทน (Substitution Effect) เมื่อราคาสินค้าชนิดหนึ่งสูงขึ้น ในขณะที่ราคาสินค้าชนิดอื่นซึ่งทดแทนสินค้านี้ได้มีราคาอยู่ที่ผู้บริโภคจะรู้สึกที่สินค้านั้นแพงขึ้น จึงซื้อสินค้านั้นน้อยลง และหันไปซื้อสินค้าอื่นเพื่อใช้แทนสินค้านั้นในทางตรงข้าม เมื่อราคาของสินค้านั้นลดลง ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าอื่นน้อยลง และหันมาซื้อสินค้านั้นมากขึ้นตัวกำหนด อุปสงค์ (Demand Determinants) ตัวกำหนดอุปสงค์โดยทั่วไปหมายถึงตัวแปรหรือปัจจัยต่างๆ ซึ่งมีอิทธิพลจำนวนสินค้าที่ผู้บริโภคต้องการซื้อปัจจัยเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อปริมาณซื้อเล็กน้อยไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้บริโภคแต่ละคนและกาลเวลา โดยปัจจัยเหล่านี้มีหลายอย่าง ดังนี้ ราคาของสินค้านั้นตามปกติเมื่อราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้นปริมาณซื้อจะมีน้อยแต่ถ้าราคา สินค้าลดต่ำลงปริมาณซื้อจะมีมาก

1.2 ทฤษฎีการบริโภคในวัฏจักรชีวิต (Life-Cycle Theory of Consumption)

ทฤษฎีการบริโภคในวัฏจักรชีวิตได้รับการพัฒนาขึ้นโดย Franco Modigliani ร่วมกับลูกศิษย์ของเขาอีก 2 คน คือ Albert Ando และ Richard Brumberg ทั้งนี้แนวคิดดังกล่าวเริ่มต้นในปี ค.ศ. 1954 ตามแนวคิดนี้ไม่เชื่อว่าปริมาณการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคในงวดเวลาหนึ่งจะขึ้นอยู่กับระดับรายได้สัมบูรณ์ในงวดเวลานั้นตามแนวความคิดของ John Maynard Keynes แต่ควรขึ้นอยู่กับการคาดคะเนของรายได้ตลอดช่วงอายุขัยทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต มากกว่า

หากพิจารณาการกระจายรายได้และปริมาณการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคในวัฏจักรชีวิตที่ควรจะเป็นของบุคคลหนึ่งๆ ดังรูป



ภาพที่ 2.2 กราฟแสดงวัฏจักรชีวิตการบริโภค

จะเห็นว่าในช่วงชีวิตของบุคคลขณะที่มีอายุน้อยจะมีระดับรายได้อยู่ในระดับต่ำ และจะมีรายได้สูงขึ้นเมื่อมีอายุมากขึ้น ต่อมาเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุก็จะกลับมามีรายได้ลดลงอีกครั้ง การกระจายรายได้ตลอดช่วงอายุจึงมีลักษณะเป็นไปตามเส้น yy ส่วนปริมาณการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคของบุคคลจะสูงขึ้นเป็นลำดับตามอายุขัยโดยมีลักษณะของการกระจายปริมาณการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคตามเส้น cc เมื่อทำการเปรียบเทียบกันระหว่างเส้น yy และ cc แล้ว จะพบว่าในช่วงต้นของชีวิต บุคคลจะมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการบริโภค ดังนั้นบุคคลจึงต้องประพடுத்தเงินเป็นผู้ก่อหนี้ ต่อมาในช่วงกลางของชีวิตจึงจะเริ่มที่จะมีรายได้เหลือจ่ายจนสามารถชดเชยหนี้เดิมได้ และเก็บเงินสะสมไว้สำหรับช่วงปลายของชีวิต นั่นคือ คราวเรือนที่มีหัวหน้าครอบครัวเป็นบุคคลอายุน้อยหรืออยู่ในวัยสูงอายุจะมีค่า APC (Average Propensity to Consume : ความโน้มเอียงเฉลี่ยในการบริโภค) สูง ในขณะที่ครัวเรือนที่มีหัวหน้าครอบครัวเป็นบุคคลในวัยกลางคนจะมีค่า APC ต่ำ ถ้าหากพิจารณาในแง่ของการตัดสินใจเพื่อการบริโภคของครัวเรือนแล้ว ทฤษฎีนี้เชื่อว่าปริมาณการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคในงวดเวลาหนึ่งจะขึ้นอยู่กับมูลค่าปัจจุบันในงวดเวลานั้นของกระแสรายได้ตลอดช่วงชีวิตซึ่งเป็นค่าที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับรายได้คาดคะเนตลอดช่วงอายุขัยทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคตของครัวเรือนสามารถเขียนในรูปของสมการแสดงความสัมพันธ์ในการบริโภคได้ ดังนี้

$$C_t = a(PV_t) ; 0 < a < 1$$

C_t คือ ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคในงวดเวลาที่ t

PV_t คือ มูลค่าปัจจุบันในงวดเวลาที่ t ของกระแสรายได้ตลอดช่วงชีวิต

a คือ ค่า Coefficient ของสมการแสดงถึงสัดส่วนของมูลค่าปัจจุบันของกระแสรายได้ตลอดช่วงชีวิตที่ครัวเรือนนำมาใช้จ่ายเพื่อการบริโภคและจากการที่รายได้ที่ได้รับตลอดช่วงชีวิตสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ รายได้จากการทำงาน (Labor Income: Y^L) และรายได้จากสินทรัพย์ (Property Income : Y^P) ดังนั้นถ้าต้องการหามูลค่าปัจจุบันในงวดเวลาที่ 0 ของกระแสรายได้ตลอดช่วงชีวิต จะได้ว่า

$$PV_0 = Y_0^L + \sum_1^T \left(\frac{Y_t^L}{(1+r)^t} \right) + \sum_1^T \left(\frac{Y_t^P}{(1+r)^t} \right)$$

PV_0 คือ มูลค่าปัจจุบันในงวดเวลาที่ 0 ของกระแสรายได้ตลอดช่วงชีวิต

T คือ จำนวนปีที่บุคคลคาดว่าจะมีชีวิตอยู่

$$\sum_1^T \frac{Y_t^L}{(1+r)^t} \text{ คือ มูลค่าปัจจุบันในงวดเวลาที่ 0 ของรายได้ที่เกิดจากการทำงาน}$$

มูลค่านี้จะเท่ากับรายได้ที่เกิดขึ้นในงวดเวลาที่ 0 รวมกับรายได้ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในงวดเวลาที่เหลือ

$$\sum_1^T \frac{Y_t^P}{(1+r)^t} \text{ คือ มูลค่าปัจจุบันในงวดเวลาที่ 0 ของรายได้ที่เกิดจากสินทรัพย์}$$

ซึ่งหากตลาดหลักทรัพย์เป็นตลาดที่มีประสิทธิภาพมูลค่านี้อาจจะเท่ากับมูลค่าของสินทรัพย์ในงวดเวลาที่ 0 นั่นเอง

ดังนั้นเขียนสมการ (1) ใหม่จะได้ว่า

$$PV_0 = Y_0^L + \sum_1^T \left(\frac{Y_t^L}{(1+r)^t} \right) + A_0$$

A_0 คือ มูลค่าของสินทรัพย์ในงวดเวลาที่ 0 หากกำหนดให้ค่าเฉลี่ยของรายได้ที่เกิดจากการทำงานที่คาดไว้

จะได้รับ (Average Expected Labor Income : Y^c) ในงวดเวลาที่ 0 เท่ากับ ค่าเฉลี่ยของมูลค่าปัจจุบันในงวดเวลาที่เหลือของรายได้ที่เกิดจากการทำงานจะได้ว่า

$$Y_0 \sum_1^T \left(\frac{Y_t^L}{(1+r)^t} \right)$$

$$\sum_1^T \left(\frac{Y_t^L}{(1+r)^t} \right) = (T-1) Y_0^c$$

แทนค่าสมการ (3) ด้วยสมการ (4) จะได้ว่า

$$PV_0 = Y_0^L + (T-1)Y_0^c + A_0$$

Modigliani และ Ando ได้ทำการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ที่คาดว่าจะได้รับในอนาคต (ทำการคาดหวัง ณ งวดเวลาปัจจุบัน) กับรายได้ที่เกิดขึ้นในงวดเวลาปัจจุบัน พบว่าความสัมพันธ์ที่เหมาะสมน่าจะเป็นรูปที่รายได้ที่คาดว่าจะได้รับในอนาคตมีค่าเป็นทวีคูณของรายได้ในงวดเวลาปัจจุบันสามารถเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

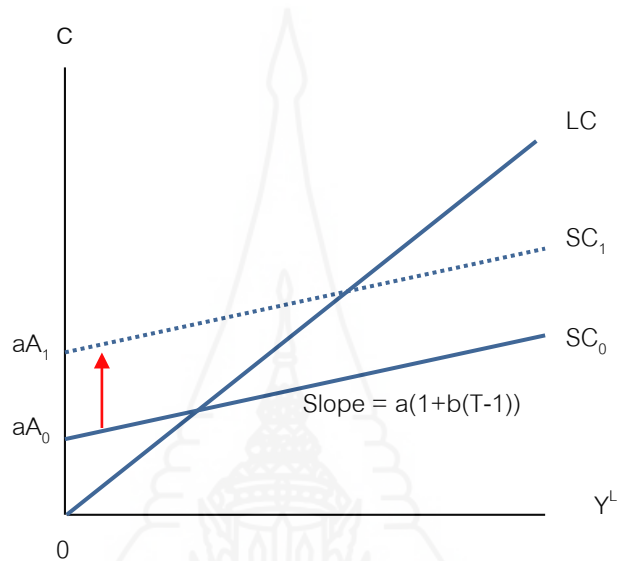
$$Y_0^c = bY_0^L ; b > 0$$

แทนค่าสมการ (5) ด้วยสมการ (6) แล้วเอาไปแทนในสมการ (1) จะได้สมการการบริโภค คือ

$$C_0 = a(Y_0^L + b(T-1)Y_0^L + A_0)$$

$$C_0 = a(1+b(T-1))Y_0^L + aA_0 \quad \text{หรือ}$$

$$C_t = a(1+b(T-1))Y_t^L + aA_t$$



ภาพที่ 2.3 กราฟเส้นแสดงการบริโภคระยะยาว

LC คือ เส้นการบริโภคระยะยาว

SC คือ เส้นการบริโภคระยะสั้น

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อ

สินเชื่อ (Credit) = Trust, Believes เป็นความเชื่อถือและไว้วางใจระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ในการที่จะให้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขการชำระคืนในอนาคตสินเชื่อจะให้ความสำคัญและคำนึงถึงในเรื่องของสภาพคล่องเป็นอย่างมาก สภาพคล่อง หมายถึงสินทรัพย์ที่สามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้อย่างรวดเร็ว มีเงินหมุนเวียนในกิจการอย่างไม่ขาดมือเพียงพอที่จะจ่ายใช้สอยประจำวันและมีเงินพอที่จะจ่ายให้กับเจ้าหนี้ทันทีทันใด

สินเชื่อประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้คือ

1. ความเชื่อ Trust
2. การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ Economic Exchange

3. ความเสี่ยง Risk

4. เวลาในอนาคต Futurity

อาจกล่าวถึงสินเชื่อในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้คือ

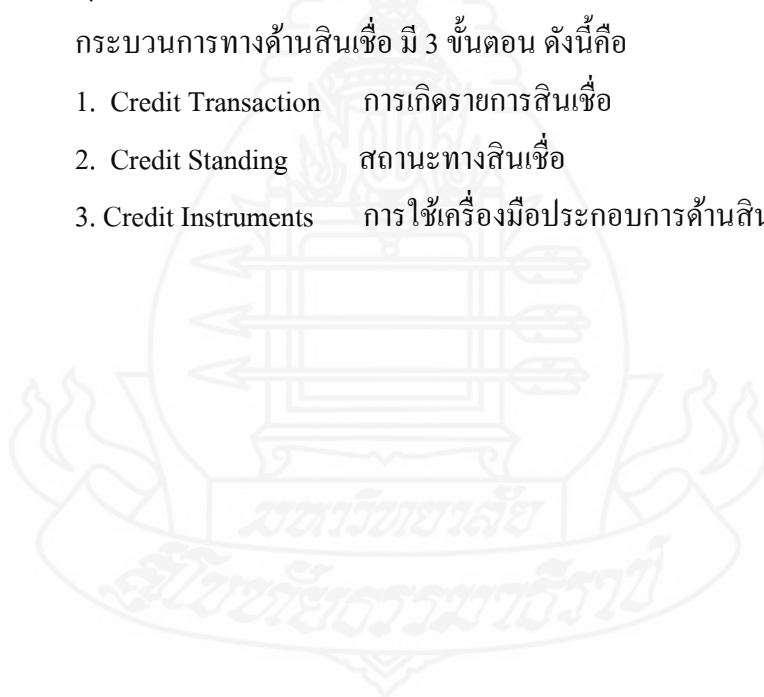
1.3.1 ทางด้านการค้า สินเชื่อ หมายถึง ความเชื่อถือที่ผู้ขายมีต่อผู้ซื้อ และยอมมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อ ไปก่อน โดยยังไม่ต้องชำระเป็นเงินสด แต่มีสัญญาการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการนั้นในวันข้างหน้าตามการตกลงกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งก่อให้เกิดภาวะความเป็นเจ้าหนี้และลูกหนี้ตามมา

1.3.2 ทางด้านผู้บริโภค : สินเชื่อ หมายถึง ความสามารถที่จะได้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยตกลงว่าจะนำเงินมาชำระค่าสินค้าหรือบริการในภายหน้า

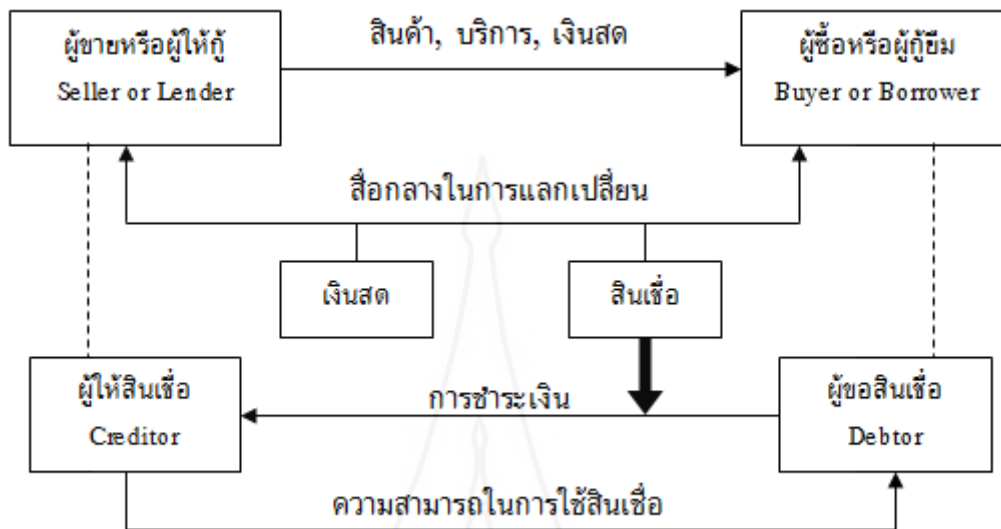
1.3.3 ทางด้านสถาบันการเงิน สินเชื่อ หมายถึง บริการชนิดหนึ่งของสถาบันการเงินที่ก่อให้เกิดรายได้หลักแก่สถาบันการเงิน คือดอกเบี้ยรับจากการให้สินเชื่อและค่าธรรมเนียมต่างๆ

กระบวนการทางด้านสินเชื่อ มี 3 ขั้นตอน ดังนี้คือ

1. Credit Transaction การเกิดรายการสินเชื่อ
2. Credit Standing สถานะทางสินเชื่อ
3. Credit Instruments การใช้เครื่องมือประกอบการด้านสินเชื่อ



1) กระบวนการเกิดสินเชื่อ (Credit Transaction)



ภาพที่ 2.4 ภาพกระบวนการเกิดสินเชื่อ

กระบวนการเกิดสินเชื่อเริ่มต้นเมื่อผู้ขาย (ผู้ให้สินเชื่อ) จัดหาสินค้า, บริการ, เงินทุนให้กับผู้ซื้อ (ผู้ขอสินเชื่อ) และผู้ซื้อ (ผู้ขอสินเชื่อ) จะต้องจัดหาสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน (Medium of exchange) เพื่อแลกเปลี่ยนกับสินค้า หรือบริการที่ได้รับจากผู้ขาย (ผู้ให้สินเชื่อ) ซึ่งอาจเสนอเงินสด (Money) หรือสินเชื่อ (Credit) ก็ได้ ซึ่งถ้าหากสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเป็นเงินสด กระบวนการซื้อขายสินค้าหรือบริการก็จะเกิดขึ้นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว แต่ถ้าใช้สินเชื่อในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผู้ซื้อ (ผู้ขอสินเชื่อ) ก็ต้องสัญญาว่าจะชำระค่าสินค้าหรือบริการดังกล่าวในอนาคตข้างหน้าตามแต่จะตกลงกัน ซึ่งการเกิดสินเชื่อขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้ขาย (ผู้ให้สินเชื่อ) ว่าข้อตกลงตามสัญญาของผู้ซื้อ (ผู้ขอสินเชื่อ) มีมูลค่าเป็นตัวเงินและยอมรับให้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้ เมื่อเกิดสินเชื่อขึ้นแล้ว จะมีผู้เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่าย คือ ผู้ขายที่อาจจะเรียกได้ว่า ผู้ให้สินเชื่อ (Creditor) และผู้ซื้อ ที่อาจจะเรียกได้ว่า ผู้ขอสินเชื่อ (Debtor) เมื่อผู้ขอสินเชื่อ ได้รับสินเชื่อที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ให้สินเชื่อเรียบร้อยแล้ว ผู้ขอสินเชื่อก็ต้องแสดงความสามารถในการจ่ายชำระคืนให้กับผู้ให้สินเชื่อในอนาคตตามระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ ซึ่งความสามารถในการชำระหนี้จะขึ้นอยู่กับรายได้ของผู้ขอสินเชื่อ และความตั้งใจที่จะชำระหนี้ให้กับผู้ให้สินเชื่อ

2) บทบาทของสินเชื่อในระบบเศรษฐกิจทางด้านเศรษฐศาสตร์

สินเชื่อช่วยรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ทั้งในกรณีที่ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ปัญหาต่างๆ ทางเศรษฐกิจเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นภาวะการว่างงาน ความล้มเหลวทางธุรกิจ หรือเป็นกรณีที่ภาวะเศรษฐกิจเติบโตรวดเร็วอันนำไปสู่ภาวะเงินเฟ้อ โดยรัฐบาลพยายามจะช่วยรักษาความแตกต่างนี้ด้วยนโยบายการเงินและการคลัง นั่นคือภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ รัฐบาลจะกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายเงินมากขึ้น โดยใช้สินเชื่อกระตุ้นให้ระบบเศรษฐกิจขยายตัว ในขณะที่ถ้าเป็นภาวะเศรษฐกิจขยายตัว รัฐบาลจะเข้ามาช่วยลดการใช้จ่ายเงินเพื่อลดภาวะการเกิดเงินเฟ้อ

สินเชื่อ (credit) อาจแบ่งออกได้ในหลายลักษณะกล่าวคือแบ่งประเภทตามหลักประกันและตามผู้ขอรับสินเชื่อ

3) การแบ่งประเภทสินเชื่อตามหลักประกัน

(1) สินเชื่อที่ไม่มีหลักประกันสินเชื่อประเภทนี้อาศัยความน่าเชื่อถือที่เที่ยงตรงและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้เป็นเครื่องพิจารณาการให้สินเชื่อสินเชื่อประเภทนี้จึงมีความเสี่ยงสูงเพราะไม่มีหลักประกันให้แก่ผู้ให้กู้ในกรณีที่เกิดการผิดสัญญาขึ้น

(2) สินเชื่อที่มีหลักประกันสินเชื่อประเภทนี้มีความเสี่ยงต่ำกว่าเนื่องจากผู้กู้มีหลักประกันแก่ผู้ให้กู้เพื่อชดใช้ความเสียหายหากเกิดการผิดสัญญาขึ้น โดยหลักประกันดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของอสังหาริมทรัพย์ เช่น การจำนองที่ดิน สงหาิมทรัพย์ เช่น พันธบัตร ทองคำ หรืออยู่ในรูปของการค้ำประกันจากบุคคลหรือสถาบันการเงิน(อาวัล) ก็ได้

4) การแบ่งประเภทสินเชื่อตามผู้ขอรับสินเชื่อ

(1) สินเชื่อสำหรับบุคคลมักเป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค เช่น สินเชื่อบัตรเครดิต เป็นต้น

(2) สินเชื่อสำหรับธุรกิจเป็นสินเชื่อสำหรับกิจการห้างร้าน ไม่ว่าจะเป็นนำไปใช้เพื่อลงทุนเพื่อการผลิตหรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงาน

(3) สินเชื่อสำหรับรัฐบาลในยามที่รัฐบาลมีรายได้ไม่เพียงพอแก่รายจ่ายหน่วยงานภาครัฐจึงมีความจำเป็นต้องกู้เงินซึ่งอาจอยู่ในรูปของตั๋วเงินคลัง พันธบัตรรัฐ วิชาชีพ และพันธบัตรรัฐบาลรูปแบบต่าง ๆ เช่น พันธบัตรเพื่อชดเชยการขาดดุลงบประมาณ และพันธบัตรออมทรัพย์ เป็นต้น โดยปกติแล้วพนักงานจะมีความต้องการสินเชื่อทั้งสองประเภทนี้

บรรณ บรรด (2547) ได้กล่าวว่า การจำแนกประเภทของสินเชื่อสามารถจำแนกได้หลายวิธีในที่นี้จะกล่าวถึงแต่เพียงบางวิธีที่พบเห็นอยู่เสมอได้แก่

1. จำแนกตามลักษณะของผู้ใช้สินเชื่อ
2. จำแนกตามลักษณะของรูปแบบการให้บริการ

3. จำแนกตามลักษณะของการชำระคืน
4. จำแนกตามลักษณะของแหล่งเงินเชื่อ
5. จำแนกตามลักษณะของการให้สินเชื่อ
6. จำแนกตามลักษณะของการนำไปใช้
7. จำแนกตามลักษณะของหลักประกัน
8. จำแนกตามลักษณะการเกิดการรายการสินเชื่อ

1.4 การทดสอบไคสแควร์ ไคสแควร์ เป็นสถิติทดสอบที่ใช้กันอย่างกว้างขวางเหมาะสมกับข้อมูลที่อยู่ในระดับนามบัญญัติ เพื่อทดสอบว่าความถี่ที่สังเกตได้แตกต่างไปจากความถี่ที่คาดหวังหรือไม่ การทดสอบไคสแควร์ สามารถจำแนกได้เป็น

1.4.1 การทดสอบกรณีที่มีข้อมูลมีมิติเดียวหรือมีตัวแปรเดียว เป็นการทดสอบว่าข้อมูลที่ถูกแบ่งออกเป็นกลุ่มเป็นพวกได้หลายกลุ่มหลายพวกนั้นแตกต่างไปจากความถี่ที่คาดหวังหรือความถี่ ที่เป็นไปตามทฤษฎีหรือไม่ สมมติฐานที่เป็นกลางคือ

$$H_0 : O_i = E_i$$

$$H_1 : O_i \neq E_i$$

สูตรที่ใช้คำนวณ

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

หรือ

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{O_i^2}{E_i} - N$$

$$; \text{ df} = k - 1$$

เมื่อ O_i แทน ความถี่ที่สังเกตได้ในกลุ่มที่ i

E_i แทน ความถี่ที่คาดหวังในกลุ่มที่ i เมื่อ H_0 เป็นจริง ($E_i = \frac{N}{k}$)

k แทน จำนวนกลุ่ม

N แทน จำนวนทั้งหมดของความถี่ที่สังเกตได้

เปิดตาราง 2 ที่ $\text{df} = k - 1$ ณ ระดับนัยสำคัญที่กำหนดถ้าค่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับค่าวิกฤตที่เปิดจากตารางจะปฏิเสธ H_0

1.4.2 การทดสอบความเป็นอิสระ เป็นการทดสอบว่าตัวแปรสองตัวเป็นอิสระจากกันหรือไม่โดยที่แต่ละตัวถูกแบ่งออกเป็นกลุ่มเป็นพวกและข้อมูลอยู่ในระดับนามบัญญัติลักษณะของข้อมูลดังนี้

ตัวแปร	ตัวแปร		รวม
	I	II	
1	O_{11}	O_{12}	R_1
2	O_{21}	O_{22}	R_2
3	O_{31}	O_{32}	R_3
รวม	C_1	C_2	N

หรือ

ตัวแปร 1	ตัวแปร 2				R_i
	O_{11}	O_{12}	O_{13}	O_{14}	
	O_{21}	O_{22}	O_{23}	O_{24}	
	O_{31}	O_{32}	O_{33}	O_{34}	
	C_1	C_2	C_3	C_4	

ภาพที่ 2.1 ตารางแสดงการบรรจุข้อมูล

จากลักษณะของข้อมูลในตารางข้างต้นการทดสอบสามารถสามารถจำแนกตามจุดมุ่งหมายได้สองลักษณะคือ

1. เป็นการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
2. เป็นการทดสอบความเป็นอิสระเพื่อดูว่าตัวแปรทั้งสองเป็นอิสระจากกันหรือไม่ การทดสอบไม่ว่าจะเป็นไปตามจุดมุ่งหมายข้อใดลักษณะการทดสอบเหมือนกัน สูตรที่ใช้ในการคำนวณ

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

หรือ

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{O_{ij}^2}{E_{ij}} - N \quad ; \quad df = (r-1)(c-1)$$

เมื่อ O_{ij} เป็นความถี่ที่สังเกตได้ในแถวที่ i คอลัมน์ที่ j
 E_{ij} เป็นความถี่ที่คาดหวังในแถวที่ i คอลัมน์ที่ j

$$R_i = \sum_{j=1}^c O_{ij} \quad C_j = \sum_{i=1}^r O_{ij}$$

$$E_{ij} = \frac{R_i C_j}{N}$$

C เป็นจำนวนกลุ่ม หรือคอลัมน์

R เป็นจำนวนแถวหรือตัวแปรที่ต้องการวัดแบ่งออกเป็นพวก

1.5 การทดสอบโดยใช้ค่า t-test

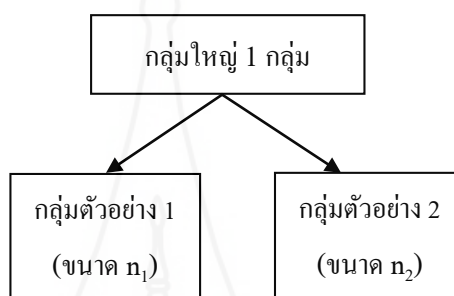
การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (Two-Sample test on Means) การเปรียบเทียบผลระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมได้เป็นข้อมูลมาตรา อันตรภาค หรือมาตราอัตราส่วนโดยนำค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (\bar{x}) แต่ละกลุ่มมาเปรียบเทียบกัน เพื่อสรุปผลว่าค่าเฉลี่ยของประชากร (μ) สองกลุ่มนั้นแตกต่างกันหรือไม่ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ Z-test เมื่อกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีขนาดใหญ่ หรือใช้ t-test เมื่อกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีขนาดเล็ก (การวิจัยทางการศึกษา กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ คือ $n \geq 100$)

การวิจัยทางการศึกษาที่เป็นการศึกษาเชิงทดลองนั้นกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมักมีขนาดเล็ก คือ $n < 100$ จึงใช้ t-test for Independent Samples ในการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน และใช้ t-test for Independent Samples ในการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เป็นอิสระจากกันหรือกลุ่มตัวอย่างสัมพันธ์กัน

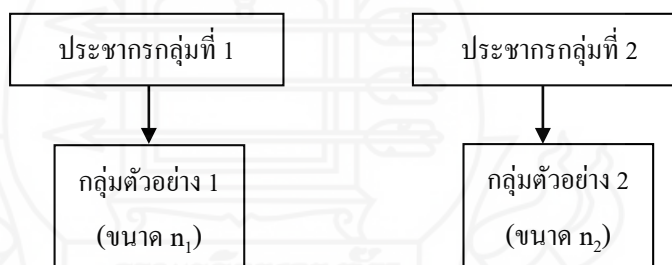
1.5.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ *t-test for Independent Samples*

1) กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จะเป็นอิสระจากกัน ถ้าได้มาโดยวิธีต่อไปนี้

วิธีที่ 1 มีกลุ่มที่ต้องการศึกษา (Subjects) 1 กลุ่มใหญ่ แล้วสุ่มแยกเป็น 2 กลุ่มย่อย (Subgroup) เช่น สุ่มแยกเป็นกลุ่มทดลอง 1 กลุ่ม กลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม ดังแผนภาพ



วิธีที่ 2 สุ่มกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม มาจากประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระจากกัน โดยสุ่มกลุ่ม ตัวอย่างขนาด n_1 จากประชากรกลุ่มที่ 1 และสุ่มกลุ่มตัวอย่างขนาด n_2 จากประชากรกลุ่มที่ 2



วิธีที่ 3 จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรอิสระที่ศึกษาเช่น เพศ ชั้นปี ฯลฯ

t-test For Independent Samples ในกรณีที่ Assume ว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$\text{ใช้สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ \bar{X}_1, \bar{X}_2 แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1, 2

S_p^2 แทนความแปรปรวนร่วม (Pooled Variance)

$$S_p^2 = \frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2}$$

n_1, n_2 แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1, 2

df แทนชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สูตรนี้

1. กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มต้องเป็นอิสระจากกันและต้องได้มาจากการสุ่มจากกลุ่มประชากรที่มีการแจกแจงเป็น โกลังปกติ
 2. คุณลักษณะที่ต้องการศึกษาภายในกลุ่มต้องเป็นอิสระจากกัน
 3. ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองกลุ่มเท่ากัน ($\sigma^2_1 = \sigma^2_2$)
- แต่ไม่ทราบค่า

หมายเหตุ สูตรนี้เขียนได้อีกลักษณะหนึ่งดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

1.5.2 กรณีกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent Sample) ลักษณะของ
กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นอิสระจากกัน หรือกล่าวได้ว่ามีความสัมพันธ์กันมีหลายลักษณะ คือ

- 1) มีเพียงกลุ่มตัวอย่างเดียวแต่เก็บข้อมูล 2 ครั้ง เช่น การ Test – retest , หรือ Before and After (Kohout .1974: 351) เช่นการทดสอบก่อนและหลังการเรียน (Pretest – Posttest) การทดสอบซ้ำของกลุ่มตัวอย่างเดียวเพื่อต้องการพิสูจน์ว่าวิธีการสอนมีผลต่อพัฒนาการการเรียนรู้ของนักเรียนหรือไม่
- 2) กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม มีคุณลักษณะที่สำคัญบางประการเหมือนกัน เป็นคู่ ๆ (Matched) เช่น คู่แฝด

3) กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เช่น การเปรียบเทียบความคิดเห็นทางการเมืองของสมาชิกพรรค

สูตรที่ใช้ทดสอบ

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}}$$

$$df = n-1$$

D แทนค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน

n แทนจำนวนคู่

ขั้นที่ 1 ตั้งสมมติฐานทางสถิติ

ลักษณะที่ 1 $H_0 : \mu_1 = \mu_2$
 $H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$

ลักษณะที่ 2 $H_0 : \mu_1 = \mu_2$
 $H_1 : \mu_1 > \mu_2$

ลักษณะที่ 3 $H_0 : \mu_1 = \mu_2$
 $H_1 : \mu_1 < \mu_2$

ขั้นที่ 2 กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (กำหนด α)

ขั้นที่ 3 คำนวณค่าสถิติ Z หรือ t

ขั้นที่ 4 นำค่าสถิติ Z หรือ t ที่คำนวณได้ไปเปรียบเทียบกับค่าวิกฤต

(ค่าตาราง Z หรือ t)

ขั้นที่ 5 การตัดสินใจ มี 2 กรณี

1. ถ้าค่าที่คำนวณได้ตกอยู่ในพื้นที่วิกฤตจะปฏิเสธ (Reject) H_0 และยอมรับ (Accept) H_1
2. ถ้าค่าสถิติที่คำนวณได้อยู่ในเขตยอมรับจะยอมรับ H_0

1.5.3 การแปลความหมายผลการทดสอบสมมติฐาน

1) กรณีกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน

เมื่อตั้ง H_1 แบบ Two – Tailed ($H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$) ถ้าค่า Z หรือ t ที่คำนวณได้เปรียบเทียบกับค่า Z หรือ t จากตาราง (หรือค่าวิกฤต) ถ้าค่าที่คำนวณได้ตกอยู่ในพื้นที่ยอมรับสรุปได้ว่ายอมรับจะแปลความหมายได้ว่าค่าเฉลี่ยของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือค่าเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกันแต่ถ้าค่า Z หรือค่า t ที่คำนวณได้ตกอยู่ในพื้นที่วิกฤต แสดงว่าปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ซึ่งหมายความว่าค่าเฉลี่ยทั้งสองกลุ่มที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ถ้าตั้ง $\alpha = 0.05$ กล่าวได้ว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) ซึ่งหมายความว่า ค่าเฉลี่ยที่นำมาเปรียบเทียบนั้นมีค่าแตกต่างกัน โดยสามารถแปลความหมาย ต่อได้ว่ากลุ่มใดสูงกว่ากลุ่มใดก็พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X})

ตั้ง H_1 แบบ One tailed ($\mu_1 > 0$ หรือ $\mu_1 > \mu_2$) เช่น กรณี $H_1 : \mu_1 > \mu_2$ ถ้าผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่าค่า Z หรือ t ตกอยู่ในเขตยอมรับ แปลความหมายได้ว่า ผลที่ได้จากกลุ่มหนึ่งสูงกว่าอีกกลุ่มหนึ่งอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่ถ้าตกอยู่ในพื้นที่วิกฤต ก็แสดงว่า ผลที่ได้จากกลุ่มหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) กรณีที่ไม่เป็นอิสระ

(1) ก่อนหรือหลัง (Pretest – Posttest) ถ้าค่า t ที่คำนวณได้อยู่ในพื้นที่ยอมรับ แสดงว่าก่อนและหลังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ถ้าตกอยู่ในพื้นที่วิกฤตแปลความหมายได้ว่าผลก่อนและหลัง (หรือค่าเฉลี่ยก่อนหรือหลัง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกรณีทางเดียวถ้ามีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าผล Posttest สูงกว่า Pretest อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

(2) กรณีกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระ เช่น คู่แฝดจะตีความหมายเช่นเดียวกับ

Independent

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นายพนมไพโร ชัยยะ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร พบว่า 1) ผู้ถือบัตรเครดิตสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนครมีการใช้จ่ายผ่านบัตร 10-20 ครั้งต่อเดือน มูลค่าใช้จ่ายต่อครั้งจำนวนเงิน 501-1,000 บาท และมีแนวโน้มใช้จ่ายมากขึ้นเมื่อมีบัตรเครดิต โดยส่วนใหญ่จ่ายเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 36 ของค่าใช้จ่ายบัตรทั้งหมด 2) พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต ส่วนใหญ่ชำระยอดตามขั้นต่ำต่อครั้งตามที่ธนาคารเจ้าของบัตรกำหนดและมีการวางแผนในการชำระหนี้เป็นครั้งคราว คิดเป็นร้อยละของ 36 ของการชำระหนี้บัตรทั้งหมด 3) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีเพียง 2 ปัจจัย คือ เพศ กับ รายได้ โดยพบว่าเพศชาย มีผลต่อการถือบัตรและการชำระหนี้มากกว่าเพศหญิงและรายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับการใช้จ่ายผ่านบัตรและยอดชำระหนี้

บรรจงศักดิ์ พาหุกุล (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าและทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษาในอำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า (1) เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่ำกว่า 30,001- 50,000 บาทต่อปีซึ่งรายได้มาจากภาคเกษตร โดยปลูกพืชระยะสั้นเป็นส่วนใหญ่ พื้นที่ทำการเกษตรต่อครอบครัวเฉลี่ย 10-20 ไร่ และใช้แรงงานในครัวเรือนเป็นหลัก (2) พฤติกรรมการขอสินเชื่อและการนำสินเชื่อไปใช้ ส่วนใหญ่จะขอเป็นสินเชื่อระยะสั้นวงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท ความต้องการใช้สินเชื่อของเกษตรกร ส่วนใหญ่จะนำไปซื้อปัจจัยการผลิตในการผลิตพืช เฉลี่ยปีละ 10,000 – 30,000 บาท ส่วนพฤติการณ์ใช้สินเชื่อ ส่วนใหญ่ใช้เงินกู้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ร้อยละ 96.00 และใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ร้อยละ 4.00 (3) ทัศนคติของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีต่อการให้บริการของธ.ก.ส. ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับดีเกือบทุกด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านปริมาณ เงินทุน ด้านการติดตาม กำกับ และด้านภาพลักษณ์ สำหรับในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

สมพล อบเชย (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า (1) พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. วัตถุประสงค์ในการกู้เงินจากธ.ก.ส. คือ เพื่อ

เป็นค่าใช้จ่ายในการเกษตรร้อยละ 77.34 และทั้งเป็นค่าใช้จ่ายและค่าลงทุนในการเกษตรร้อยละ 13.33 แต่จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้เงินกู้จริงของเกษตรกรพบว่าลูกค้านำไปใช้ทั้งเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนในการเกษตรร้อยละ 57.33 และเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และชำระหนี้เก่า เป็นต้น ร้อยละ 42.67 (2) จากผลการวิจัยข้างต้นมีเกษตรกรที่ใช้เงินกู้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ร้อยละ 58.66 และใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ร้อยละ 41.34 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ โดยใช้แบบจำลองโลจิสทิกพบว่าหลายปัจจัย ได้แก่ เนื้อที่เพาะปลูก ปริมาณการใช้ปุ๋ยเฉลี่ยต่อไร่ อายุของหัวหน้าครัวเรือน มูลค่าทรัพย์สินของครัวเรือนเกษตรกร รายได้จากกิจกรรมที่ใช้การเกษตร สัดส่วนรายได้จากกิจกรรมการเกษตรต่อรายได้ทั้งหมด อัตราส่วนที่ผู้ไม่อยู่ในวัยทำงานและการออมเฉลี่ย แต่จากการประมาณค่าทางสถิติ พบว่าปัจจัยต่างๆเหล่านี้ยังไม่มีความสำคัญทางสถิติ (3) การศึกษาผลกระทบการใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ของลูกค้าพบว่า จะทำให้ลูกหนี้มีหนี้ค้างชำระและถ้าค้างชำระติดต่อกันเป็นเวลานานจะทำให้ธนาคารต้องเรียกคืนเงินกู้และลูกค้าถูกดำเนินคดี ส่วนผลกระทบต่อธนาคารในกรณีที่หนี้ค้างชำระจะทำให้ต้นทุนในการติดตามหนี้สูงขึ้นและธนาคารต้องตั้งสำรองหนี้ตามอายุของหนี้ซึ่งจะส่งผลเสียต่อการดำเนินงานของธนาคาร

อมรรัตน์ พลอยบุญย์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้ผ่านบัตรเครดิตของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่าพฤติกรรมการใช้ผ่านบัตรเครดิตของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานีมีความเป็นอิสระกับ เพศ อายุ สถานภาพการศึกษาและรายได้ แสดงว่ากลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงในการบริโภคที่ไม่ขึ้นอยู่กับเพศ อายุ สถานะภาพ การศึกษา และรายได้ ซึ่งจากการสำรวจและทดสอบพบว่า ต่างก็มีพฤติกรรมในการบริโภคเพิ่มขึ้นเมื่อมีบัตรเครดิต ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีค่าความโน้มเอียงในการบริโภคหน่วยสุดท้าย (marginal propensity to consume) เท่ากับ 0.185 สำหรับปัจจัยที่กำหนดการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต จากการศึกษาพบว่าการเพิ่มอำนาจในการจับจ่ายใช้สอย ความสะดวก และการให้บริการที่ดีของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตกับร้านค้าที่รับบริการ โดยเฉพาะการคิดดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมที่ถูกลง เป็นปัจจัยที่ทำให้พฤติกรรมในการบริโภคของกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แห่งการกำหนดเท่ากับ 0.424

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้สินค้าของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ผู้ศึกษาได้ใช้ข้อมูลทั้งแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิโดยได้ดำเนินการศึกษาตามระเบียบวิจัย กำหนดแหล่งข้อมูลประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและประมวลผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. แหล่งข้อมูล
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรได้แก่ พนักงานศูนย์บริการลูกค้าในธนาคารไทยพาณิชย์จำนวน 469 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานศูนย์บริการลูกค้าในธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 120 คน จาก 469 คน โดยคิดเป็น 25% จากจำนวนพนักงานศูนย์บริการลูกค้าทั้งหมด วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรใช้วิธีตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยที่พนักงานนั่งปฏิบัติงานในพื้นที่กว้างเป็นห้องโถงหลังจากนั้นจึงแจกแบบสอบถามตามความสมัครใจ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตรงตามวัตถุประสงค์แบบเจาะจงเฉพาะกลุ่มจึงได้สอบถามกลุ่มตัวอย่างก่อนจะแจกแบบสอบถามว่ามีสินค้าประเภทบัตรเครดิต บัตรกดเงินสดและสินเชื่อบุคคล แล้วจึงแจกแบบสอบถามโดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง

การวิจัยนี้ทราบขนาดของประชากร จึงใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane Yamane (1967) ได้เสนอสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างสัดส่วน 1 กลุ่มโดยสมมติค่าสัดส่วนเท่ากับ 0.01 และที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

วิธีการคำนวณสูตรนี้ผู้วิจัยต้องทราบขนาดของประชากรที่ต้องการศึกษา (N) และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (e) คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

มีจำนวน 469 คน ขอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนจากตัวอย่างได้ 10% ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเท่ากับ

$$n = \frac{N^2}{I+Ne}$$

โดย n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

(allowable error)

ถ้ากำหนดระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 1% จะใช้ค่า 0.01 แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{469^2}{1+469(0.1)}$$

$$n = 99$$

ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 120 คน เพื่อจะช่วยให้ผลการวิเคราะห์มีความน่าเชื่อถือ

3.2 แหล่งข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิที่ใช้ในการศึกษา ได้จากการใช้แบบสอบถาม โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ใช้สินเชื่อของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าในธนาคารไทยพาณิชย์

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิที่ใช้ในการศึกษา ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติย้อนหลังเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ได้แก่ บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บข้อมูลศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามโดยให้พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ประจำอยู่ที่

ศูนย์บริการลูกค้าทำแบบสอบถามโดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นส่วนของการสอบถามข้อมูลทั่วไปของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนของการสอบถามข้อมูลพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ได้แก่ สินเชื่อที่ใช้บริการ สาเหตุการใช้บริการสินเชื่อ

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนของการสอบถามข้อมูลการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ได้แก่ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสถาบันการเงินที่ถือครอง (ออกโดยธนาคารพาณิชย์) เหตุผลที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับสถาบันการเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสถาบันการเงินที่ถือครอง (ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์) เหตุผลที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับสถาบันการเงิน (ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์) ระยะเวลาที่ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ส่วนที่ 4 เป็นส่วนของการสอบถามข้อมูลเรื่องข้อเสนอแนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของรัฐในการให้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

3.3.1 การสร้างแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้จากกรอบทฤษฎีวรรณกรรม จากนั้นได้สร้างตัวอย่างแบบสอบถามแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงของเนื้อหาเพื่อขอข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มิถุนายน – สิงหาคม พ.ศ. 2556 เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด โดยได้ทำการสอบถามก่อนว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อหรือไม่ ถ้ากลุ่มตัวอย่างนั้นอยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจึงจะแจกแบบสอบถาม

3.5 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามครบตามจำนวนที่ต้องการแล้วผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และทำการลงรหัสให้อยู่ในรูปที่จะสามารถนำบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ จากนั้นประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพื้นฐานในรูปของตารางแจกแจงความถี่โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Chi-square เพื่อทดสอบตัวแปรต่างๆที่มีความสัมพันธ์ต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่ออย่างไร

3.6 สมมติฐานในการศึกษา มีดังนี้

3.6.1 ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการขอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่ง และรายได้ของพนักงาน

3.6.2 ปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่ง และรายได้ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความสัมพันธ์อย่างไรกับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ (Scb Easy call center) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 120 ชุด แล้วนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จ ได้ผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ
3. ข้อมูลการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
4. ข้อมูลความสัมพันธ์ของตัวแปรกับพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
5. ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ตำแหน่ง และรายได้ สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป (เพศ)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
ชาย	20	16.67
หญิง	100	83.33
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ พบว่าเป็นเพศชายจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และเพศหญิงจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 เห็นได้ว่าผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป อายุ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
20-25 ปี	6	5.0
26-30 ปี	37	30.8
31-35 ปี	59	49.2
36-40 ปี	10	8.3
40 ปีขึ้นไป	8	6.7
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของอายุของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีอายุระหว่าง อายุ 20-25 ปี จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 อายุ 26-30 ปี จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 อายุ 31-35 ปี จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 59 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 อายุ 36-40 ปี จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และอายุ 40 ขึ้นไป จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.17 เห็นได้ว่าผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่ออายุ 31-35 คิดเป็นร้อยละ 49.2 มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างวิจัยมากที่สุด จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำแนกตามสถานภาพ

ข้อมูลทั่วไป สถานภาพสมรส	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
โสด	83	69.2
สมรส	36	30.00
หย่า	1	0.8
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ สถานภาพโสดมีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ มีสถานภาพสมรสมีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีสถานภาพหย่ามีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำแนกตามตำแหน่ง

ข้อมูลทั่วไป ตำแหน่ง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
Staff 2	44	36.7
Staff 3	38	31.7
Staff 4	16	13.3
Officer 1-4	16	13.3
สูงกว่า Officer 1-4	6	5
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างและร้อยละกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่ง Staff 2 มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 ตำแหน่ง Staff 3 มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ตำแหน่ง Staff 4 มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตำแหน่ง Officer 1-4 มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และตำแหน่งสูงกว่า Officer 1-4 มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป รายได้	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
ต่ำกว่า 10,000 บาท	1	0.8
10,0001 – 15,000 บาท	13	10.8
15,001 – 20,000 บาท	62	51.7
20,0001 – 25,000 บาท	25	20.8
25,0001 – 30,000 บาท	10	8.3
30,0001 – 35,000 บาท	2	1.7
35,0001 – 40,000 บาท	1	0.8
มากกว่า 40,000 บาท	6	5.0
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีกลุ่มตัวอย่าง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 รายได้ 10,0001 – 15,000 บาท มีกลุ่มตัวอย่าง 13 คน คิดเป็น 10.8 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีกลุ่มตัวอย่าง 62 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รายได้ 20,0001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.8 รายได้ 30,0001 – 35,000 บาท มีกลุ่มตัวอย่าง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 รายได้ 35,0001 – 40,000 บาท มีกลุ่มตัวอย่าง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 และรายได้มากกว่า 40,000 บาทมีกลุ่มตัวอย่าง 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

2. ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการกับสาเหตุการใช้บริการสินเชื่อ สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ

ประเภทสินเชื่อ	จำนวนความคิดเห็น	ร้อยละของความคิดเห็น
บัตรเครดิต	86	50.9
บัตรกดเงินสด	28	16.6
สินเชื่อส่วนบุคคล	21	12.4
บัตรเครดิตกับบัตรเงินสด	23	13.6
บัตรเครดิตกับสินเชื่อส่วนบุคคล	9	5.3
บัตรเครดิตกับบัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคล	2	1.2
รวม	169	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการพบว่า ผู้ที่ใช้ผลิตภัณฑ์ประเภทบัตรเครดิตอย่างเดียวมีจำนวนสูงสุด จำนวนความคิดเห็น 86 ความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 50.9 บัตรกดเงินสดจำนวนความคิดเห็น 28 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 16.6 บัตรเครดิตกับบัตรเงินสดจำนวนความคิดเห็น 23 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 13.6 สินเชื่อส่วนบุคคลจำนวนความคิดเห็น 21 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 12.4 บัตรเครดิตกับสินเชื่อส่วนบุคคลจำนวนความคิดเห็น 9 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 5.3 บัตรเครดิตกับบัตรกดเงินสดและสินเชื่อส่วนบุคคลจำนวนความคิดเห็น 2 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุการใช้บริการสินเชื่อ

สาเหตุการใช้บริการสินเชื่อ	จำนวนความคิดเห็น	ร้อยละของความคิดเห็น
เพื่อใช้จ่ายจำเป็นหรือกรณีฉุกเฉิน	73	38.2
เพื่อชำระสินค้าและบริการ	92	48.2
ชำระหนี้ในระบบ	7	3.7
อัตราดอกเบี้ยถูก	11	5.8
มีความสะดวกสบายในการรับบริการสินเชื่อ	8	4.2
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุการใช้บริการสินเชื่อ พบว่า สาเหตุของการใช้บริการสินเชื่อเพื่อชำระสินค้าและบริการมีจำนวนความคิดเห็น 92 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละของความคิดเห็นเป็น 48.2 เพื่อใช้ยามจำเป็นหรือกรณีฉุกเฉินจำนวนความคิดเห็น 73 ความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละของความคิดเห็นเป็น 38.2 อัตราดอกเบี้ยถูกจำนวนความคิดเห็น 11 ความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละของความคิดเห็นเป็น 5.8 มีความสะดวกสบายในการรับบริการสินเชื่อ จำนวนความคิดเห็น 8 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละของความคิดเห็นเป็น 4.2 จากการสำรวจ ทั้งหมดกลุ่มตัวอย่าง 120 คน ได้การสำรวจทั้งหมดได้จำนวนคิดเห็น 191 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละของความคิดเห็น 100.0

3. ข้อมูลการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสถาบันการเงินที่ถือครอง (ออกโดยธนาคารพาณิชย์) เหตุผลที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับสถาบันการเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสถาบันการเงินที่ถือครอง (ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์) เหตุผลที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับสถาบันการเงิน(ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์) ระยะเวลาที่ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับความเพียงพอของวงเงินที่ได้รับความจำเป็นของผลิตภัณฑ์สินเชื่อในชีวิตประจำวันความเพียงพอของรายได้ต่อเดือนต่อการชำระผลิตภัณฑ์สินเชื่อการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อสวัสดิการพนักงานประเภทการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของรัฐในการให้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสถาบันการเงินที่ถือครอง (ออก โดยธนาคารพาณิชย์)

รายชื่อธนาคารพาณิชย์	จำนวน (บัตร)	ร้อยละของบัตรเครดิต
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	26	10.8
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	97	40.4
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	43	17.9
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	1	0.4
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	11	4.6

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายชื่อธนาคารพาณิชย์	จำนวน (บัตร)	ร้อยละของบัตรเครดิต
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด จำกัด	3	1.3
ธนาคารซีทีแบงก์	44	18.3
รวม	240	100.0

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสถาบันการเงินที่ถือครอง (ออกโดยธนาคารพาณิชย์) พบว่ามีการถือครองบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนบัตร 97 บัตร ร้อยละของบัตรเครดิตคิดเป็น 40.4 ธนาคารซีทีแบงก์จำนวนบัตร 44 บัตร ร้อยละของบัตรเครดิตคิดเป็น 18.3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนบัตร 43 บัตร ร้อยละของบัตรเครดิตคิดเป็น 17.9 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวนบัตร 26 บัตร ร้อยละของบัตรเครดิตคิดเป็น 10.8 ธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) จำนวนบัตร 15 บัตร ร้อยละของบัตรเครดิตคิดเป็น 6.3 ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวนบัตร 11 บัตร ร้อยละของบัตรเครดิตคิดเป็น 4.6 ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดจำกัด จำนวนบัตร 3 บัตร ร้อยละของบัตรเครดิตคิดเป็น 1.3 จากการสำรวจทั้งหมดกลุ่มตัวอย่าง 120 คน ได้การสำรวจทั้งหมดได้จำนวนบัตร 240 บัตร คิดเป็นร้อยละของบัตรเครดิต 100.0

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับสถาบันการเงิน

เหตุผล	จำนวนความคิดเห็น	ร้อยละของความคิดเห็น
สวัสดิการสำหรับพนักงาน	41	26.3
ความน่าเชื่อถือ	37	24.2
สะดวกในการชำระเงิน	67	43.8
ระยะเวลากู้สินเชื่อยาวนาน	8	5.2
รวม	153	100

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับสถาบันการเงินพบว่าเหตุผลที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพราะสะดวกในการชำระเงินมีความคิดเห็น 67 ความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 43.8 สวัสดิการสำหรับพนักงานมีความคิดเห็น 41 ความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 26.3 ความน่าเชื่อถือมีความคิดเห็น 37 ความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 24.2

ระยะเวลาที่ผู้สินเชื่อที่ยาวนานความคิดเห็น 8 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 5.2 จากการสำรวจทั้งหมด กลุ่มตัวอย่าง 120 คน จำนวนความคิดเห็น 153 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละของความคิดเห็น 100.0

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสถาบันการเงินที่ถือครอง (ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์)

รายชื่อสถาบันการเงิน	จำนวน (บัตร)	ร้อยละของจำนวนบัตร
บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน)	35	25.7
บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด	14	10.3
บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน)	22	16.4
บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด	5	3.7
ไม่ได้ใช้	60	44.1
รวม	136	100

จากตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสถาบันการเงินที่ถือครอง (ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์) พบว่าผู้ไม่ได้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสถาบันการเงินที่ถือครอง มีจำนวนบัตร 60 บัตร จำนวนบัตรคิดเป็นร้อยละ 44.1 พบว่าผู้ใช้บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) มีจำนวนบัตร 35 บัตร จำนวนบัตรคิดเป็น 25.7 บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนบัตร 22 บัตร จำนวนบัตรคิดเป็น 16.4 บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด มีจำนวนบัตร 14 บัตร จำนวนบัตรคิดเป็น 10.3 บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด มีจำนวนบัตร 5 บัตร จำนวนบัตรคิดเป็น 3.7 จากการสำรวจทั้งหมดกลุ่มตัวอย่าง 120 คน ได้การสำรวจทั้งหมดได้จำนวนบัตร 136 บัตร คิดเป็นร้อยละของผลิตภัณฑ์สินเชื่อของ 100.00

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับสถาบันการเงิน (ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์)

เหตุผล	จำนวนความคิดเห็น	ร้อยละของความคิดเห็น
สะดวก รวดเร็วกว่า	64	35.2
เงื่อนไขการขอสินเชื่ออ่อนโยนกว่า	46	25.3
ได้วงเงินสินเชื่อมากกว่า	48	26.4
อัตราดอกเบี้ยถูกกว่า	24	13.2
รวม	182	100.0

จากตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับสถาบันการเงิน (ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์) พบว่าจำนวนความคิดเห็นเหตุผลเรื่อง สะดวก รวดเร็วกว่า มีจำนวนความคิดเห็น 64 จำนวนความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 35.2 มีจำนวนความคิดเห็นเหตุผลเรื่อง ได้วงเงินสินเชื่อมากกว่า 48 จำนวนความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 26.4 จำนวนความคิดเห็นเหตุผลเรื่อง เงื่อนไขการขอสินเชื่ออ่อนโยนกว่า มีจำนวนความคิดเห็น 46 จำนวนความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 25.3 และจำนวนความคิดเห็นเหตุผลอัตราดอกเบี้ยถูกกว่า มีจำนวนความคิดเห็น 24 จำนวนความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 13.2 จากการสำรวจทั้งหมดกลุ่มตัวอย่าง 120 คน ได้การสำรวจทั้งหมดจำนวนความคิดเห็น 182 ความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละของความคิดเห็น 100.0

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
น้อยกว่า 1 ปี	12	10
1-2 ปี	23	19.2
3-5 ปี	36	30.0
5-10 ปี	46	38.3
อื่นๆ	3	2.5
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ พบว่า ระยะเวลาที่ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ระยะเวลา 5-10 ปี มีจำนวนสูงสุดมีจำนวนคน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ระยะเวลา 3-5 ปี มีจำนวนคน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ระยะเวลา 1-2 ปี มีจำนวนคน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนคน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ระยะเวลาอื่นๆ มีจำนวนคน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ

วงเงิน	จำนวน(คน)	ร้อยละของวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ			
วงเงิน 10,000-30,000	11	9.2			
วงเงิน 30,001-50,000	43	35.8			
วงเงิน 50,001-100,000	46	38.3			
วงเงิน มากกว่า 100,000	20	16.7			
รวม	120	100.00			
วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	t-test	Df	F	Sig.	Sig. (2-tailed)
เทียบกับอายุ					
วงเงิน 10,000-30,000	-0.128	41	0.070	0.793	0.898
วงเงิน 30,001-50,000	-0.084	41	0.031	0.862	0.934
วงเงิน 50,001-100,000	0.043	41	0.007	0.934	0.966
วงเงิน มากกว่า 100,000	0.202	41	0.154	0.697	0.841

จากตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ พบว่า วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่วงเงิน 50,001-100,000 บาท มีจำนวน 46 คนคิดเป็นร้อยละ 38.3 วงเงิน 30,001-50,000 บาท มีจำนวน 43 คนคิดเป็นร้อยละ 35.8 วงเงินมากกว่า 100,000 บาท มีจำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 16.7 และวงเงิน 10,000-30,000 บาท มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.3.1 สถิติทดสอบ *t-test* วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเมื่อเทียบกับอายุ

1) กรณีวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงิน 10,000-30,000 บาท

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu \neq 0$$

หรือกำหนด ฅ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

H_0 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ 10,000-30,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับอายุ

H_1 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ 10,000-30,000 มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับอายุ

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า $t\text{-test} = -0.128$ ค่า $P\text{-value (Sig.2-tailed)} = 0.898 >$ ระดับนัยสำคัญ $\alpha / 2 = 0.01 / 2 = 0.005$ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ฅ ระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ 10,000-30,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับอายุ

2) กรณีวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงิน 30,001-50,000 บาท

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu \neq 0$$

กำหนด ฅ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

H_0 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ 30,001-50,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับอายุ

H_1 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับน้อยกว่า 30,001-50,000 มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับอายุ

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า $t\text{-test} = 0.043$ ค่า $P\text{-value (Sig.2-tailed)} = 0.966 >$ ระดับนัยสำคัญ $\alpha / 2 = 0.01 / 2 = 0.005$ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ฅ ระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่า วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ 30,001-50,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับอายุ

3) กรณีวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงิน 50,001-100,000 บาท

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu \neq 0$$

กำหนด ฃ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

H_0 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงิน 50,001-100,000 ฃมีความแตกต่างเมื่อเทียบกับอายุ

H_1 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงิน 50,001-100,000 ฃมีความแตกต่างเมื่อเทียบกับอายุ

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า t-test = 0.043 ฃค่า P-value (Sig.2-tailed) = 0.934 > ระดับนัยสำคัญ $\alpha / 2 = 0.01 / 2 = 0.005$ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ฃระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงิน 50,001-100,000 ฃมีความแตกต่างเมื่อเทียบกับอายุ

4) กรณีวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงินมากกว่า 100,000

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu > 0$$

กำหนด ฃ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

H_0 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงินมากกว่า 100,000 ฃมีความแตกต่างเมื่อเทียบกับอายุ

H_1 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงินมากกว่า 100,000 ฃมีความแตกต่างเมื่อเทียบกับอายุ

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า t-test = 0.202 ฃค่า P-value (Sig.) = 0.697 > ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ฃระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่าวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงินมากกว่า 100,000 ฃมีความแตกต่างเมื่อเทียบกับอายุ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีต่อความเพียงพอของวงเงินที่ได้รับ

วงเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละของผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีต่อ ความเพียงพอของวงเงินที่ได้รับ			
เพียงพอ	95	79.2			
ไม่เพียงพอ	24	20.0			
อื่นๆ	1	0.8			
รวม	120	100.0			
วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อเทียบกับเพียงพอ	t-test	Df	F	Sig.	Sig. (2-tailed)
วงเงิน 10,000-30,000	-1.835	117	10.483	0.002	0.069
วงเงิน 30,001-50,000	0.359	117	0.660	0.418	0.720
วงเงิน 50,001-100,000	0.015	117	0.001	0.976	0.988
วงเงิน มากกว่า 100,000	0.939	117	4.572	0.035	0.350

จากตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีต่อความเพียงพอของวงเงินที่ได้รับ พบว่า มีวงเงินเพียงพอจำนวนคน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 วงเงินไม่เพียงพอจำนวนคน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีวงเงินอื่นๆ จำนวนคน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.3.2 สถิติทดสอบ t-test

1) กรณีวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงิน 10,000-30,000 บาท

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu \neq 0$$

หรือ กำหนด ณ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

H_0 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ 10,000-30,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความเพียงพอ

H_1 : วังเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ 10,000-30,000 มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับ
ความเพียงพอ

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า $t\text{-test} = -1.835$ ค่า $P\text{-value (Sig.2-tailed)} = 0.069 >$
ระดับนัยสำคัญ $\alpha / 2 = 0.01 / 2 = 0.005$ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01
แสดงว่า วังเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ 10,000-30,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อ
เทียบกับความเพียงพอ

2) กรณีวังเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวังเงิน 30,001-50,000 บาท

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu \neq 0$$

กำหนด ณ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$
 H_0 : วังเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ 30,001-50,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อ
เทียบกับความเพียงพอ

H_1 : วังเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ 30,001-50,000 มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับ
ความเพียงพอ

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า $t\text{-test} = 0.359$ ค่า $P\text{-value (Sig.2-tailed)} = 0.72 >$
ระดับนัยสำคัญ $\alpha / 2 = 0.01 / 2 = 0.005$ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01
แสดงว่า วังเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ 30,001-50,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อ
เทียบกับเพียงพอ

3) กรณีวังเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวังเงิน 50,001-100,000 บาท

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu \neq 0$$

กำหนด ณ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$
 H_0 : วังเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวังเงิน 50,001-100,000 ไม่มีความ
แตกต่างเมื่อเทียบกับความเพียงพอ

H_1 : วังเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวังเงิน 50,001-100,000 มีความ
แตกต่างเมื่อเทียบกับความเพียงพอ

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า $t\text{-test} = 0.015$ ค่า P-value (**Sig.2-tailed**) = 0.988 > ระดับนัยสำคัญ $\alpha / 2 = 0.01 / 2 = 0.005$ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่า วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงิน 50,001-100,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความเพียงพอ

4) กรณีวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงินมากกว่า 100,000

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu > 0$$

กำหนด ณ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

H_0 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงินมากกว่า 100,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความเพียงพอ

H_1 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงินมากกว่า 100,000 มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความเพียงพอ

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า $t\text{-test} = 0.939$ ค่า P-value (**Sig.**) = 0.035 > ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ ดังนั้น จึงยอมรับ H_0 ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่า วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงินมากกว่า 100,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความเพียงพอ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีต่อความจำเป็นในชีวิตประจำวัน

วงเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีต่อ ความจำเป็นในชีวิตประจำวัน
จำเป็น	89	74.2
ไม่เพียงพอ	9	7.5
อื่นๆ	22	18.3
รวม	120	100.00

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อเทียบกับ จำเป็น	t-test	df	F	Sig.	Sig. (2-tailed)
วงเงิน 10,000-30,000	-2.995	96	22.803	0.000	0.003 ***
วงเงิน 30,001-50,000	-0.045	96	0.008	0.929	0.964
วงเงิน 50,001-100,000	1.187	96	17.140	0.000	0.238
วงเงิน มากกว่า 100,000	0.598	96	1.774	0.186	0.551

พิจารณาระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

จากตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีต่อความจำเป็นในชีวิตประจำวัน พบว่ามีความจำเป็นจำนวนคน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 74.2 ไม่เพียงพอจำนวนคน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 อื่น ๆ จำนวนคน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.3.3 สถิติทดสอบ *t*-test

1) กรณีวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงิน 10,000-30,000 บาท

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu \neq 0$$

หรือ กำหนด ณ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

H_0 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ 10,000-30,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความจำเป็น

H_1 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ 10,000-30,000 มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความจำเป็น

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า t-test = -2.995 ค่า P-value (Sig.2-tailed) = 0.003 <

ระดับนัยสำคัญ $\alpha / 2 = 0.01 / 2 = 0.005$ ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

แสดงว่า วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ 10,000-30,000 มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความจำเป็น

2) กรณีวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงิน 30,001-50,000 บาท

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu \neq 0$$

กำหนด ฃ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

H_0 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ 30,001-50,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความจำเป็น

H_1 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับน้อยกว่า 30,001-50,000 มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความจำเป็น

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า t-test = -0.045 ค่า P-value (Sig.2-tailed) = 0.964 >

ระดับนัยสำคัญ $\alpha / 2 = 0.01 / 2 = 0.005$ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ฃ ระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่า วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ 30,001-50,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความจำเป็น

3) กรณีวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงิน 50,001-100,000 บาท

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu \neq 0$$

กำหนด ฃ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

H_0 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงิน 50,001-100,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความจำเป็น

H_1 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงิน 50,001-100,000 มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความจำเป็น

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า t-test = 1.187 ค่า P-value (Sig.2-tailed) = 0.238 >

ระดับนัยสำคัญ $\alpha / 2 = 0.01 / 2 = 0.005$ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ฃ ระดับนัยสำคัญ 0.01

แสดงว่าวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงิน 50,001-100,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความจำเป็น

4) กรณีวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงินมากกว่า 100,000

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu > 0$$

กำหนด ฅ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

H_0 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงินมากกว่า 100,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความจำเป็น

H_1 : วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงินมากกว่า 100,000 มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความจำเป็น

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า t-test = 0.598 ค่า P-value (Sig.) = 0.186 >

ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ ดังนั้นจึง ขอมรับ H_0 ฅ ระดับนัยสำคัญ 0.01

แสดงว่าวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับวงเงินมากกว่า 100,000 ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับความจำเป็น

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือนที่มีต่อความเพียงพอต่อการชำระผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

วงเงิน	จำนวน(คน)	ร้อยละของรายได้ต่อเดือนที่มีต่อความเพียงพอต่อการชำระผลิตภัณฑ์สินเชื่อ			
เพียงพอ	96	74.2			
ไม่เพียงพอ	24	7.5			
รวม	120	100.00			
รายได้เทียบกับเพียงพอ	t-test	df	F	Sig.	Sig. (2-tailed)
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0.498	118	1.015	0.316	0.619
10,000-15,000 บาท	1.923	118	20.787	0.000	0.057
15,001-20,000 บาท	-0.817	118	2.456	0.120	0.416
20,001-25,000 บาท	-1.120	118	4.058	0.046	0.265
25,001-30,000 บาท	0.000	118	0.000	1.000	1.000
30,001-35,000 บาท	0.709	118	2.097	0.150	0.480
มากกว่า 40,000 บาท	0.208	118	0.175	0.676	0.836

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือนที่มีต่อความเพียงพอต่อการชำระผลิตภัณฑ์สินเชื่อ พบว่ามีวงเงินความเพียงพอจำนวน 96 คนคิดเป็นร้อยละ 74.2 วงเงินไม่เพียงพอจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.3.4 สถิติทดสอบ *t*-test

1) กรณีรายได้ที่ได้รับต่ำกว่า 10,000 บาท

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu < 0$$

หรือ กำหนด ณ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

H_0 : รายได้ที่ได้รับต่ำกว่า 10,000 บาท ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับวงเงิน

ความเพียงพอ

H_1 : รายได้ที่ได้รับต่ำกว่า 10,000 บาท มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับวงเงิน

ความเพียงพอ

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า t -test = 0.498 ค่า P-value (Sig.) = 0.316 >

ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

แสดงว่า รายได้ที่ได้รับต่ำกว่า 10,000 บาท ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับ

วงเงินความเพียงพอ

2) กรณีรายได้ที่ได้รับ 10,000-15,000 บาท

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu \neq 0$$

กำหนด ณ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

H_0 : รายได้ที่ได้รับ 10,000-15,000 บาท ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับวงเงิน

ความเพียงพอ

H_1 : รายได้ที่ได้รับ 10,000-15,000 บาท มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับวงเงินความ

เพียงพอ

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า t -test = 1.923 ค่า P-value (Sig. 2-tailed) = 0.057 >

ระดับนัยสำคัญ $\alpha / 2 = 0.01 / 2 = 0.005$ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

แสดงว่า รายได้ที่ได้รับ 10,000-15,000 บาท ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับวงเงินความเพียงพอ

3) กรณีรายได้ที่ได้รับ 15,001-20,000 บาท

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu \neq 0$$

กำหนด ณ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

H_0 : รายได้ที่ได้รับ 15,001-20,000 บาท ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับวงเงิน
ความเพียงพอ

H_1 : รายได้ที่ได้รับ 15,001-20,000 บาท มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับวงเงิน
ความเพียงพอ

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า t-test = -0.817 ค่า P-value (Sig.2-tailed) = 0.416 >
ระดับนัยสำคัญ $\alpha/2 = 0.01/2 = 0.005$ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01
แสดงว่า รายได้ที่ได้รับ 15,001-20,000 บาท ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับ
วงเงินความเพียงพอ

4) กรณีรายได้ที่ได้รับ 20,001-25,000 บาท

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu \neq 0$$

กำหนด ณ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

H_0 : รายได้ที่ได้รับ 20,001-25,000 บาท ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับวงเงิน
ความเพียงพอ

H_1 : รายได้ที่ได้รับ 20,001-25,000 บาท มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับวงเงินความ
เพียงพอ

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า t-test = -1.120 ค่า P-value (Sig.2-tailed) = 0.265 >
ระดับนัยสำคัญ $\alpha/2 = 0.01/2 = 0.005$ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01
แสดงว่า รายได้ที่ได้รับ 20,001-25,000 บาท ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับ
กับวงเงินความเพียงพอ

5) กรณีรายได้ที่ได้รับ 30,001-35,000 บาท

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu \neq 0$$

กำหนด ณ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

H_0 : รายได้ที่ได้รับ 30,001-35,000 บาท ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับวงเงิน

ความเพียงพอ

H_1 : รายได้ที่ได้รับ 30,001-35,000 บาท มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับ

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า $t\text{-test} = 0.709$ ค่า $P\text{-value (Sig. 2-tailed)} = 0.480 >$

ระดับนัยสำคัญ $\alpha / 2 = 0.01 / 2 = 0.005$ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

แสดงว่ารายได้

ที่ได้รับ 30,001-35,000 บาท ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับวงเงินความเพียงพอ

6) กรณีรายได้ที่ได้รับมากกว่า 40,000 บาท

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu > 0$$

กำหนด ณ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$

H_0 : รายได้ที่ได้รับมากกว่า 40,000 บาท ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับวงเงิน

ความเพียงพอ

H_1 : รายได้ที่ได้รับมากกว่า 40,000 บาท มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับวงเงิน

ความเพียงพอ

สรุปผลสถิติทดสอบได้ค่า $t\text{-test} = 0.208$ ค่า $P\text{-value (Sig.)} = 0.676 >$

ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

แสดงว่า รายได้ที่ได้รับมากกว่า 40,000 บาท ไม่มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับ

วงเงินความเพียงพอ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุของรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อการชำระผลิตภัณฑ์
สินเชื่อ

วงเงิน	จำนวนความคิดเห็น	ร้อยละของความคิดเห็น
รายได้ต่ำ	78	38.6
ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูง	73	36.1
มีหนี้สินภายนอก	19	9.4
ใช้เงินกู้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	25	12.4
อื่นๆ	7	3.5
รวม	202	100.0

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุของรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อการชำระผลิตภัณฑ์สินเชื่อ พบว่ารายได้ต่ำมีความคิดเห็น 78 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 38.6 ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูงมีความคิดเห็น 73 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 36.1 ของความคิดเห็น ใช้เงินกู้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์มีความคิดเห็น 25 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 12.4 มีหนี้สินภายนอกมีความคิดเห็น 19 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 9.4 ความคิดเห็นอื่นๆ 7 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 3.5 ความคิดเห็นทั้งหมด 202 ความคิดเห็นจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสวัสดิการพนักงาน
ไทยพาณิชย์

วงเงิน	จำนวน(คน)	ร้อยละของการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของ สวัสดิการพนักงานไทยพาณิชย์
ใช่	89	74.2
ไม่ได้ใช่	31	25.8
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสวัสดิการพนักงานไทยพาณิชย์ พบว่า มีจำนวนผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสวัสดิการพนักงานไทยพาณิชย์จำนวน 89 คนคิดเป็น 74.2 และไม่ได้ใช้จำนวน 31 คนคิดเป็น 25.8 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของผลิตภัณฑ์สินเชื่อสวัสดิการพนักงานไทยพาณิชย์

วงเงิน	จำนวนความคิดเห็น	ร้อยละของประเภทของผลิตภัณฑ์สินเชื่อสวัสดิการพนักงานไทยพาณิชย์
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	55	46.6
สินเชื่อผู้อุปโภคและบริโภค	33	28.0
สินเชื่อรถยนต์	11	9.3
สินเชื่อเพื่อสมรส	7	5.9
อื่นๆ	12	10.2
รวม	118	100.0

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของผลิตภัณฑ์สินเชื่อสวัสดิการพนักงานไทยพาณิชย์ พบว่าประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีจำนวนความคิดเห็น 55 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 46.6 สินเชื่อผู้อุปโภคและบริโภคจำนวนความคิดเห็น 33 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 28.0 ความคิดเห็นอื่นๆ มีจำนวนความคิดเห็น 12 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 10.2 สินเชื่อรถยนต์มีจำนวนความคิดเห็น 11 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 9.3 สินเชื่อเพื่อสมรสจำนวนความคิดเห็น 7 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 5.9 จำนวนความคิดเห็นทั้งหมด 118 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 100.00 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 89 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เฉพาะคนที่เลือกใช้จากตารางที่ 4.18

4.4 ความสัมพันธ์ของตัวแปรกับพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

การวิเคราะห์ข้อมูลในรูปความถี่ของร้อยละสะท้อนข้อมูลเพียงด้านเดียวในการศึกษาพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อต้องมีการวัดความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ผู้ศึกษาจึงได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติทดสอบความเป็นอิสระต่อกันของสองประชากร (Chi-Square Test) เพื่อทดสอบตัวแปรต่างๆ ว่ามีความสัมพันธ์ต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวอย่างไร โดยพิจารณาค่านัยสำคัญที่ระดับร้อยละ 99.0 % เป็นต้น

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง และรายได้ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมี

ความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

สมมติฐานหลัก: เพศของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

สมมติฐานรอง: เพศของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

สมมติฐานหลัก: อายุของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

สมมติฐานรอง: อายุของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สถานภาพของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

สมมติฐานหลัก: สถานภาพของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

สมมติฐานรอง: สถานภาพของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ตำแหน่งของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

- สมมติฐานหลัก:** ตำแหน่งของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
 ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ
- สมมติฐานรอง:** ตำแหน่งของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
 มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ
- สมมติฐานข้อที่ 1.5** รายได้ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความสัมพันธ์กับ
 ประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ
- สมมติฐานหลัก:** รายได้ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
 ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ
- สมมติฐานรอง:** รายได้ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
 มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ



ตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ใช้บริการ

ประเภทของ สินเชื่อที่ใช้ บริการ	เลือก หรือ ไม่เลือก	เพศ			Pearson	
		ช	ญ	รวม	Chi-Square	DF
บัตรเครดิต	เลือก	15	72	87	0.75	1
	ไม่เลือก	5	28	33		
รวม		20	100	120		
บัตรเครดิตเงินสด	เลือก	5	23	28	0.37	1
	ไม่เลือก	15	77	92		
รวม		20	100	120		
สินเชื่อบุคคล	เลือก	4	17	21	0.104	1
	ไม่เลือก	16	83	99		
รวม		20	100	120		
บัตรเครดิตกับ บัตรเงินสด	เลือก	3	20	23	0.269	1
	ไม่เลือก	17	80	97		
รวม		20	100	120		
บัตรเครดิตกับ สินเชื่อบุคคล	เลือก	2	7	9	0.216	1
	ไม่เลือก	18	93	111		
รวม		20	100	120		
บัตรเครดิตกับ บัตรเครดิตเงินสดและ สินเชื่อบุคคล	เลือก	0	2	2	0.4047	1
	ไม่เลือก	20	98	118		
รวม		20	100	120		

สมมติฐานข้อที่ 1.6	เพศของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ
สมมติฐานหลัก:	เพศของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ
สมมติฐานรอง:	เพศของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีเพศกับบัตรเครดิต

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 0.75 < \text{Pearson Chi-Square}$ ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,1} = 6.635$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่า เพศของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีเพศกับบัตรกดเงินสด

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 0.37 < \text{Pearson Chi-Square}$ ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,1} = 6.635$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่า เพศของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีเพศกับสินเชื่อบุคคล

สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 0.104 < \text{Pearson Chi-Square}$ ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,1} = 6.635$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่า เพศของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีเพศกับบัตรเครดิตกับบัตรเงินสด

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 0.169 < \text{Pearson Chi-Square}$ ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,1} = 6.635$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่า เพศของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีเพศกับบัตรเครดิตกับสินเชื่อบุคคล

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 0.216 < \text{Pearson Chi-Square ของตารางทดสอบ สถิติทดสอบ Pearson Chi-Square } \chi^2_{0.01,1} = 6.635$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่าเพศของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีเพศกับบัตรเครดิต บัตรกดเงินสดและสินเชื่อบุคคล

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 0.4047 < \text{Pearson Chi-Square ของตารางทดสอบ สถิติทดสอบ Pearson Chi-Square } \chi^2_{0.01,1} = 6.635$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่าเพศของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

ประเภทของสินเชื่อที่ใช้ บริการ	อายุ					รวม	Pearson Chi - Square	DF
	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	มากกว่า 40 ปี			
บัตรเครดิต	3	24	45	9	6	87	4.587	4
บัตรเงินสด	1	8	12	4	3	28	2.956	4
สินเชื่อส่วนบุคคล	0	7	11	2	1	21	1.560	4
บัตรเครดิตกับบัตรกดเงินสด	1	5	11	4	2	23	3.775	4
บัตรเครดิตกับสินเชื่อส่วนบุคคล	0	2	5	1	1	9	1.180	4
บัตรเครดิตกับบัตรเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคล	0	0	1	1	0	2	5.102	4
รวม	5	46	85	21	13	170	-	-

กรณีอายุกับบัตรเครดิต

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 4.587 < \text{Pearson Chi-Square}$ ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,4} = 13.277$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่าอายุของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีอายุกับบัตรกดเงินสด

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 2.956 < \text{Pearson Chi-Square}$ ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,4} = 13.277$ จึงยอมรับ H_0 และสรุปผลได้ว่าอายุของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีอายุกับสินเชื่อบุคคล

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 1.560 < \text{Pearson Chi-Square}$ ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,4} = 13.277$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่า อายุของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีอายุกับบัตรเครดิตกับบัตรเงินสด

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 3.775 < \text{Pearson Chi-Square}$ ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,4} = 13.277$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่าอายุของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีอายุกับบัตรเครดิตกับสินเชื่อบุคคล

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 1.180 < \text{Pearson Chi-Square}$ ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,4} = 13.277$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่า อายุของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีอายุกับบัตรเครดิต บัตรกดเงินสดและสินเชื่อบุคคล

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 5.102 < \text{Pearson Chi-Square}$ ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,4} = 13.277$ จึงยอมรับ H_0 และสรุปผลได้ว่าอายุของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

ประเภทของสินเชื่อ ที่ใช้บริการ	สถานภาพสมรส				Pearson	
	โสด	สมรส	หย่าร้าง	รวม	Chi -Square	DF
บัตรเครดิต	63	23	1	87	2.200	2
บัตรเงินสด	21	6	1	28	4.360	2
สินเชื่อส่วนบุคคล	10	11	0	21	6.171	2
บัตรเครดิตกับบัตร กดเงินสด	17	5	1	23	4.957	2
บัตรเครดิตกับ สินเชื่อส่วนบุคคล	5	4	0	9	1.018	2
บัตรเครดิตกับบัตร เงินสดและสินเชื่อ ส่วนบุคคล	1	1	0	2	0.396	2
รวม	117	50	3	170	-	-

กรณีสถานภาพกับบัตรเครดิต

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 2.200 < \text{Pearson Chi-Square}$ ของตาราง ทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,2} = 9.210$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่า สถานภาพของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีสถานภาพกับบัตรเครดิตเงินสด

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 4.360 < \text{Pearson Chi-Square ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square } \chi^2_{0.01,2} = 9.210$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่าสถานภาพของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีสถานภาพกับสินเชื่อบุคคล

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 6.171 < \text{Pearson Chi-Square ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square } \chi^2_{0.01,2} = 9.210$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่าสถานภาพของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีสถานภาพกับบัตรเครดิตกับบัตรเครดิต

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 4.957 < \text{Pearson Chi-Square ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square } \chi^2_{0.01,2} = 9.210$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่าสถานภาพของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีสถานภาพกับบัตรเครดิตกับสินเชื่อบุคคล

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 1.018 < \text{Pearson Chi-Square ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square } \chi^2_{0.01,2} = 9.210$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่าสถานภาพของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีสถานภาพกับบัตรเครดิต บัตรเงินสดและสินเชื่อบุคคล

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 0.396 < \text{Pearson Chi-Square ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square } \chi^2_{0.01,2} = 9.210$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่า สถานภาพของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

ประเภทของสินเชื่อ ที่ใช้บริการ	ตำแหน่ง					รวม	Pearson	
	staff2	staff3	staff4	office 1- 4	สูงกว่า officer4		Chi-Square	DF
บัตรเครดิต	29	27	12	15	4	87	4.775	4
บัตรเงินสด	9	6	9	3	1	28	11.441	4
สินเชื่อส่วนบุคคล	8	9	1	1	2	21	4.868	4
บัตรเครดิตกับบัตร เงินสด	9	3	7	3	1	23	9.431	4
บัตรเครดิตกับ สินเชื่อส่วนบุคคล	2	4	0	1	2	9	8.160	4
บัตรเครดิตกับบัตร เงินสดและสินเชื่อ ส่วนบุคคล	1	1	0	0	0	2	0.959	4
รวม	58	50	29	23	10	170	-	-

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ตำแหน่งของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

สมมติฐานหลัก: ตำแหน่งของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

สมมติฐานรอง: ตำแหน่งของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีตำแหน่งกับบัตรเครดิต

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 4.775 < \text{Pearson Chi-Square}$ ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,4} = 13.277$ จึงยอมรับ H_0 และสรุปผลได้ว่าตำแหน่งของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีตำแหน่งกับบัตรกดเงินสด

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 11.441 < \text{Pearson Chi-Square ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square } \chi^2_{0.01,4} = 13.277$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่า ตำแหน่งของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีตำแหน่งกับสินเชื่อบุคคล

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 4.868 < \text{Pearson Chi-Square ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square } \chi^2_{0.01,4} = 13.277$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่าตำแหน่งของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีตำแหน่งกับบัตรเครดิตกับบัตรเงินสด

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 9.431 < \text{Pearson Chi-Square ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square } \chi^2_{0.01,4} = 13.277$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่า ตำแหน่งของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีตำแหน่งกับบัตรเครดิตกับสินเชื่อบุคคล

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 8.160 < \text{Pearson Chi-Square ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square } \chi^2_{0.01,4} = 13.277$ จึงยอมรับ H_0 และสรุปผลได้ว่าตำแหน่งของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มี

กรณีตำแหน่งกับบัตรเครดิต บัตรกดเงินสดและสินเชื่อบุคคล

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 0.959 < \text{Pearson Chi-Square ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square } \chi^2_{0.01,4} = 13.277$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่าตำแหน่งของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

ประเภท ของ สินเชื่อ ที่ใช้ บริการ	รายได้							Pearson		
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,0001- 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001– 30,000 บาท	30,001– 35,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม	Chi -Square	DF
บัตรเครดิต	1	9	45	16	9	2	5	87	3.654	6
บัตรเงินสด	0	1	14	9	3	0	1	28	5.522	6
สินเชื่อส่วนบุคคล	0	4	11	2	2	0	2	21	4.425	6
บัตรเครดิต กับบัตรกด เงินสด	0	1	12	6	3	0	1	23	3.060	6
บัตรเครดิต กับสินเชื่อ ส่วนบุคคล	0	1	4	1	1	0	2	9	5.354	6
บัตรเครดิต กับบัตรกด เงินสดและ สินเชื่อส่วนบุคคล	0	0	1	0	1	0	0	2	5.052	6
รวม	1	16	87	34	19	2	11	170	-	-

กรณีรายได้กับบัตรเครดิต

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 3.654 < \text{Pearson Chi-Square}$ ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,6} = 16.812$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่ารายได้ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีรายได้กับบัตรกดเงินสด

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 5.522 <$ Pearson Chi-Square ของตาราง ทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,6} = 16.812$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่ารายได้ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีรายได้กับสินเชื่อบุคคล

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 4.425 <$ Pearson Chi-Square ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,6} = 16.812$ จึงยอมรับ H_0 และสรุปผลได้ว่ารายได้ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีรายได้กับบัตรเครดิตกับบัตรเงินสด

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 3.060 <$ Pearson Chi-Square ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,6} = 16.812$ จึงยอมรับ H_0 และสรุปผลได้ว่ารายได้ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีรายได้กับบัตรเครดิตกับสินเชื่อบุคคล

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 5.354 <$ Pearson Chi-Square ของตาราง ทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,6} = 16.812$ จึงยอมรับ H_0 และ สรุปผลได้ว่ารายได้ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

กรณีรายได้กับบัตรเครดิต บัตรกดเงินสดและสินเชื่อบุคคล

กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.01$ สรุปผลการทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{\text{คำนวณ}} = 5.052 <$ Pearson Chi-Square ของตารางทดสอบสถิติทดสอบ Pearson Chi-Square $\chi^2_{0.01,6} = 16.812$ จึงยอมรับ H_0 และสรุปผลได้ว่ารายได้ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ

4.5 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามวิจัย

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของรัฐในการให้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อระหว่างสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในด้านการรับบริการสินเชื่อ/ความสะดวกในการรับบริการด้านการควบคุมอัตราดอกเบี้ย ด้านสินเชื่อเพื่อประชาชน

4.5.1 สถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์

ด้าน	ความคิดเห็น
1. ด้านการรับบริการสินเชื่อ/ ความสะดวกในการรับบริการ	ได้รับบริการล่าช้า <ul style="list-style-type: none"> - รัฐบาลให้ความสำคัญมากกว่า - มีเงื่อนไขการขอสินเชื่อที่ยืดหยุ่นกว่า - การติดตามหนี้รุนแรงน้อยกว่า - น่าเชื่อถือ มั่นคงกว่า - ชำระง่ายกว่าเพราะมีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก - ผลิตภัณฑ์สินเชื่อน่าใช้
2. ด้านการควบคุมอัตราดอกเบี้ย	<ul style="list-style-type: none"> - ดอกเบี้ยพอกัน - ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ น้อยกว่า - อยากให้รัฐบาลออกนโยบายควบคุมอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำกว่าปัจจุบันเพื่อมิให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบประชาชน - อยากให้รัฐบาลมีการควบคุมอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นแบบคงที่
3. ด้านสินเชื่อเพื่อประชาชน	<ul style="list-style-type: none"> - ได้ดอกเบี้ยต่ำ ระยะเวลาผ่อนนาน - ขอสินเชื่อได้ง่าย เงื่อนไขยืดหยุ่นได้ตามนโยบายของรัฐ - ในระยะยาวอาจก่อให้เกิดหนี้สาธารณะ - บริการให้กับประชาชนได้ไม่ทั่วถึง

4.5.2 สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ด้าน	ความคิดเห็น
1. ด้านการรับบริการสินเชื่อ/ ความสะดวกในการรับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับบริการรวดเร็วกว่า - ได้วงเงินมากกว่า - ความน่าเชื่อถือน้อยกว่า - การติดตามหนี้รุนแรง - ผลกระทบต่อสินเชื่อไม่หลากหลาย - ไม่ได้รับความสะดวกในการชำระ เพราะมีสาขาน้อย
2. ด้านการควบคุมอัตราดอกเบี้ย	<p>ดอกเบี้ยพอๆกัน</p> <p>ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ สูงกว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - สินเชื่อประเภทบัตรเงินสดค่าธรรมเนียมสูงกว่า - การควบคุมอัตราดอกเบี้ยยังไม่ชัดเจน
3. ด้านสินเชื่อเพื่อประชาชน	<p>รัฐบาลมีบทบาทในการแทรกแซงได้ยากเพราะ</p> <p>ส่วนใหญ่เป็นสถาบันการเงินของต่างประเทศที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย</p>

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ได้แก่ บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อบุคคลของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ได้แก่ บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อบุคคลของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่เป็นบัตรเครดิต โดยเหตุผลที่ใช้เพื่อชำระสินค้าและบริการโดยเป็นของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้มากที่สุด คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) วงเงินระหว่าง 50,000-100,000 บาท ระยะเวลาถือครอง 5-10 ปี เหตุผลที่เลือกผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสถาบันการเงินที่ถือครอง (ออกโดยธนาคารพาณิชย์ เพราะสะดวกในการชำระเงิน ส่วนสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้มากที่สุดคือ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) เหตุผลที่เลือกผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสถาบันการเงินที่ถือครอง(ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์) เพราะสะดวก รวดเร็วกว่า และได้วงเงินสินเชื่อมากกว่า จากการศึกษาครั้งนี้ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ จำแนกเป็นเพศหญิงร้อยละ 83.33 เพศชายร้อยละ 16.67 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 49.2 ตำแหน่ง staff 2 ร้อยละ 36.7 รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนใหญ่ประมาณ 15,001 – 20,000 สถานภาพโสดมากกว่าสมรสและส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตอย่างเดียวนคิดเป็นร้อยละ 50.9 เป็นบัตรที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 40.4 และเป็นบัตรที่ไม่ได้ออกโดยธนาคารพาณิชย์ คือ บริษัทอีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 25.7 สาเหตุการใช้บริการสินเชื่อเพื่อชำระสินค้าและบริการ มากที่สุดเป็น ร้อยละ 48.2 เพื่อใช้ยามจำเป็นหรือกรณีฉุกเฉินร้อยละ 38.2 อัตราดอกเบี้ยถูก

ร้อยละ 5.8 มีความสะดวกสบายในการรับบริการสินเชื่อ ร้อยละ 4.2 ชำระหนี้ในระบบร้อยละ 3.7 ตามลำดับ เหตุผลของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับสถาบันการเงิน(ออกโดยธนาคารพาณิชย์) สะดวกในการชำระเงิน ร้อยละ 43.8 สวัสดิการสำหรับพนักงาน ร้อยละ 26.3 ความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 24.2 ระยะเวลากู้สินเชื่อที่ยาวนาน ร้อยละ 5.20 ตามลำดับเหตุผลที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับสถาบันการเงิน (ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์) สะดวกรวดเร็วกว่าร้อยละ 35.2 ได้วงเงินสินเชื่อมากกว่า ร้อยละ 26.4 (เงื่อนไขการขอสินเชื่อ ร้อยละ 25.3 อัตราดอกเบี้ยถูกกว่า ร้อยละ 13.2 ตามลำดับ ระยะเวลาที่ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเฉลี่ย 5-10 ปี และวงเงินที่ได้รับอนุมัติส่วนใหญ่ 50,001-100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าวงเงินที่ได้รับอนุมัติเพียงพอและมีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวัน และรายได้เพียงพอต่อการชำระผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีบางส่วนที่เห็นว่ารายได้ไม่เพียงพอต่อการชำระผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพราะสาเหตุ รายได้ต่ำ ร้อยละ 38.6 ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูง ร้อยละ 36.1 ใช้เงินกู้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ ร้อยละ 12.4 มีหนี้สินภายนอก ร้อยละ 9.4 อื่น ๆ ร้อยละ 3.5 ตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่ยังใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสวัสดิการพนักงานไทยพาณิชย์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ร้อยละ 46.6 สินเชื่อผู้อุปโภคและบริโภค ร้อยละ 28 อื่น ๆ ได้แก่ สินเชื่อเพื่อผู้ประสบอุทกภัยและสินเชื่อเอนกประสงค์เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 10.2 สินเชื่อรถยนต์ ร้อยละ 9.3 สินเชื่อเพื่อสมรส ร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

2. พนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ที่ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 31-35 ปี สถานภาพโสด ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่ง staff 2 รายได้ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ โดยศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรกับพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อพบว่าพฤติกรรมการใช้สินเชื่อมีความเป็นอิสระกับ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาและรายได้ แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงในการบริโภคที่ไม่ขึ้นอยู่กับ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้ ผู้ที่ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนใหญ่ได้รับวงเงินเพียงพอและมีรายได้ต่อเดือนเพียงพอต่อการชำระผลิตภัณฑ์สินเชื่อ มีส่วนน้อยที่ได้รับวงเงินไม่เพียงพอและมีรายได้ต่อเดือนไม่เพียงพอต่อการชำระผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพราะมีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูง นอกจากนี้ยังได้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกว่าพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่ยังใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสวัสดิการพนักงานไทยพาณิชย์ด้วยเป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และวงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับจากการใช้บัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับความจำเป็นต่อชีวิตประจำวันโดยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ได้รับวงเงิน 10,000 – 30,000 บาท

2. การอภิปรายผล

เมื่อพิจารณาถึงพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์จำนวน 120 คน พบว่า การประมาณการทางสถิติของตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งอาจจะเนื่องมาจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างอาจมีจำนวนน้อยเกินไปถ้าจะศึกษาครั้งต่อไปควรเก็บกลุ่มตัวอย่างมากกว่านี้หรืออาจเพิ่มตัวแปรส่วนรายได้ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อในด้านความจำเป็นของวงเงินที่ได้รับเพียงเล็กน้อยซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีอุปสงค์ โดยปัจจัยที่กระทบต่ออุปสงค์ คือ รายได้ ซึ่งรายได้ในงานวิจัยนี้จะเป็นตัวกำหนดวงเงินที่ได้รับ พบว่าระดับวงเงิน 10,000-30,000 บาท มีผลต่อความจำเป็นในการใช้บัตรเครดิตของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไปซึ่งจะมีผลกับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ นั่นคือ การชำระสินค้าและบริการ โดยเหตุผลที่พนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนใหญ่เป็นบัตรเครดิตก็เพื่อการชำระสินค้าและบริการนั่นเองและผลการศึกษาวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ โดยเฉพาะบัตรเครดิตกับผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต คือมีความเป็นอิสระกับ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาและรายได้ แสดงว่ากลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงในการบริโภคที่ไม่ขึ้นอยู่กับเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้ ซึ่งจากการสำรวจและทดสอบพบว่า ต่างก็มีพฤติกรรมในการบริโภคเพิ่มขึ้นเมื่อมีบัตรเครดิต

ส่วนทฤษฎีการบริโภคในวัฏจักรชีวิตสอดคล้องในแง่ที่ว่าปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค คือ สัมพันธ์กับทฤษฎีการบริโภคในวัฏจักรชีวิตที่ว่าในช่วงชีวิตของบุคคลขณะที่มีอายุน้อย จะมีระดับรายได้อยู่ในระดับต่ำ และจะมีรายได้สูงขึ้นเมื่อมีอายุมากขึ้น ปริมาณการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคของบุคคลจะสูงขึ้นเป็นลำดับตามอายุขัย เมื่อทำการเปรียบเทียบในช่วงต้นของชีวิต บุคคลจะมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการบริโภค ดังนั้นบุคคลจึงต้องประพฤติดนเป็นผู้ก่อหนี้ ต่อมาในช่วงกลางของชีวิตจึงจะเริ่มที่จะมีรายได้เหลือจ่ายจนสามารถชดใช้หนี้เดิมได้ และเก็บเงินสะสมไว้สำหรับช่วงปลายของชีวิต นั่นคือ คราวเรือนที่มีหัวหน้าครอบครัวนั้นคือความต้องการถือครองผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อตอบสนองความต้องการก็เพิ่มมากขึ้น เพราะเมื่อผู้บริโภคมีความต้องการและความจำเป็นเกี่ยวกับสินค้าในการครองชีพในเรื่องของค่าใช้จ่ายในครัวเรือนที่สูงขึ้นจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเพื่อให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นด้วยการขอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

กับสถาบันการเงินเพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดและเป็นบุคคลอายุน้อยหรืออยู่ในวัยสูงอายุ ถ้าหากพิจารณาในแง่ของการตัดสินใจเพื่อการบริโภคของครัวเรือนแล้ว ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปริมาณการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคในงวดเวลาหนึ่งจะขึ้นอยู่กับมูลค่าปัจจุบันในงวดเวลานั้นของกระแสรายได้ตลอดช่วงชีวิตซึ่งเป็นค่าที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับรายได้คาดคะเนตลอดช่วงอายุขัยทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตของครัวเรือน

3. ข้อเสนอแนะในการศึกษา

3.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

จากการศึกษาพบว่าบัตรเครดิตเป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุดโดยใช้เพื่อชำระสินค้าและบริการบัตรเครดิตจึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความจำเป็นอย่างมากต่อกลุ่มบุคคลกลุ่มนี้ ดังนั้นภาครัฐที่เกี่ยวข้องน่าจะมีการเข้ามาควบคุม ดูแลและอำนวยความสะดวกเรื่องการให้บริการบัตรเครดิตเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนแทนการถือเงินสดจะเป็นการสร้างความปลอดภัยในการใช้จ่ายทั้งนี้รัฐบาลควรสนับสนุนให้ประชาชนใช้บัตรเครดิตอย่างถูกต้องด้วย เนื่องด้วยประเทศไทยกำลังก้าวไปสู่สังคมแห่งโลกเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นและเพื่อสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศไทย

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ แต่ข้อเท็จจริง ยังมีกลุ่มของพนักงานของธนาคารอีกหลายกลุ่มที่ไม่ได้นำมาศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มที่อาจจะมีพฤติกรรมการใช้สินเชื่อแตกต่างจากกลุ่มข้างต้น นอกจากนี้ยังมีกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มอื่นๆซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีความน่าสนใจในการศึกษา เช่น กลุ่มของลูกค้าธนาคาร เป็นต้น

3.2.2 ปัจจุบันการแข่งขันในผลิตภัณฑ์สินเชื่อแต่ละธนาคารมีความรุนแรงมากขึ้น และผลิตภัณฑ์มีความหลากหลายมากขึ้น ยกตัวอย่าง ผลิตภัณฑ์ในรูปแบบของประกัน เช่น ประกันชีวิต ประกันรถยนต์ เป็นต้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้และมีแนวโน้มการใช้ในอนาคตที่สูงขึ้นเรื่อยๆ จึงทำให้ผลิตภัณฑ์นี้เป็นอีกกลุ่มที่มีความน่าสนใจที่จะศึกษา

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กฤษฎา สังขมณี. (2549). *การจัดการสินเชื่อ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธนรัชการพิมพ์.
- ชัยนต์ ตันดีวิศดาการ. (2503). *ทฤษฎีอุปสงค์*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ขั้นสูง*. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธานีทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนดีดี.
- นายพนมไพร ชัยยะ. (2554). *พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินในจังหวัดสกลนคร*. (การศึกษาอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- บรรจงศักดิ์ พาหุกุล . (2551) . *การศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าและทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: กรณีศึกษาในอำเภอเมืองจังหวัดอุดรดิตถ์*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- วรรณิ บรรทัด. (2547). *การบริหารสินเชื่อ*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชากลยุทธ์การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. หน่วยที่ 1-8, 42. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี
- วัชรีย์ พฤทธิกานนท์. (2550). *อุปสงค์*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคน. (2539). *หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนา.
- วาโร เฟิงสวัสดิ์. (2546). *การวิจัยในชั้นเรียน*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.
- สมพล อบเชย. (2547). *พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรอำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- อมรรัตน์ พลอยบุญย์. (2547). *พฤติกรรมการใช้ผ่านบัตรเครดิตของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- Franco Modigliani, Albert Ando, Richard Brumberg. (2003, 10 April). *ทฤษฎีการบริโภคในวัฏจักรชีวิต*. สืบค้นจาก www.fpo.go.th/S-I/Source/ECO/ECO6.htm.

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์
 ชื่อผู้วิจัย นางสาวรัตนันลิน พลพิริยะวัฒน์
 คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา 60794 การศึกษาค้นคว้าอิสระ
 คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างหรือเติมค่าลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 40 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ โสด สมรส หย่า
4. ตำแหน่ง staff 2 staff 3 staff 4 officer 1 – 4
 สูงกว่า officer 4
5. รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 15,000 บาท
 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท
 25,001 – 30,000 บาท 30,001 – 35,000 บาท
 35,001 – 40,000 บาท มากกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ

6. สินเชื่อที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด สินเชื่อส่วนบุคคล
 - บัตรเครดิตกับบัตรกดเงินสด
 - บัตรเครดิตกับสินเชื่อส่วนบุคคล
 - บัตรเครดิตกับบัตรกดเงินสดและสินเชื่อส่วนบุคคล

7. สาเหตุการใช้บริการสินเชื่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพื่อให้ยามจำเป็นหรือกรณีฉุกเฉิน
- เพื่อชำระสินค้าและบริการ
- ชำระหนี้ในระบบ
- อัตราดอกเบี้ยถูก
- มีความสะดวกสบายในการรับบริการสินเชื่อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

8. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสถาบันการเงินที่ท่านถือครอง (ออกโดยธนาคารพาณิชย์)

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด จำกัด
- ธนาคารซีทีแบงก์
- ไม่มี

9. เหตุผลที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับสถาบันการเงิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สวัสดิการสำหรับพนักงาน
- ความน่าเชื่อถือ
- สะดวกในการชำระเงิน
- ระยะเวลากู้สินเชื่อที่ยาวนาน

10. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของสถาบันการเงินที่ท่านถือครอง (ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน)
 บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด
 บริษัท อีชีบาย จำกัด (มหาชน)
 บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด
 ไม่มี

11. เหตุผลที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับสถาบันการเงิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สะดวก รวดเร็วกว่า เงื่อนไขการกู้สินเชื่อน้อยกว่า
 ได้วงเงินสินเชื่อมากกว่า อัตราดอกเบี้ยถูกกว่า

12. ท่านใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมาเป็นระยะเวลาานเท่าใด

- น้อยกว่า 1 ปี 1-2 ปี 3-5 ปี 5-10 ปี อื่นๆ

(ระบุ).....

13. วงเงินผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้รับ

- 10,000-30,000 30,001-50,000 50,001-100,000

14. วงเงินสินเชื่อที่ท่านได้รับเพียงพอหรือไม่

- เพียงพอ ไม่เพียงพอ อื่นๆ (ระบุ).....

15. โดยรวมแล้วท่านคิดว่าผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวันหรือไม่

- จำเป็น ไม่จำเป็น เฉยๆ

16. รายได้ต่อเดือนของท่านเพียงพอต่อการชำระผลิตภัณฑ์สินเชื่อหรือไม่

- เพียงพอ ไม่เพียงพอ

17. ท่านคิดว่าสาเหตุที่ทำให้รายได้ต่อเดือนของท่านไม่เพียงพอต่อการชำระผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพราะสาเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- รายได้ต่ำ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูง มีหนี้สินภายนอก
 ใช้เงินกู้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ อื่นๆ ระบุ.....

18. ท่านใช้สวัสดิการพนักงานในการขอผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์หรือไม่

(ถ้าใช่ให้ทำข้อที่ 19 ต่อ)

ใช่อยู่ ไม่ได้ใช้

19. ท่านใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อสวัสดิการพนักงานประเภทใด (ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค
 สินเชื่อรถยนต์ สินเชื่อเพื่อสมรส อื่นๆ ระบุ.....

20. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับนโยบายของรัฐในการให้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ระหว่าง

สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์

ด้านการรับบริการสินเชื่อ / ความสะดวกในการรับ

บริการ.....

ด้านการควบคุมอัตรา

ดอกเบี้ย.....

ด้านสินเชื่อเพื่อ

ประชาชน.....



ภาคผนวก ข

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

สถาบันที่ทำหน้าที่ให้บริการทางการเงิน เช่น การรับฝาก-ถอนเงิน การให้สินเชื่อ การรับชำระเงินและธุรกรรมทางการเงินอื่นๆตามที่ได้รับอนุญาตแก่ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นประชาชนทั่วไป บริษัท ห้างร้านหรือหน่วยงานราชการซึ่งประกอบธุรกิจสถาบันการเงินภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และมีธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำกับดูแล โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. สถาบันการเงิน แบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1.1 ธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank) หมายถึง บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อครบกำหนดระยะเวลาให้สินเชื่อ ซื่อขายตั๋วแลกเงิน ซื่อขายเงินตราต่างประเทศ รวมถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยและหลักทรัพย์ ธุรกิจอนุพันธ์ทางการเงิน ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-banking) ธุรกิจการเงินและธุรกิจการให้บริการอื่น ธนาคารพาณิชย์แบ่งออกได้อีก 4 ประเภท ดังนี้

1.1.1 ธนาคารพาณิชย์ไทย ปัจจุบันมีทั้งสิ้น 14 แห่งคือ

- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)

1.1.2 ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย (Retail Bank) หมายถึง บริษัทมหาชน จำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บริการทางการเงินพื้นฐาน เช่น การรับฝากเงิน การโอนและรับชำระเงินแก่ประชาชนรายย่อย และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แต่ไม่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจที่มีความซับซ้อนและมีความเสี่ยงสูง เช่น ธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ และตราสารอนุพันธ์ ซึ่งปัจจุบันมี 1 แห่งคือ ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)

1.1.3 ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Subsidiary) หมายถึง บริษัทมหาชน จำกัดที่จดทะเบียนในประเทศไทยและได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยมีธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศถือหุ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95 ของหุ้นที่จำหน่ายแล้วทั้งหมด ซึ่งปัจจุบันมี 1 แห่งคือธนาคารเมกะ สากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

1.1.4 สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Foreign Bank Branch/Full Branch) หมายถึง สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันมี 14 แห่ง คือ

ธนาคารเจพีมอร์แกน เชส

ธนาคารซีทีแบงก์

ธนาคารซูมิโตโม มิตซูชิ แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น

ธนาคารคอยซ์แบงก์

ธนาคารเดอระรอยัลแบงก์อ็อฟสกอตแลนด์ เอ็น.วี.

ธนาคารบีเอ็นพี พารีบาส์

ธนาคารมิซูโฮ จำกัด

ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด

ธนาคารแห่งประเทศจีน จำกัด

ธนาคารแห่งอเมริกันซันแนลแอส โซซิเอชั่น

ธนาคารอาร์ เอช บี จำกัด

ธนาคารอินเดียเอ็นโอเวอร์ซีส์

ธนาคารโอเวอร์ซี-ไชนีสแบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด

ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด

1.2 บริษัทเงินทุน (Finance Company) หมายถึง บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเงินทุน โดยรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ และสามารถให้กู้ยืมเงินตามประเภทของธุรกิจเงินทุนที่ได้รับอนุญาต เช่น การให้กู้ยืมเงินระยะปานกลางและระยะยาวแก่กิจการอุตสาหกรรม เกษตรกรรม หรือพาณิชย์กรรม การให้เช่าซื้อบางประเภท แต่ไม่สามารถประกอบ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเงินตราต่างประเทศได้ ซึ่งปัจจุบันมี 2 แห่งคือ

1. บริษัทเงินทุน กรุงเทพธนสาร จำกัด (มหาชน)
2. บริษัทเงินทุน แอ็ดวานซ์ จำกัด (มหาชน)

1.3 บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ (Credit Fancier Company) หมายถึง บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ โดยสามารถรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนที่จะจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ เช่น ไม่น้อยกว่าหนึ่งปี และต้องฝากเงินไม่น้อยกว่าหนึ่งพันบาท โดยสามารถให้กู้ยืมเงินโดยวิธีรับจำนองอสังหาริมทรัพย์ การรับซื้ออสังหาริมทรัพย์โดยวิธีขายฝาก ซึ่งปัจจุบันมี 3 แห่งคือ

1. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ลินน์ ฟิลลิปส์ มอร์เทจ จำกัด
2. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ สหวิริยา จำกัด
3. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ เอเชีย จำกัด

2. สำนักงานผู้แทนธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ หมายถึง สำนักงานของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตจาก ธปท. ให้ดำเนินการแทนธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ โดยดำเนินการได้เฉพาะที่เกี่ยวกับการติดต่อ ประสานงาน การแนะนำลูกค้า และการรวบรวมข้อมูล เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับฐานะทางการเงินของลูกค้าและสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและการเงิน เพื่อส่งให้สำนักงานใหญ่ หรือสำนักงานอื่น ๆ ของธนาคารเท่านั้น ซึ่งปัจจุบันมี 35 แห่ง

3. บริษัทบริหารสินทรัพย์ (บบส.) หมายถึง บริษัทที่ได้จดทะเบียนกับ ธปท. ตามพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 เพื่อทำหน้าที่บริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงิน โดยการรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินที่ยังเปิดกิจการอยู่หรือปิดกิจการแล้ว รวมถึงหลักประกันของสินทรัพย์ด้วยคุณภาพเพื่อนำมาบริหาร เช่น ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ฟันฟูลูกหนี้ หรือจำหน่ายโอนต่อไป ซึ่งปัจจุบันมี 26 แห่ง

4. ผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) หมายถึง ผู้ให้บริการทางการเงินที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัดที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่หัวข้อผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน) ได้แก่

4.1 ผู้ให้บริการบัตรเครดิต หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับบัตรเครดิต ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องมีทุนจดทะเบียนซึ่งชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 100 ล้านบาท ซึ่งปัจจุบันมี 11 แห่ง ผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับหมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับหลักประกัน เพื่อนำไปซื้อสินค้าและบริการเพื่อการอุปโภคบริโภค แต่ไม่รวมการเช่าซื้อรถยนต์อนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการให้กู้ยืมเงินแก่บุคคลธรรมดาโดยไม่มีและรถจักรยานยนต์ ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องมีทุนจดทะเบียนซึ่งชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 50 ล้านบาท ซึ่งปัจจุบันมี 27 แห่ง

4.2 ผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ทั้งนี้ ก่อนให้บริการจะต้องได้รับการพิจารณาจาก ธปท. ก่อน โดยแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ (รายชื่อผู้ให้บริการ) ได้แก่

บัญชี ก ผู้ให้บริการที่ต้องแจ้งให้ ธปท. ทราบก่อนให้บริการ ได้แก่ การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ซื้อสินค้าหรือบริการเฉพาะอย่างตามรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจากผู้ให้บริการเพียงรายเดียว เช่น บัตรที่ใช้ในศูนย์อาหาร

บัญชี ข ผู้ให้บริการที่ต้องขอขึ้นทะเบียนก่อนให้บริการ ได้แก่ การให้บริการเครือข่ายบัตรเครดิต การให้บริการเครือข่ายอีดีซี (เครือข่ายการรับส่งข้อมูลการชำระเงินจากเครื่องรับบัตรไปยังสถาบันผู้ออกบัตร) การให้บริการสวิตซ์ซึ่งในการชำระเงินระบบใดระบบหนึ่ง (ศูนย์กลางรับส่งข้อมูลที่ใช้ในการหักบัญชีและชำระดุลรายการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์) การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ซื้อสินค้าและบริการเฉพาะอย่างตามรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจากผู้ให้บริการหลายราย ณ สถานที่ที่อยู่ภายใต้ระบบการจัดจำหน่ายและการให้บริการเดียวกัน เช่น บัตรที่ใช้ชำระค่าตัวภาพยนตร์และสินค้าอื่นในเครื่องของโรงภาพยนตร์

บัญชี ค ผู้ให้บริการที่ต้องได้รับอนุญาตจาก ธปท. ก่อนให้บริการ ได้แก่ ธุรกิจการให้บริการหักบัญชี การให้บริการชำระดุล การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์หรือเครือข่ายการให้บริการสวิตซ์ซึ่งชำระเงินหลายระบบ การให้บริการชำระเงินแทน การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ซื้อสินค้าและบริการเฉพาะอย่างตามรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจากผู้ให้บริการหลายรายโดยไม่จำกัดสถานที่ และไม่อยู่ภายใต้ระบบการจัดจำหน่ายและการให้บริการเดียวกัน เช่น บัตรที่ใช้ชำระค่าโดยสารรถไฟฟ้าและสินค้าในร้านค้าที่ร่วมรายการ

4.3 ผู้ให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินหรือโอนเงินตราต่างประเทศ หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจเงินตราต่างประเทศตามพระราชบัญญัติควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ.2485 ได้แก่

4.3.1 บุคคลรับอนุญาต (Authorized Money Changer) หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจซื้อและขายธนบัตรต่างประเทศ และรับซื้อเช็คเดินทาง ดังนี้ รับซื้อธนบัตร เหรียญกษาปณ์ต่างประเทศ หรือเช็คเดินทางที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศโดยไม่จำกัดจำนวนขายธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ต่างประเทศ ให้แก่ผู้จะเดินทางไปต่างประเทศไม่เกิน 5,000 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกาหรือเทียบเท่า ต่อคนต่อการเดินทาง 1 ครั้ง

4.3.2 ตัวแทนโอนเงินระหว่างประเทศ (Money Transfer Agent) หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการโอนและรับโอนเงินตราต่างประเทศรับโอนเงินตราต่างประเทศจากบุคคลในต่างประเทศ เพื่อจ่ายเงินบาทให้ผู้รับในประเทศโดยไม่จำกัดจำนวนโอนเงินตราต่างประเทศให้แก่บุคคลในต่างประเทศ เพื่อชำระเป็นค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเลี้ยงดูครอบครัว เพื่อการท่องเที่ยว เพื่อการศึกษา หรือค่าบริการย่อยอื่น ๆ ไม่เกิน 2,000 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกาหรือเทียบเท่าต่อคนต่อวัน

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย จากเว็บไซต์ www.bot.or.th



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวรัตนันลิน พลพิริยะวัฒน์
วัน เดือน ปี เกิด	วันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2528
สถานที่เกิด	อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2550
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2551-2556 ศูนย์บริการลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารการขาย ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

