

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของข้าราชการในการใช้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจากธนาคารกรุงไทย สาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งประมาณการวงเงินสินเชื่อที่ได้รับของข้าราชการโดยทำการสอบถามจากข้าราชการที่ยื่นขอกู้จำนวน 250 ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการ

ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการผู้ให้บริการสินเชื่อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนสมาชิกในครอบครัวรวมตัวเอง และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ได้ทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

##### 4.1.1 เพศ

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย จำนวน 250 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงหญิง จำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.2 เป็นเพศชาย จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.8 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	97	38.8
หญิง	153	61.2
รวม	250	100

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.1.2 อายุ

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย จำนวน 250 รายพบว่าช่วงอายุที่มากที่สุดคือช่วงอายุ 36-50 ปี มีจำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาคือช่วงอายุ 20-35ปี มี 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 30 และช่วงอายุ 51ปีขึ้นไป มี 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.8 โดยจาก ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยที่มีอายุต่ำสุดคืออายุ 21ปี ซึ่งทำงานที่หน่วยงานสรรพากร และอายุสูงสุดคืออายุ 66 ปี เป็นข้าราชการผู้พิพากษา ซึ่งข้าราชการที่สังกัดกระทรวงยุติธรรม เช่น ผู้พิพากษา และอัยการ ซึ่งสามารถทำงานได้ถึงอายุ 70ปี ถึงจะเกษียณอายุ ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยทั้งหมดมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 47 ปี (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
20 - 35 ปี	75	30
36 - 50 ปี	98	39.2
51 ปีขึ้นไป	77	30.8
รวม	250	100
ต่ำสุด (ปี)		21
สูงสุด (ปี)		66
เฉลี่ย (ปี)		47

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.1.3 สถานภาพการสมรส

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย จำนวน 250 ราย ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสแล้วมีจำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 56 ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ สถานภาพโสด มีจำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.8 สถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.4 และสถานภาพแยกกันอยู่ 2ราย คิดเป็นร้อยละ 0.08 (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	87	34.8
สมรส	140	56
หม้าย/หย่าร้าง	23	9.2
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจำนวน 250 ราย ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.2 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.4 ส่วนระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.4 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละผู้ให้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	6.4
ปริญญาตรี	188	75.2
สูงกว่าปริญญาตรี	46	18.4
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.1.5 หน่วยงานและตำแหน่งงาน

ผู้ที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจำนวน 250 ราย ส่วนใหญ่ทำงานที่สำนักงานสรรพากร ถึง 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยส่วนใหญ่เป็นข้าราชการถึงร้อยละ 64.2 ที่เหลือเป็นลูกจ้างประจำร้อยละ 35.8 ลำดับถัดมาทำงานที่สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.6 ( โดยแบ่งเป็นข้าราชการร้อยละ 81.35 และลูกจ้างประจำร้อยละ 18.65) อันดับถัดมาทำงานที่สำนักงานสรรพสามิต 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 16 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (โดยแบ่งเป็นข้าราชการร้อยละ 70 และลูกจ้างประจำร้อยละ 30) และลำดับถัดไปของข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (โดยแบ่งเป็นข้าราชการร้อยละ 90 และลูกจ้างประจำร้อยละ 10) นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังทำงานที่ ศาล สำนักงานอัยการ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ และหน่วยงานอื่นๆ (เช่น กรมธนารักษ์จังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานสถิติแห่งชาติจังหวัดเชียงใหม่ ) คิดเป็นร้อยละ 7.2 4.4 และ 8.4 ตามลำดับ โดยทั้งหมดเป็นข้าราชการทุกคน(ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ร้อยละ
<b>สำนักงานสรรพากร</b>	81	100	
ข้าราชการ	(52)	(64.2)	32.4
ลูกจ้างประจำ	(29)	(35.8)	
<b>สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่</b>	59	100	
ข้าราชการ	(48)	(81.35)	23.6
ลูกจ้างประจำ	(11)	(18.65)	
<b>สำนักงานสรรพสามิต</b>	40	100	
ข้าราชการ	(28)	(70)	16
ลูกจ้างประจำ	(12)	(30)	
<b>สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่</b>	20	100	
ข้าราชการ	(18)	(90)	8
ลูกจ้างประจำ	(2)	(10)	
<b>ศาลและสำนักงานอัยการ</b>	18	100	7.2
ข้าราชการ	(18)	(100)	
<b>สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่</b>	11	100	4.4
ข้าราชการ	(11)	(100)	
<b>หน่วยงานอื่นๆ</b>	21	100	8.4
ข้าราชการ	(21)	(100)	
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละของแต่ละกลุ่ม

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจำนวน 250 ราย ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาทมีจำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.8 ซึ่งเป็นจำนวนที่มากที่สุด รองลงมาได้แก่รายได้ ไม่เกิน15,000 บาท มีจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ23.2ซึ่งในระดับนี้ส่วนมากจะเป็นกลุ่มคนที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ และที่รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนคน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ36 โดยรายได้ต่อเดือนที่ต่ำสุดอยู่ที่ 9,140 บาท ซึ่งผู้กู้เป็นทำงานเป็นเจ้าหน้าที่การเงินที่สำนักงานสรรพากร ส่วนรายได้ที่สูงที่สุดคือ 123,040 บาท ซึ่งประกอบอาชีพเป็นผู้พิพากษาและ รายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 21,560 บาทต่อเดือน (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(บาท)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000	58	23.2
15,001 - 30,000	102	40.8
30,001 บาทขึ้นไป	90	36
รวม	250	100
ต่ำสุด (บาท/เดือน)	9,140	
สูงสุด (บาท/เดือน)	123,040	
เฉลี่ย (บาท/เดือน)	21,560	

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.1.7 รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจำนวน 250 ราย ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยครอบครัวต่อเดือน 40,001 ขึ้นไป มีจำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 44 ซึ่งเป็นจำนวนที่มากที่สุดเพราะผู้กู้ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการที่ตำแหน่งหน้าที่สูงและมีคู่สมรสที่ทำงานแล้วเช่นกัน รองลงมา

คือที่รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.2 รายได้ 20,001-40,000 บาท มีจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.8 โดยรายได้เฉลี่ยของครอบครัวที่ต่ำสุดคือ 15,000 บาท ซึ่งเป็นคนโสด จึงมีรายได้เฉพาะของตนเอง และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวที่มากที่สุดคือ 200,000 บาท ซึ่งผู้ที่มีรายได้ที่ค่อนข้างสูง และยังมีธุรกิจส่วนตัวประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยของรายได้ครอบครัวต่อเดือนอยู่ที่ 50,000 บาท (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อปี

รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน(บาท)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20,000	78	31.2
20,001- 40,000	62	24.8
40,001 บาทขึ้นไป	110	44.0
รวม	250	100
ต่ำสุด (บาท/เดือน)	15,000	
สูงสุด (บาท/เดือน)	200,000	
เฉลี่ย (บาท/เดือน)	50,000	

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.1.8 ภูมิฐานะ

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจำนวน 250 ราย มีภูมิฐานะอยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 224 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.6 ที่เหลือมาจากจังหวัดอื่นๆ เช่น พิษณุโลก น่าน แพร่ เชียงราย ลำปาง ลำพูน เป็นต้น จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.4 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เชียงใหม่	224	89.6
อื่นๆ	26	10.4
รวม	250	100

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.1.9 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

ข้าราชการที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจำนวน 250 ราย มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คนจำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.2 เนื่องจากสภาพสังคมปัจจุบันมีรูปแบบของความเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น รองลงมาคือ 3 คน จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 คนขึ้นไปมีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.6 และจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คนขึ้นไปมีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 โดยจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่น้อยที่สุดคือ 1 คน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มากที่สุดคือ 8 คน และมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3 คน (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 คน	34	13.6
2 คน	100	40
3 คน	98	39.2
4 คนขึ้นไป	18	7.2
รวม	250	100
ต่ำสุด (ราย)	1	
สูงสุด (ราย)	8	
ค่าเฉลี่ย (ราย)	3	

ที่มา : ผลการศึกษา



#### 4.1.10 จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ได้ทำงาน

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจำนวน 250 ราย จากการศึกษพบว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ได้ทำงานมากที่สุดคือ 2 คน มีถึง 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.8 ลำดับต่อมาคือ สมาชิกที่ไม่ได้ทำงานจำนวน 1 คน มีถึง 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 24 ไม่มีเลย มี 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.6 และสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ได้ทำงาน 3 คนขึ้นไปมี 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.6 กลุ่มนี้มักเป็นรูปแบบของครอบครัวใหญ่ ที่มีบุตรหลายคน และต้องเลี้ยงดูพ่อแม่ โดยจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ได้ทำงานที่น้อยที่สุดคือไม่มีเลย และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ได้ทำงานที่มากที่สุดคือ 6 คน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ได้ทำงานโดยเฉลี่ย อยู่ที่ 2 คน (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ได้ทำงาน

จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ได้ทำงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่มี	54	21.6
1 คน	60	24.0
2 คน	87	34.8
3 คนขึ้นไป	49	19.6
รวม	250	100
ต่ำสุด (ราย)	ไม่มี	
สูงสุด (ราย)	6	
ค่าเฉลี่ย (ราย)	2	

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.1.11 ระยะเวลาในการทำงาน

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจำนวน 250 ราย พบว่ามีระยะเวลาในการทำงาน 11-20 ปีมีมากที่สุด จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.2 ระยะเวลาในการทำงาน 1-10ปี มี

จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.8 กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่เพิ่งเข้างานใหม่ ส่วนใหญ่เป็นคนโสด และเงินเดือนไม่สูงมาก และ ระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 36 โดยระยะเวลาที่ทำงานที่ต่ำสุดอยู่ที่ 1 ปี และระยะเวลาที่ทำงานที่สูงสุดอยู่ที่ 35 ปี โดยมีระยะเวลาที่ทำงาน โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 13 ปี (ตารางที่ 4.11)

**ตารางที่ 4.11** จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 - 10 ปี	62	24.8
11 - 20 ปี	98	39.2
21 ปีขึ้นไป	90	36
รวม	250	100
ต่ำสุด (ปี)	1	
สูงสุด (ปี)	35	
เฉลี่ย	13	

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทยประกอบด้วย ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ากับธนาคารกรุงไทย การใช้บริการเงินฝากและ เงินกู้ และ การใช้บริการทางการเงินอื่นๆจากธนาคารกรุงไทย

##### 4.2.1 ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ากับธนาคารกรุงไทย

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจำนวน 250 ราย มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้ากับธนาคารกรุงไทย 11 ปีขึ้นไป มีจำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 54 เนื่องจากระบบเงินเดือนของราชการจะผ่านบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทยตลอดระยะเวลาที่ทำงาน รองลงมาคือ

ระยะเวลา 6-10 ปี มีจำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.8 และระยะเวลาเป็นลูกค้า 1-5 ปี มีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.2 โดยระยะเวลาในการเป็นลูกค้ากับธนาคารกรุงไทยที่ต่ำสุดคือ 1 ปี และสูงสุดคือ 30 ปี โดยระยะเวลาเฉลี่ยของการเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยคือ 12 ปี (ตารางที่ 4.12)

**ตารางที่ 4.12** ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ากับธนาคารกรุงไทย

ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 - 5 ปี	43	17.2
6 - 10 ปี	72	28.8
11 ปีขึ้นไป	135	54
รวม	250	100
ต่ำสุด (ปี)	1	
สูงสุด (ปี)	30	
เฉลี่ย (ปี)	12	

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.2.2 การใช้บริการเงินฝากและเงินกู้จากธนาคารกรุงไทย

หัวข้อนี้เป็นการศึกษาถึงการใช้บริการเงินฝากและเงินกู้ยืมของข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ จากการศึกษาพบว่าด้านเงินฝาก ข้าราชการทุกคนจะมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เนื่องจากเป็นบัญชีที่ใช้ในระบบเงินเดือนของข้าราชการ เงินฝากออมทรัพย์เป็นเงินฝากที่สามารถถอนได้ทุกเมื่อที่ต้องการ มีสมุดคู่ฝากให้กับเจ้าของบัญชี คิดดอกเบี้ยร้อยละ 85 สตางค์ต่อปีโดยคิดดอกเบี้ยปีละ 2 ครั้ง ทุกวันที่ 30 มิถุนายน และ 31 ธันวาคม ยอดเงินในบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 50,240.00 บาท

เงินฝากกระแสรายวันหรือเงินฝากเพื่อเรียกเป็นเงินฝากที่ไม่มีดอกเบี้ย ใช้ใช้ในการเบิกถอน จากการศึกษาพบว่ามีเพียง 15 รายที่มีการเปิดบัญชีกระแสรายวัน คิดเป็นร้อยละ 6 ค่าเฉลี่ยของ

ยอดเงินในบัญชีกระแสรายวันอยู่ที่ 100,000 บาท โดยกลุ่มข้าราชการที่มีบัญชีกระแสรายวัน ส่วนใหญ่ มีการประกอบธุรกิจเพิ่มเติมจากงานประจำ

บัญชีเงินฝากประจำเป็นบัญชีที่ให้ดอกเบี้ยสูงกว่าบัญชีออมทรัพย์ปกติ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการฝากเพื่อได้ดอกเบี้ย เช่น 3 เดือน 6 เดือน และ 12 เดือน เสียภาษี 15 เปอร์เซ็นต์ โดยการถอนก่อนกำหนดจะทำให้ได้ดอกเบี้ยน้อยกว่าที่ตกลงไว้ อาจจะเทียบเท่าอัตราดอกเบี้ยของเงินฝากออมทรัพย์หรืออาจไม่ได้ดอกเบี้ยเลย จากข้าราชการกลุ่มตัวอย่างพบว่ามีเพียง 47 รายที่มีการเปิดบัญชีเงินฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ 18.8 โดย ยอดเงินเฉลี่ยของบัญชีเงินฝากประจำอยู่ที่ 150,000 บาท

ด้านเงินกู้พบว่า สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเป็นสินเชื่อสำหรับข้าราชการที่มีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย เป็นวงเงินเบิกเกินบัญชีซึ่งจะอนุมัติให้ 10 เท่าของเงินเดือนของผู้กู้ โดยคิดดอกเบี้ยทุกเดือน เป็นรายวัน จากกลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการสินเชื่อธนวัฏพบว่ามีทั้งหมด 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.2 ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนมากที่สุดในบรรดาสินเชื่อทั้งหมด เนื่องจากเงินกู้ธนวัฏเป็นวงเงินเบิกเกินบัญชีที่มีความสะดวกและคล่องตัว

สำหรับสินเชื่อเอนกประสงค์ เป็นสินเชื่อสำหรับการใช้เพื่ออุปโภคบริโภค ผู้กู้จะได้รับเงินโอนเข้าบัญชี และมีการหักบัญชีชำระคืนเป็นงวด กลุ่มตัวอย่างใช้บริการจำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.6

สินเชื่อบ้าน เป็นสินเชื่อสำหรับการสร้างที่อยู่อาศัย ซื่ออาคารพาณิชย์ ซื่อที่ดิน อสังหาริมทรัพย์อื่นๆ ปรับปรุงซ่อมแซมบ้าน ไล่ถอนงานงที่ดินหรือบ้านจากสถาบันการเงินอื่น เป็นต้น มีกลุ่มตัวอย่างใช้บริการจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.4

สินเชื่อกรุงไทยซึ่งเป็นสินเชื่อที่ใช้สำหรับการผ่อนชำระสินค้าอุปโภคบริโภค เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์สำนักงาน โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยมีการผ่อนชำระโดยการหักบัญชีกับธนาคารกรุงไทยเช่นกัน กลุ่มตัวอย่างใช้บริการจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.6 (ตารางที่ 4.13)

#### ตารางที่ 4.13 การใช้บริการเงินฝากและเงินกู้

รายการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวนเงิน(บาท/คน)
<b>1.เงินฝาก</b>			
1.1 เงินฝากออมทรัพย์	250	100	50,240
1.2 เงินฝากกระแสรายวัน	15	6	100,000
1.3 เงินฝากประจำ	47	18.8	150,000
<b>2.เงินกู้</b>			
2.1 สินเชื่อกรุงไทยชนวิฑู	178	71.2	160,000
2.2 สินเชื่อเอนกประสงค์	89	35.6	360,000
2.3 สินเชื่อบ้าน	51	20.4	1,200,000
2.4 สินเชื่อกรุงไทยเช่าซื้อ	14	5.6	32,000

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1คำตอบ

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.2.3 การใช้บริการทางการเงินอื่นๆจากธนาคารกรุงไทย

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย มีการใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆของธนาคารกรุงไทย พบว่า ด้านกลุ่มผลิตภัณฑ์บัตร เอทีเอ็มพบว่าบัตรธรรมดา กลุ่มตัวอย่างใช้บริการจำนวน 204 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.6 ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่มาก เนื่องจากระบบเงินเดือนที่ผ่านธนาคารกรุงไทยของข้าราชการ ทำให้ข้าราชการส่วนใหญ่ทำบัตร เอทีเอ็ม ธรรมดาที่มีค่าธรรมเนียมถูกกว่าบัตรประเภทอื่นๆคือปีละ 230บาท กดเงินสดได้วันละ 50,000บาท เพื่อความคล่องตัวในการเบิกถอนเงินสดได้ ส่วนบัตรเอทีเอ็มทองซึ่งค่าธรรมเนียมรายปีจะแพงกว่าคือปีละ 330บาท และกดเงินสดได้วันละ 150,000บาท พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการจำนวน 98ราย คิดเป็นร้อยละ 39.2 และบัตรเอทีเอ็มแบบ วิซ่าเดบิต ที่สามารถถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็มได้ และยังสามารถใช้รูดซื้อสินค้าที่มีเครื่องหมายวิซ่าเดบิตได้ด้วย บัตรแบบวิซ่าเดบิตนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการ 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.4

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตได้แก่ บัตรเครดิต มีผู้ใช้บริการทั้งหมด 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.2 เนื่องจากข้าราชการส่วนใหญ่ มีฐานเงินเดือนมากกว่า 15,000บาท ซึ่งเป็นไปตามหลักของผู้มีคุณสมบัติสมัครบัตรเครดิต โดยบัตรเครดิตจะใช้สำหรับการรูดซื้อสินค้าและบริการจะมีระยะเวลาปลอดหนี้ 45 วัน และยังสามารถใช้ถอนเงินจากตู้เอทีเอ็มได้ โดยคิดอัตราดอกเบี้ย 20 เปอร์เซ็นต์ต่อปี และบัตรกดเงินสดซึ่งคุณสมบัติของผู้สมัครคือมีฐานเงินเดือน 10,000 บาทขึ้นไป และคิดดอกเบี้ย 28เปอร์เซ็นต์ต่อปี แต่คิดดอกเบี้ยเป็นรายวันตามจำนวนวันที่กดใช้ กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บัตรกดเงินสดจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.2

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ในส่วนประกันชีวิตกรุงไทย AXA ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของธนาคารกรุงไทยและเป็นประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ออมเงิน สามารถใช้ลดหย่อนภาษีได้สูงสุดถึง 100,000 บาท และได้ผลตอบแทนสูง มีระยะเวลาการออมให้เลือกหลากหลายทั้งแบบระยะสั้น และระยะยาวจนถึงเกษียณ กลุ่มตัวอย่างมีผู้ใช้บริการ จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.8 และประกันอุบัติเหตุ 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.33

กลุ่มตัวอย่างที่ซื้อผลิตภัณฑ์กองทุน กองทุนรวมหุ้นระยะยาว กองทุนเพื่อการเลี้ยงชีพ ที่สามารถซื้อไว้เพื่อการลดหย่อนภาษีได้ โดยซื้อขั้นต่ำ 500 บาท โดยกองทุนรวมหุ้นระยะยาวจะต้องซื้อให้ครบ5ปีและขายคืนได้ตอนอายุ 55 โดยเว้นการซื้อได้ 2ครั้ง ส่วนกองทุนเพื่อการเลี้ยงชีพจะต้องซื้อละ 5ปีปฏิทินจึงจะขายคืนได้ ไม่จำเป็นต้องซื้อติดต่อกันทุกปี กองทุนทั้ง2 กองนี้มีผู้ใช้บริการจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.8 และกองทุนอื่นๆหรือกองทุนเป็ระยะสั้นที่ให้ผลตอบแทนสูงมีผู้ใช้บริการ 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.4

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการด้านการโอนเงิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกคนมีการใช้บริการโอนเงินภายในธนาคารกรุงไทยจำนวน โอนเงินไปต่างธนาคาร จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.6 และโอนเงินไปต่างประเทศเพียง 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8

การซื้อตราสารทางการเงินพบว่า กลุ่มตัวอย่างซื้อแคชเชียร์เช็ค ซึ่งเป็นตราสารที่ใช้สำหรับชำระสินค้าและบริการโดยไม่ต้องถือเงินสดโดยนิยมใช้ภายในเขตจังหวัดที่ออกตราสารเท่านั้น ถ้าไปใช้นอกเขตจะเสียค่าธรรมเนียมแพง กลุ่มตัวอย่างใช้บริการการซื้อแคชเชียร์เช็ค จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.4 ซึ่งถือว่าค่อนข้างมาก เนื่องจากการซื้อแคชเชียร์เช็คสะดวกสำหรับการโยกเงินจำนวนมาก

และค่าธรรมเนียมค่า เช่น ชื่อเคชเชอร์เช็คเพื่อส่งจ่ายบริษัทขายรถยนต์ บริษัทขายบ้าน เป็นต้น สำหรับ ตัวแลกเปลี่ยนซึ่งเป็นตราสารที่ใช้สำหรับนอกเขตจังหวัด เหมาะสำหรับการโยกเงินโดยต้องการเอาเช็คไป เข้าบัญชีในเขตจังหวัดอื่น กลุ่มตัวอย่างใช้บริการการซื้อตัวแลกเปลี่ยนจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 36 สำหรับเช็คของขั้ว ซึ่ง เป็นเช็คที่จำกัดมูลค่าในการซื้อได้ไม่เกิน 20,000บาทต่อหนึ่งฉบับ เหมาะ สำหรับการใช้เป็นของขั้วกำหนดในงานพิธีต่างๆ กลุ่มตัวอย่างใช้บริการการซื้อเช็คของขั้วจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.8

การใช้บริการหักค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารกรุงไทย เช่นบริการตัดค่าน้ำค่าไฟ ค่าบัตรเครดิต อัดมัดผ่านบัญชี โดยสามารถเลือกวันครบกำหนดชำระได้ มีผู้ให้บริการจำนวน 56 ราย คิดเป็น ร้อยละ 22.4 การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเคาเตอร์ธนาคาร พบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง 250 ราย มีการใช้ บริการชำระค่าสาธารณูปโภคทุกราย

การบริการทำธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งเป็นบริการบัญชีและบัตรประจำตัวประชาชน มาขอเปิด รหัสเพื่อทำธุรกรรมออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการถอนเงิน ฝากเงิน โอนเงิน ชำระสินค้าบริการต่างๆ สามารถทำทางอินเทอร์เน็ตได้ทันที กลุ่มตัวอย่างใช้บริการทำธุรกรรมออนไลน์จำนวน 68 ราย คิดเป็น ร้อยละ 27.2

การบริการยื่นแบบ ภงด 90 91ซึ่งธนาคารกรุงไทยทุกสาขา รับคำนวณภาษี เงินรายได้ประจำปี ตาม หนังสือรับรองเงินเดือนทวิ 50 และรับยื่นแบบให้โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมใดๆทั้งสิ้น พบว่ากลุ่ม ตัวอย่างใช้บริการยื่นแบบ ภงด ผ่านธนาคารกรุงไทย มีจำนวน 26ราย คิดเป็นร้อยละ 10.4 (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 การใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆของธนาคารกรุงไทย

รายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. บัตร เอทีเอ็ม		
1.1 บัตรเอทีเอ็มธรรมดา	204	81.6
1.2 บัตรเอทีเอ็มทอง	98	39.2
1.3 บัตรเอทีเอ็มวีซ่าเดบิต	56	22.4
2 ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตกรุงไทย		
2.1 บัตรเครดิต	178	71.2
2.2 บัตรกดเงินสด	48	19.2
3 การประกันชีวิต		
3.1 ประกันชีวิตกรุงไทย แอคซ่า	152	60.8
3.2 ประกันอุบัติเหตุ	35	23.33
4 การซื้อกองทุน		
4.1 กองทุนเพื่อการเลี้ยงชีพ ,กองทุนรวมหุ้นระยะยาว	67	26.8
4.2 กองทุนอื่นๆ	41	16.4
5 การโอนเงิน		
5.1 การโอนเงินภายในธนาคาร	250	100
5.2 การโอนเงินระหว่างธนาคาร	134	53.6
5.3 การโอนเงินไปต่างประเทศ	2	0.8
6 ซื้อตราสารทางการเงิน		
6.1 แคลชเชอร์เช็ค	156	62.4
6.2 ตัวแลกเงิน	90	36
6.3 เช็คของขวัญ	32	12.8
7 การหักค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารกรุงไทย	56	22.4
8 การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารกรุงไทย	250	100
9 การทำธุรกรรมออนไลน์	68	27.2
10 การคำนวณภาษียื่นแบบแสดงเงินได้	26	10.4

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1คำตอบ

ที่มา : ผลการศึกษา



### 4.3 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยกับธนาคารกรุงไทย

พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยประกอบด้วย การได้รับความเสียหายจากอุทกภัยในปี 2554 ผลกระทบจากความเสียหายจากเหตุการณ์อุทกภัยปี 2554 วัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อ วงเงินสินเชื่อที่ยื่นขอ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ วิธีการผ่อนชำระ หลักประกันที่ใช้ บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ และการผัดผ่อนชำระ และในทึ้นนี้สามารถจำแนกพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ตามช่วงอายุ 2) ตามตำแหน่งหน้าที่การงาน และ 3) ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 4.3.1 การได้รับความเสียหายจากอุทกภัยในปี 2554

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจำนวน 250 ราย แบ่งเป็นผู้ที่ได้รับความเสียหายจากอุทกภัยในปี 2554 จำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.8 ไม่ได้ได้รับความเสียหายจำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.2

เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า กลุ่มของผู้ที่มีช่วงอายุ 20-35 ปี ได้รับความเสียหายจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.66 และผู้ที่ไม่ได้รับความเสียหายจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.33 กลุ่มของผู้ที่มีช่วงอายุ 36-50 ปี ได้รับความเสียหายจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.82 ไม่ได้ได้รับความเสียหายจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.18 และผู้ที่มีช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ได้รับความเสียหายจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.22 ไม่ได้ได้รับความเสียหายจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.78

เมื่อพิจารณาด้านตำแหน่ง พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งข้าราชการ ได้รับความเสียหายจำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.94 ไม่ได้ได้รับความเสียหายจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.06 สำหรับผู้ที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ พบว่า ได้รับความเสียหายจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.68 ไม่ได้ได้รับความเสียหายจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.37

เมื่อพิจารณาด้านรายได้ โดยแบ่งระดับรายได้เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท ได้รับความเสียหายจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.21 ไม่ได้ได้รับความเสียหายจำนวน 8 ราย คิด

เป็นร้อยละ 13.8 กลุ่มที่มีรายได้ 15,000-30,000 บาท ได้รับความเสียหาย จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.06 ไม่ได้ได้รับความเสียหายจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.94 และที่ระดับรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ได้รับความเสียหาย 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.55 ไม่ได้ได้รับความเสียหายจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.44

สามารถสรุปได้ว่าผู้ที่ได้รับความเสียหายส่วนใหญ่ มีอายุ 21- 25 ปี และ 51 ปีขึ้นไป เป็นข้าราชการ และมีรายได้ไม่เกิน 15,000บาท แล 30,001 บาทขึ้นไป (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 การได้รับความเสียหายจริงจากอุทกภัยในปี 2554

รายการ	ได้รับความเสียหายจริง		ไม่ได้รับความเสียหาย		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>1. ช่วงอายุ</b>						
20 – 35 ปี	56	74.6	19	25.3	75	100
36 – 50 ปี	40	40.8	58	59.2	98	100
51 ปีขึ้นไป	61	79.2	16	20.8	77	100
<b>รวม</b>	<b>157</b>	<b>62.8</b>	<b>93</b>	<b>37.2</b>	<b>250</b>	<b>100</b>
<b>2. ตำแหน่งงาน</b>						
ข้าราชการ	141	71.9	55	28.1	196	100
ลูกจ้างประจำ	16	29.6	38	70.4	54	100
<b>รวม</b>	<b>157</b>	<b>62.8</b>	<b>93</b>	<b>37.2</b>	<b>250</b>	<b>100</b>
<b>3. รายได้ต่อเดือน</b>						
ไม่เกิน 15, 000บาท	50	86.2	8	13.8	58	100
15,001 - 30,000 บาท	48	47.1	54	52.9	102	100
30,001 บาทขึ้นไป	59	65.5	31	34.4	90	100
<b>รวม</b>	<b>157</b>	<b>62.8</b>	<b>93</b>	<b>37.2</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.3.2 ผลของความเสียหายจากเหตุการณ์อุทกภัยปี 2554 ต่อที่อยู่อาศัยหรือสถานประกอบการ

จากหัวข้อที่ผ่านมาพบว่าผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจำนวน 250 ราย เป็นผู้ที่ได้รับความเสียหายเพียง 157 รายเท่านั้น ซึ่งการศึกษาผลกระทบที่ได้รับของผู้ที่ได้รับความเสียหายจำนวน 157 ราย พบว่า ได้รับความเสียหายด้านที่อยู่อาศัย 142 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.44 และ ความเสียหายด้านสถานประกอบการสำหรับข้าราชการที่มีธุรกิจส่วนตัวอื่น ๆ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.56

เมื่อพิจารณาช่วงอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 20-35 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไป ทุกคนได้รับความเสียหายด้านที่อยู่อาศัย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 36-50 ปี ได้รับความเสียหายด้านที่อยู่อาศัยจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.5 ได้รับความเสียหายด้านสถานที่ประกอบการจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5

เมื่อพิจารณาด้านตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งข้าราชการ ได้รับความเสียหายด้านที่อยู่อาศัยจำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.9 ได้รับความเสียหายด้านสถานที่ประกอบการจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.1 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ พบว่า ได้รับความเสียหายด้านที่อยู่อาศัยจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.75 ได้รับความเสียหายด้านสถานที่ประกอบการจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.25

เมื่อพิจารณาด้านรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 15,000-30,000 บาท ทุกคนได้รับความเสียหายด้านสถานที่อยู่ และที่ระดับรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ได้รับความเสียหายด้านสถานที่อยู่อาศัยจำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.58 และ ได้รับความเสียหายด้านสถานที่ประกอบการจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.42

จะเห็นได้ว่าผู้ที่ได้รับความเสียหายจากอุทกภัย ทั้งทุกกลุ่มอายุ ทุกตำแหน่ง และทุกกลุ่มรายได้ส่วนใหญ่ได้รับความเสียหายกระทบต่อที่อยู่อาศัย (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 ผลกระทบจากความเสียหายจากเหตุการณ์อุทกภัยปี 2554

รายการ	สถานที่อยู่อาศัย		สถานที่ประกอบการ		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>1.ช่วงอายุ</b>						
20 – 35 ปี	56	100	0	0	56	100
36 – 50 ปี	25	62.5	15	37.5	40	100
51 ปีขึ้นไป	61	100	0	0	61	100
<b>รวม</b>	<b>142</b>	<b>90.5</b>	<b>15</b>	<b>9.6</b>	<b>157</b>	<b>100</b>
<b>2.ตำแหน่งงาน</b>						
ข้าราชการ	131	92.9	10	7.1	141	100
ลูกจ้างประจำ	11	68.7	5	31.2	16	100
<b>รวม</b>	<b>142</b>	<b>90.5</b>	<b>15</b>	<b>9.6</b>	<b>157</b>	<b>100</b>
<b>3.รายได้ต่อเดือน</b>						
ไม่เกิน 15,000 บาท	50	100	0	0	50	100
15,001 - 30,000 บาท	48	100	0	0	48	100
30,001 บาทขึ้นไป	44	74.6	15	24.4	59	100
<b>รวม</b>	<b>142</b>	<b>90.5</b>	<b>15</b>	<b>9.6</b>	<b>157</b>	<b>100</b>

ที่มา : ผลการศึกษา

### 4.3.3 วัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจำนวน 250 ราย พบว่ามีวัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อเพื่อการซ่อมแซมปรับปรุงบ้านมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 24.4 รองลงมาคือเพื่อใช้ในการชำระหนี้คิดเป็นร้อยละ 23.1 ใช้ในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ใหม่ทดแทนเฟอร์นิเจอร์เก่า คิดเป็นร้อยละ 22.2 ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และ ใช้ในการรักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 8.6 ในที่นี้สามารถจำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ตามช่วงอายุ 2) ตามตำแหน่งหน้าที่การงาน และ 3) ตามรายได้เฉลี่ย โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1) ตามช่วงอายุ

โดยเมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 20-35 ปี ใช้วงเงินสินเชื่อในการซ่อมแซมปรับปรุงบ้านมากที่สุด ร้อยละ 46.7 ต่อมาคือใช้ในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ใหม่ทดแทนเฟอร์นิเจอร์เก่า ร้อยละ 23.3 ใช้ในการชำระหนี้ร้อยละ 16.7 ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ร้อยละ 6.7 และ ใช้ในการรักษาพยาบาล ร้อยละ 6.7

กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 36-50 ปี ใช้วงเงินสินเชื่อในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือใช้ในการซ่อมแซมปรับปรุงบ้านและใช้ในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ใหม่ทดแทนเฟอร์นิเจอร์เก่าในสัดส่วนเท่ากันคือคิดเป็นร้อยละ 20 และลำดับสุดท้ายคือใช้ในการชำระหนี้ และ ใช้ในการรักษาพยาบาลในสัดส่วนที่เท่ากันเช่นกันคือ ร้อยละ 12.5

กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ใช้วงเงินสินเชื่อในชำระหนี้มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 40 รองลงมาคือ ใช้ในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ใหม่ทดแทนเฟอร์นิเจอร์เก่าและใช้จ่ายในชีวิตประจำวันอย่างละเท่ากันคือ ร้อยละ 23.2 และลำดับสุดท้าย คือใช้ในการรักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 6.7

### 2) ตามตำแหน่งหน้าที่การงาน

เมื่อพิจารณาด้านตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ตำแหน่งข้าราชการ ใช้จ่ายเงินสินเชื่อในการ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวันมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือใช้ในการซ่อมแซมปรับปรุงบ้าน คิด เป็นร้อยละ 25 ใช้ในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ใหม่ทดแทนเฟอร์นิเจอร์เก่า ร้อยละ 15 และลำดับสุดท้ายคือใช้ ในการชำระหนี้และใช้ในการรักษาพยาบาลในสัดส่วนที่เท่ากันคือร้อยละ 12.5

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ พบว่า ใช้จ่ายเงินสินเชื่อในการชำระหนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมาคือ ใช้ในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ใหม่ทดแทนเฟอร์นิเจอร์เก่า ร้อยละ 29.4 ใช้ ในซ่อมแซมปรับปรุงบ้าน คิดเป็นร้อยละ 23.8 ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 8.4 และ ใช้ใน การรักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 4.7

### 3) ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

เมื่อพิจารณาด้านรายได้ กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท ใช้จ่ายเงินสินเชื่อในการซ่อมแซม ปรับปรุงบ้านมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 46.7 รองลงมาคือใช้ในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ใหม่ทดแทน เฟอร์นิเจอร์เก่าคิดเป็น ร้อยละ 23.2 ใช้ในการชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 16.7 และลำดับสุดท้ายคือ ใช้จ่าย ในชีวิตประจำวันและใช้ในการรักษาพยาบาลในสัดส่วนที่เท่ากันคือคิดเป็นร้อยละ 6.7

กลุ่มที่มีรายได้ 15,001-30,000 บาท ใช้จ่ายเงินสินเชื่อในการชำระหนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา ใช้ในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ใหม่ทดแทนเฟอร์นิเจอร์เก่า และการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันใน สัดส่วนที่เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 23.3 และลำดับสุดท้ายคือใช้ในการซ่อมแซมปรับปรุงบ้านและใช้ใน การรักษาพยาบาล ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.7

กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ใช้จ่ายเงินสินเชื่อในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันมากที่สุด คิด เป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือใช้ในการซ่อมแซมปรับปรุงบ้านและ ใช้ในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ใหม่ทดแทน เฟอร์นิเจอร์เก่า ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20 และลำดับสุดท้าย ใช้ในการชำระหนี้และใช้ใน การรักษาพยาบาลในสัดส่วนที่เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 12.5 (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 วัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

วัตถุประสงค์ การใช้สินเชื่อ	ซ่อมแซม ปรับปรุงบ้าน	ชำระหนี้	ซื้อ เฟอร์นิเจอร์	ใช้จ่ายใน ชีวิตประจำวัน	รักษาพยาบาล	รวม
<b>1.ช่วงอายุ</b>						
20-35ปี	46.7	16.7	23.3	6.7	6.7	100
36-50ปี	20	12.5	20	35	12.5	100
51 ปีขึ้นไป	6.7	40	23.3	23.3	6.7	100
รวม	24.4	23.1	22.2	21.7	8.6	100
<b>2.ตำแหน่งงาน</b>						
ข้าราชการ	25	12.5	15	35	12.5	100
ลูกจ้างประจำ	23.8	33.7	29.4	8.4	4.7	100
รวม	24.4	23.1	22.2	21.7	8.6	100
<b>3.รายได้ต่อเดือน</b>						
ไม่เกิน 15,000บาท	46.7	16.7	23.3	6.7	6.7	100
15,001-30,000 บาท	6.7	40	23.3	23.3	6.7	100
30,001 บาทขึ้นไป	20	23.3	20	3.5	12.5	100
รวม	24.4	23.1	22.2	21.7	8.6	100

หน่วย : ร้อยละ

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.3.4 วงเงินสินเชื่อที่ยื่นขอและวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย จำนวน 250 ราย มีวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขอเฉลี่ยรายละ 918,700 บาท และมีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับเฉลี่ยรายละ 701,000 ดังนั้นวงเงินสินเชื่อที่ได้รับคิดเป็นร้อยละ 76.3 ต่ วงเงินสินเชื่อที่ยื่นขอ

เมื่อพิจารณาช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุ 20-35 ปี มีวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขอเฉลี่ย 700,000 บาท และมีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับเฉลี่ย 557,000 บาท โดยร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับต่ วงเงินสินเชื่อที่ยื่นขออยู่ที่ 79 ช่วงอายุ 36-50 ปี มีวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขอเฉลี่ย 1,000,000 บาท และมีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับเฉลี่ย

690,000 บาท โดยร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับต่อวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขออยู่ที่ 69 และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป มีวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขอเฉลี่ย 1,056,100 บาท และมีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับเฉลี่ย 856,000 บาท โดยร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับต่อวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขออยู่ที่ 81

เมื่อพิจารณาด้านตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งข้าราชการ มีวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขอเฉลี่ย 950,000 บาท และมีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับเฉลี่ย 850,000 บาท โดยร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับต่อวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขออยู่ที่ 90 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ พบว่า มีวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขอเฉลี่ย 887,400 บาท และมีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับเฉลี่ย 552,000 บาท โดยร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับต่อวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขออยู่ที่ 62.6

เมื่อพิจารณาด้านรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขอเฉลี่ย 700,000 บาท และมีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับเฉลี่ย 490,000 บาท โดยร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับต่อวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขออยู่ที่ 70 กลุ่มที่มีรายได้ 15,000-30,000 บาท มีวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขอเฉลี่ย 950,000 บาท และมีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับเฉลี่ย 720,000 บาท โดยร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับต่อวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขออยู่ที่ 77 และที่ระดับรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขอเฉลี่ย 1,106,100 บาท และมีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับเฉลี่ย 893,000 บาท โดยร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับต่อวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขออยู่ที่ 82 (ตารางที่ 4.18)



ตารางที่ 4.18 เงินสินเชื่อที่ยื่นขอและได้รับ

รายการ	วงเงินสินเชื่อที่ยื่นขอ (บาท/คน)	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ (บาท/คน)	วงเงินที่ได้รับ ต่อวงเงินที่ยื่นขอ (ร้อยละ)
<b>1. ช่วงอายุ</b>			
20 – 35 ปี	700,000	557,000	79
36 – 50 ปี	1,000,000	690,000	69
51 ปีขึ้นไป	1,056,100	856,000	81
<b>รวม</b>	<b>918,700</b>	<b>701,000</b>	<b>76.3</b>
<b>2. ตำแหน่งงาน</b>			
ข้าราชการ	950,000	850,000	90
ลูกจ้างประจำ	887,400	552,000	62.6
<b>รวม</b>	<b>918,700</b>	<b>701,000</b>	<b>76.3</b>
<b>3. รายได้ต่อเดือน</b>			
ไม่เกิน 15,000 บาท	700,000	490,000	70
15,001 - 30,000 บาท	950,000	720,000	77
30,001 บาทขึ้นไป	1,106,100	893,000	82
<b>รวม</b>	<b>918,700</b>	<b>701,000</b>	<b>76.3</b>

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.3.5 ระยะเวลาและจำนวนเงินในการผ่อนชำระ

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย จำนวน 250 ราย มีระยะเวลาในการผ่อนชำระเฉลี่ย 13 ปี และมีจำนวนเงินในการผ่อนชำระโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 6,900 บาทต่อเดือน

เมื่อพิจารณาช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุ 20-35 ปี ระยะเวลาในการผ่อนชำระเฉลี่ย 15 ปี และมีจำนวนเงินในการผ่อนชำระโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 4,301 บาทต่อเดือน ช่วงอายุ 36-50 ปี ระยะเวลาในการผ่อนชำระเฉลี่ย 16 ปี และมีจำนวนเงินในการผ่อนชำระโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 5,205 บาทต่อเดือน และช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นระยะเวลาในการผ่อนชำระเฉลี่ย 9.4 ปี และมีจำนวนเงินในการผ่อนชำระโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 11,596 บาทต่อเดือน

เมื่อพิจารณาด้านตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งข้าราชการ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเฉลี่ย 11.8 ปี และมีจำนวนเงินในการผ่อนชำระโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 8,100 บาทต่อเดือน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ พบว่า ระยะเวลาในการผ่อนชำระเฉลี่ย 16 ปี และมีจำนวนเงินในการผ่อนชำระ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 2,605 บาทต่อเดือน

เมื่อพิจารณาด้านรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000บาท มีระยะเวลาในการผ่อนชำระเฉลี่ย 15.4 ปี และมีจำนวนเงินในการผ่อนชำระโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 4,712 บาทต่อเดือน กลุ่มที่มีรายได้ 15,000-30,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระเฉลี่ย 11 ปี และมีจำนวนเงินในการผ่อนชำระโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 5,600 บาทต่อเดือน และกลุ่มตัวอย่างที่ระดับรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ระยะเวลาในการผ่อนชำระเฉลี่ย 15 ปี และมีจำนวนเงินในการผ่อนชำระโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 9791.11 บาทต่อเดือน (ตารางที่ 4.19)

**ตารางที่ 4.19** ระยะเวลาและจำนวนเงินที่ผ่อนชำระ

รายการ	ระยะเวลาที่ผ่อนชำระ (ปี/คน)	จำนวนเงินที่ ผ่อนต่องวด (บาท/คน)
<b>1.ช่วงอายุ</b>		
20 – 35 ปี	15	4,301
36 – 50 ปี	16	5,205
51 ปีขึ้นไป	9.4	11,596
<b>รวม</b>	13	6,900.00
<b>2.ตำแหน่งงาน</b>		
ข้าราชการ	11.8	8,100
ลูกจ้างประจำ	16	2,605
<b>รวม</b>	13	6,900
<b>3.รายได้ต่อเดือน</b>		
ไม่เกิน 15,000บาท	15.4	4,712
15,001 - 30,000 บาท	11	5,600
30,001 บาทขึ้นไป	15	9791.11
<b>รวม</b>	13	6,900

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.3.6 วิธีการผ่อนชำระ

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจำนวน 250 ราย มีวิธีการผ่อนชำระสินเชื่อโดยการหักบัญชี 221 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.4 และชำระเป็นเงินสด 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.6 เห็นได้ชัดว่าการผ่อนชำระแบบหักบัญชีมีส่วนสูงกว่าชำระเป็นเงินสดเนื่องจาก ข้าราชการทุกรายที่ยื่นกู้มีเงินเดือนผ่านบัญชีธนาคารกรุงไทย ระบบหักบัญชีเงินกู้จะทำการหักในวันที่เงินเดือนออกเลย ทำให้สะดวกรวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดได้มากขึ้น

โดยเมื่อพิจารณาช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุ 20-35 ปี ชำระโดยการหักบัญชี 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.33 ชำระเป็นเงินสด 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.67 ช่วงอายุ 36-50 ปี ชำระโดยการหักบัญชี 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.88 ชำระเป็นเงินสด 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.12 และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ชำระโดยการหักบัญชี 77 ราย คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

เมื่อพิจารณาด้านตำแหน่ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี ตำแหน่งข้าราชการ ชำระโดยการหักบัญชี 194 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.99 ชำระเป็นเงินสด 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.02 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มี ตำแหน่งลูกจ้างประจำ พบว่า ชำระโดยการหักบัญชี 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 ชำระเป็นเงินสด 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 เช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณาด้านระดับรายได้ โดยแบ่งระดับรายได้เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท ชำระโดยการหักบัญชี 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 ชำระเป็นเงินสด 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 กลุ่มที่มีรายได้ 15,000-30,000 บาท ทุกคนชำระโดยการหักบัญชี และที่ระดับรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ทุกคนชำระโดยการหัก

จะเห็นได้ว่า จะเห็นได้ว่าผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ทั้งทุกกลุ่มอายุ ทุกตำแหน่ง และทุกกลุ่มรายได้ส่วนใหญ่ใช้วิธีการผ่อนชำระแบบการหักบัญชี (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20 วิธีการผ่อนชำระ

รายการ	การหักบัญชี		การชำระเป็นเงินสด		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>1.ช่วงอายุ</b>						
20 – 35 ปี	52	69.3	23	30.7	75	100
36 – 50 ปี	92	93.9	6	6.1	98	100
51 ปีขึ้นไป	77	100	0	0	77	100
<b>รวม</b>	<b>221</b>	<b>88.4</b>	<b>29</b>	<b>11.6</b>	<b>250</b>	<b>100</b>
<b>2.ตำแหน่งงาน</b>						
ข้าราชการ	194	98.9	2	1.1	196	100
ลูกจ้างประจำ	27	50	27	50	54	100
<b>รวม</b>	<b>221</b>	<b>88.4</b>	<b>29</b>	<b>11.6</b>	<b>250</b>	<b>100</b>
<b>3.รายได้ต่อเดือน</b>						
ไม่เกิน 15,000บาท	29	50	29	50	58	100
15,001 - 30,000 บาท	102	100	0	0	102	100
30,001 บาทขึ้นไป	90	100	0	0	90	100
<b>รวม</b>	<b>221</b>	<b>88.4</b>	<b>29</b>	<b>11.6</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.3. 7 หลักประกันที่ใช้

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจำนวน 250 ราย พบว่า ไม่มีการใช้หลักประกัน ในการยื่นกู้จำนวน 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.2 มีการใช้บุคคลค้ำประกัน จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 24 และ ใช้หลักทรัพย์สินค้ำประกัน จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.8 เห็นได้ชัดว่า สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ผู้กู้ส่วนใหญ่ไม่จำเป็นต้องมีหลักประกัน เนื่องจากเป็นสินเชื่อที่อนุมัติง่าย เพราะตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ต้องการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย แต่อย่างไรก็ตาม ผู้กู้บางกลุ่มยังต้องมีการใช้หลักประกัน ไม่ว่าจะเป็นใช้บุคคลค้ำ หรือใช้หลักทรัพย์สินค้ำ เนื่องจาก การมีประวัติสินเชื่อ หรือติดภาระหนี้สินอื่นๆ

โดยเมื่อพิจารณาช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุ 20-35 ปี ไม่มีการใช้หลักประกัน จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 68 มีการใช้บุคคลค้ำประกัน จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 16 และ ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 16 เช่นกัน ช่วงอายุ 36-50 ปี ไม่มีการใช้หลักประกัน จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.37 มีการใช้บุคคลค้ำประกัน จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 31. และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ไม่มีการใช้หลักประกัน จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.92 มีการใช้บุคคลค้ำประกัน จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 22

เมื่อพิจารณาด้านตำแหน่ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี ตำแหน่งข้าราชการ ไม่มีการใช้หลักประกัน จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 275 มีการใช้บุคคลค้ำประกัน จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.3 และ ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.04 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่ง ลูกจ้างประจำ พบว่า ไม่มีการใช้หลักประกัน จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.4 มีการใช้บุคคลค้ำประกัน จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.78 และ ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.81

เมื่อพิจารณาด้านรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท ไม่มีการใช้หลักประกัน จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.93 มีการใช้บุคคลค้ำประกัน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.07 กลุ่มที่มีรายได้ 15,000-30,000 ไม่มีการใช้หลักประกัน จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.82 มีการใช้บุคคลค้ำประกัน จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 และ ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.9 และที่ระดับรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ไม่มีการใช้หลักประกัน จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.44 มีการใช้บุคคลค้ำประกัน จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.89 และ ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.67

จะเห็นว่าผู้ที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ทั้งทุกกลุ่มอายุ ทุกตำแหน่ง และทุกกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่ไม่ใช้หลักประกันในการยื่นขอสินเชื่อ (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21 หลักประกันที่ใช้

รายการ	ไม่ใช้		บุคคลค่า		หลักทรัพย์		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>1.ช่วงอายุ</b>								
20 – 35 ปี	51	68	12	16	12	16	75	100
36 – 50 ปี	67	68.4	31	31.6	0	0	98	100
51 ปีขึ้นไป	60	77.9	17	22.1	0	0	77	100
<b>รวม</b>	<b>178</b>	<b>71.2</b>	<b>60</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>4.8</b>	<b>250</b>	<b>100</b>
<b>2.ตำแหน่งงาน</b>								
ข้าราชการ	147	75	45	22.3	4	2.1	196	100
ลูกจ้างประจำ	31	57.4	15	27.8	8	14.8	54	100
<b>รวม</b>	<b>178</b>	<b>71.2</b>	<b>60</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>4.8</b>	<b>250</b>	<b>100</b>
<b>3.รายได้ต่อเดือน</b>								
ไม่เกิน 15,000 บาท	51	87.9	7	12.1	0	0	58	100
15,001 - 30,000 บาท	60	58.8	36	35.3	6	5.9	102	100
30,001 บาทขึ้นไป	67	74.4	17	18.9	6	6.7	90	100
<b>รวม</b>	<b>178</b>	<b>71.2</b>	<b>60</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>4.8</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.3.8 บุคคลที่มีผลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจำนวน 250 ราย พบว่า บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ คือตัวผู้กู้ตัดสินใจด้วยตัวเอง จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.6 อิทธิพลจากครอบครัว จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.8 และ อิทธิพลจากสื่อธนาคารในการรับรู้ว่าอัตราดอกเบี้ยต่ำ จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.6 ซึ่งเห็นได้ชัดเจนว่าอิทธิพลจากสื่อธนาคารมีผลต่อการตัดสินใจของผู้กู้มากที่สุด เนื่องจากสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยเป็นสินเชื่อที่มีดอกเบี้ยต่ำ และมีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทาง

เมื่อพิจารณาช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุ 20-35 ปี ตัวผู้เองที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.33 อิทธิพลจากครอบครัว จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ อิทธิพลจากสื่อธนาคารจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.33 ช่วงอายุ 36-50 ปี ตัวผู้เองที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.3 อิทธิพลจากครอบครัว จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.06 และ อิทธิพลจากสื่อธนาคารจำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.63 และช่วงอายุ 51ปีขึ้นไป พบว่า ตัวผู้เองที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.38 อิทธิพลจากครอบครัว จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.2 และ อิทธิพลจากสื่อธนาคารจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.43 และ

เมื่อพิจารณาด้านตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งข้าราชการ ตัวผู้เองที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.8 อิทธิพลจากครอบครัว จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.17 และ อิทธิพลจากสื่อธนาคารจำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.04 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ ตัวผู้เองที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.04 อิทธิพลจากครอบครัว จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.63 และ อิทธิพลจากสื่อธนาคารจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33

เมื่อพิจารณาด้านรายได้ โดยแบ่งระดับรายได้เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 ตัวผู้เองที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.59 อิทธิพลจากครอบครัว จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.8 และ อิทธิพลจากสื่อธนาคารจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.62 กลุ่มที่มีรายได้ 15,000-30,000 ตัวผู้เองที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.71 อิทธิพลจากครอบครัว จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.76 และ อิทธิพลจากสื่อธนาคารจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.53 และที่ระดับรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ตัวผู้เองที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 อิทธิพลจากครอบครัว จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.33 และ อิทธิพลจากสื่อธนาคารจำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.66

สามารถสรุปได้ว่าผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย มีสื่อธนาคาร เป็นสิ่งที่มีผลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 36-50ปีและ 51 ปีขึ้นไป มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ และมีรายได้อยู่ในช่วง 15,001-30,000 บาท (ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22 บุคคลที่มีผลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ

รายการ	ตัวเอง		ครอบครัว		สื่อธนาคาร		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>1.ช่วงอายุ</b>								
20 – 35 ปี	16	21.3	25	33.3	34	45.3	75	100
36 – 50 ปี	15	15.3	3	3.1	80	81.6	98	100
51 ปีขึ้นไป	18	23.4	4	5.2	55	71.4	77	100
<b>รวม</b>	49	19.6	32	12.8	169	67.6	250	100
<b>2.ตำแหน่งงาน</b>								
ข้าราชการ	29	14.8	16	8.2	151	77.1	196	100
ลูกจ้างประจำ	20	37.1	16	29.6	18	33.3	54	100
<b>รวม</b>	49	19.6	32	12.8	169	67.6	250	100
<b>3.รายได้ต่อเดือน</b>								
ไม่เกิน 15,000บาท	16	27.6	8	13.8	34	58.6	58	100
15,001- 30,000 บาท	15	14.7	12	11.8	75	73.5	102	100
30,001 บาทขึ้นไป	18	20	12	13.3	60	66.7	90	100
<b>รวม</b>	49	19.6	32	12.8	169	67.6	250	100

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.3.9 การผิคนัดชำระ

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย การผิคนัดชำระจากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ไม่เคยมีการผิคนัดชำระจำนวน 231 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.4 เคยมีการผิคนัดชำระ 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.6 ซึ่งสังเกตได้ชัดเจนว่าการผิคนัดชำระมีเป็นสัดส่วนที่น้อย ทั้งนี้เนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้การชำระแบบหักบัญชีอัตโนมัติ ทำให้ความผิดพลาดในการลืมนัดชำระมีค่อนข้างน้อย

โดยเมื่อพิจารณาช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุ 20-35 ไม่เคยมีการผิคนัดชำระจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.33 เคยมีการผิคนัดชำระ 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.67 โดยมีค่าเฉลี่ยสำหรับการผิคนัดชำระอยู่



ที่ 2 ครั้ง สำหรับช่วงอายุ 36-50 ปี และ ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ไม่เคยมีการผิคนัดชำระคิดเป็นร้อยละ 98.98 และ 98.7 ตามลำดับ และมีผู้กู้ที่เคยมีการผิคนัดชำระเพียงช่วงอายุละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02 และ 1.3 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาด้านตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งข้าราชการ ไม่เคยมีการผิคนัดชำระจำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.5 เคยมีการผิคนัดชำระ 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.6 และมีค่าเฉลี่ยของการผิคนัดชำระอยู่ที่ 1.6 ครั้ง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ พบว่า ไม่เคยมีการผิคนัดชำระจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.1 เคยมีการผิคนัดชำระ 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.9 มีค่าเฉลี่ยการผิคนัดชำระอยู่ที่ 2 ครั้ง

เมื่อพิจารณาด้านระดับรายได้ โดยแบ่งรายได้เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท ไม่เคยมีการผิคนัดชำระจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.69 เคยมีการผิคนัดชำระ 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.31 มีค่าเฉลี่ยของการผิคนัดชำระอยู่ที่ 2 ครั้ง กลุ่มที่มีรายได้ 15,000-30,000 บาท ไม่เคยมีการผิคนัดชำระจำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.04 เคยมีการผิคนัดชำระ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.96 และมีค่าเฉลี่ยของการผิคนัดชำระอยู่ที่ 1 ครั้ง และที่ระดับรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ทุกคนไม่เคยมีการผิคนัดชำระ

จะเห็นได้ว่า จะเห็นได้ว่าผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ทั้งทุกกลุ่มอายุทุกตำแหน่ง และทุกกลุ่มรายได้ส่วนใหญ่ไม่เคยมีการผิคนัดชำระ (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23 การผิคนัดชำระ

รายการ	ไม่เคยมีการผิคนัดชำระ		เคยมีการผิคนัดชำระ		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>1.ช่วงอายุ</b>						
20 – 35 ปี	58	77.33	17 (2 ครั้ง)	22.67	75	100
36 – 50 ปี	97	98.98	1 (1 ครั้ง)	1.02	98	100
51 ปีขึ้นไป	76	98.7	1 (1 ครั้ง)	1.3	77	100
<b>รวม</b>	<b>231</b>	<b>92.4</b>	<b>19</b> (2 ครั้ง)	<b>7.6</b>	<b>250</b>	<b>100</b>
<b>2.ตำแหน่งงาน</b>						
ข้าราชการ	191	97.5	5 (1.6 ครั้ง)	2.6	196	100
ลูกจ้างประจำ	40	74.1	14 (2 ครั้ง)	25.9	54	100
<b>รวม</b>	<b>231</b>	<b>92.4</b>	<b>19</b> (2 ครั้ง)	<b>7.6</b>	<b>250</b>	<b>100</b>
<b>3.รายได้ต่อเดือน</b>						
ไม่เกิน 15,000 บาท	41	70.7	17 (2 ครั้ง)	29.3	58	100
15,001 - 30,000 บาท	100	98.1	2 (1 ครั้ง)	1.9	102	100
30,001 บาทขึ้นไป	90	100	0	0	90	100
<b>รวม</b>	<b>231</b>	<b>92.4</b>	<b>19</b> (2 ครั้ง)	<b>7.6</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนครั้งเฉลี่ยที่มีการผิคนัดชำระ

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.4 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ ประกอบด้วย พนักงานมีความรู้ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ คุณภาพในการให้บริการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อ เงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ วงเงินกู้ที่ได้รับ กระบวนการและความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ การคิดค่าบริการต่างๆ ค่าประเมินราคา ค่าบริการ จัดการสินเชื่อ ระยะเวลาในการชำระคืน และการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว และในนี้สามารถ จำแนกความพึงพอใจเป็น 4 กลุ่มโดยมีรายละเอียดดังนี้คือ 1) ในภาพรวม 2) ตามช่วงอายุ 3) ตาม ตำแหน่งหน้าที่การงาน และ 4) ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

##### 1) ในภาพรวม

ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการจำนวน 250 ราย ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดอยู่ที่ 2.57 แปลว่า มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีระดับความพึงพอใจใน ด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและคุณภาพในการให้บริการของพนักงานเป็นอับ ดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3 ลำดับต่อมาคือพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยต่ำของสินเชื่อ โดยมีคะแนน เฉลี่ยอยู่ที่ 2.8 ลำดับสามพึงพอใจด้านเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ มีค่าเฉลี่ย 2.74 ลำดับที่สี่พึงพอใจ ด้านวงเงินกู้ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.5 ลำดับที่ห้าพึงพอใจด้านกระบวนการและความรวดเร็วในการ พิจารณาสินเชื่อและพึงพอใจด้านการคิดค่าบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.35 และลำดับสุดท้ายพึงพอใจด้าน ระยะเวลาในการชำระคืนและการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 2.2 (ตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.24 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อในภาพรวม

ความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	อันดับ
พนักงานมีความรู้ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	3	มาก	1
คุณภาพในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย	3	มาก	1
อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อ	2.8	มาก	2
เงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้	2.75	มาก	3
วงเงินกู้ที่ได้รับ	2.5	ปานกลาง	4
กระบวนการและความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ	2.35	ปานกลาง	5
การคิดค่าบริการต่างๆ ค่าประเมินราคา ค่าบริการจัดการสินเชื่อ	2.35	ปานกลาง	5
ระยะเวลาในการชำระคืน	2.2	ปานกลาง	6
การติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว	2.2	ปานกลาง	6
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>2.57</b>	<b>มาก</b>	

ที่มา : ผลการศึกษา

## 2) ตามช่วงอายุ

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเมื่อจำแนกตามช่วงอายุพบว่า กลุ่มที่มีอายุ 20-35 ปี กลุ่มที่มีอายุ 36-50 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดอยู่ที่ 2.59 2.51 และ 2.7 ตามลำดับ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและคุณภาพในการให้บริการของพนักงานเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3 ลำดับต่อมาคือพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.8 ลำดับสามพึงพอใจด้านเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ วงเงินกู้ที่ได้รับ และ กระบวนการความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย

2.5 และลำดับที่สี่พึงพอใจการคิดค่าบริการ ระยะเวลาการชำระคืนและ การติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้โดย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.35

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36- 50 ปีมีความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการและคุณภาพในการให้บริการของพนักงานเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3 อันดับต่อมา พึงพอใจด้านกระบวนการและความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.75 ลำดับสาม พึงพอใจด้านการคิดค่าบริการต่างๆและเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.46 ลำดับที่สี่ พึงพอใจด้านวงเงินกู้ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.35 ลำดับที่ห้าพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อ โดย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.3 อันดับที่หกพึงพอใจด้านการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 2.2 และลำดับสุดท้าย พึงพอใจด้านระยะเวลาในการชำระคืน มีค่าเฉลี่ย 2.1

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการคุณภาพในการให้บริการของพนักงาน กระบวนการและความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ และ วงเงินกู้ที่ได้รับเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3 ลำดับต่อมามีความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย ของสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.8 ลำดับสามพึงพอใจด้านเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ ด้านการคิด ค่าบริการ และระยะเวลาในการชำระคืน มีค่าเฉลี่ยที่ 2.7 และลำดับสุดท้ายพึงพอใจด้านการติดตามผล หลังจ่ายเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 2.35 (ตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.25 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อ	อายุ 20-35 ปี		อายุ 36-50 ปี		อายุ 51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
พนักงานมีความรู้ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	3 (มาก)	1	3 (มาก)	1	3 (มาก)	1
คุณภาพในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย	3 (มาก)	1	3 (มาก)	1	3 (มาก)	1
อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อ	2.8 (มาก)	2	2.3 (มาก)	5	2.8 (มาก)	2
เงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้	2.5 (ปานกลาง)	3	2.46 (ปานกลาง)	2	2.7 (มาก)	3
วงเงินกู้ที่ได้รับ	2.5 (ปานกลาง)	3	2.35 (ปานกลาง)	4	3 (มาก)	1
กระบวนการและความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ	2.5 (ปานกลาง)	3	2.75 (มาก)	2	3 (มาก)	1
การคิดค่าบริการต่างๆ ค่าประเมินราคา ค่าบริการจัดการสินเชื่อ	2.35 (ปานกลาง)	4	2.46 (ปานกลาง)	3	2.7 (มาก)	3
ระยะเวลาในการชำระคืน	2.35 (ปานกลาง)	4	2.1 (มาก)	7	2.7 (มาก)	3
การติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว	2.35 (ปานกลาง)	4	2.2 (มาก)	6	2.2 (ปานกลาง)	4
<b>รวม</b>	<b>2.59</b> (มาก)		<b>2.51</b> (มาก)		<b>2.7</b> (มาก)	

ที่มา : ผลการศึกษา

3) ตามตำแหน่งหน้าที่การงาน

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยที่ 2.6 และ 2.53 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการมีความพึงใจด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและคุณภาพในการให้บริการของพนักงานเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3 ลำดับต่อมาคือพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.8 ลำดับสามพึงพอใจด้านเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ วงเงินกู้ที่ได้รับ และ กระบวนการความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.75 ลำดับที่สี่พึงพอใจด้านวงเงินกู้ที่ได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.35 ลำดับที่ห้าพึงพอใจด้านการคิดค่าบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยที่ 2.35 และลำดับที่หกพึงพอใจด้านระยะเวลาในการชำระคืน และการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.2

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและคุณภาพในการให้บริการของพนักงานเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3 อันดับต่อมาพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.75 ลำดับสามพึงพอใจด้านกระบวนการและความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยที่ 2.5 ลำดับที่สี่พึงพอใจด้านระยะเวลาในการชำระคืน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.45 และ ลำดับที่ห้าพึงพอใจด้านวงเงินกู้ที่ได้รับ การคิดค่าบริการต่างๆ และการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 2.1 (ตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.26 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน

ความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อ	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
พนักงานมีความรู้ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	3 (มาก)	1	3 (ปานกลาง)	1
คุณภาพในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย	3 (มาก)	1	3 (มาก)	1
อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อ	2.8 (มาก)	2	2.75 (ปานกลาง)	2
เงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้	2.75 (มาก)	3	2.5 (ปานกลาง)	3
วงเงินกู้ที่ได้รับ	2.35 (ปานกลาง)	4	2.2 (ปานกลาง)	5
กระบวนการและความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ	2.75 (มาก)	3	2.5 (มาก)	3
การคิดค่าบริการต่างๆ ค่าประเมินราคา ค่าบริการจัดการสินเชื่อ	2.35 (ปานกลาง)	5	2.2 (ปานกลาง)	5
ระยะเวลาในการชำระคืน	2.2 (ปานกลาง)	6	2.45 (ปานกลาง)	4
การติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว	2.2 (ปานกลาง)	6	2.2 (ปานกลาง)	5
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>2.6</b> (มาก)		<b>2.53</b> (มาก)	

ที่มา : ผลการศึกษา



## 4) ตามรายได้เฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเมื่อจำแนกตามรายได้พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000บาท มีความพึงพอใจจากการใช้บริการสินเชื่อที่ระดับ 2.32 คือระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มที่มีรายได้ 15,000 -30,000บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 50,001บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 2.58 และ 2.82 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000บาทมีความพึงใจด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและคุณภาพในการให้บริการของพนักงานเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3 ลำดับต่อมาคือพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.8 ลำดับสามพึงพอใจด้านเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ วงเงินกู้ที่ได้รับ และ กระบวนการความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.5 และลำดับที่สี่พึงพอใจด้านการคิดค่าบริการต่างๆ ระยะเวลาการชำระคืน และการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.35

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,000-30,000บาท มีความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและคุณภาพในการให้บริการของพนักงานเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3 อันดับต่อมาพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.8 ลำดับสามพึงพอใจด้านกระบวนการและความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ และเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ มีค่าเฉลี่ยที่ 2.5 ลำดับที่สี่พึงพอใจด้านวงเงินกู้ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.35 ลำดับที่ห้าพึงพอใจด้าน การคิดค่าบริการต่างๆ,มีค่าเฉลี่ยที่ 2.3 และลำดับสุดท้ายพึงพอใจด้านระยะเวลาการชำระคืน และการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 2.2

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ คุณภาพในการให้บริการของพนักงาน วงเงินกู้ที่ได้รับ และกระบวนการและความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3 อันดับต่อมาพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อ และเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.85 ลำดับสามพึงพอใจด้านการคิดค่าบริการต่างๆและระยะเวลาในการชำระคืน มีค่าเฉลี่ยที่ 2.75 และลำดับที่สี่พึงพอใจด้านการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.45 (ตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.27 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อ	ไม่เกิน 15,000บาท		15,000-30,000 บาท		30,001บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
พนักงานมีความรู้ความสามารถ และมี ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	3 (มาก)	1	3 (มาก)	1	3 (มาก)	1
คุณภาพในการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย	3 (มาก)	1	3 (มาก)	1	3 (มาก)	1
อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อ	2.8 (มาก)	2	2.8 (มาก)	2	2.85 (มาก)	2
เงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้	2.5 (ปานกลาง)	3	2.75 (มาก)	3	2.85 (มาก)	2
วงเงินกู้ที่ได้รับ	2.5 (ปานกลาง)	3	2.35 (ปานกลาง)	4	3 (มาก)	1
กระบวนการและความรวดเร็วในการ พิจารณาสินเชื่อ	2.5 (ปานกลาง)	3	2.75 (มาก)	3	3 (มาก)	1
การคิดค่าบริการต่างๆ ค่าประเมินราคา ค่าบริการจัดการสินเชื่อ	2.35 (ปานกลาง)	4	2.2 (ปานกลาง)	6	2.45 (ปานกลาง)	4
ระยะเวลาในการชำระคืน	2.35 (ปานกลาง)	4	2.2 (ปานกลาง)	6	2.75 (มาก)	3
การติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว	2.35 (ปานกลาง)	4	2.2 (ปานกลาง)	6	2.45 (ปานกลาง)	4
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>2.32</b> (ปานกลาง)		<b>2.58</b> (มาก)		<b>2.82</b> (มาก)	

ที่มา : ผลการศึกษา

#### 4.5 การประมาณสมการวงเงินสินเชื่อของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการประมาณสมการวงเงินสินเชื่อของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย จากธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมด 6 ตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาที่ทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 แบบจำลองด้วยกัน โดย แบบจำลองที่ 1 จะใช้ตัวแปรอิสระ 6 ตัวในการประมาณสมการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาที่ทำงาน ส่วนแบบจำลองที่ 2 จะใช้ตัวแปรที่มีผลต่อวงเงินกู้ของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น (จากแบบจำลองที่ 1) ซึ่งได้ผลการศึกษาดังนี้

แบบจำลองที่ 1 จากการศึกษาพบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.913 หมายความว่าสมการที่ได้สามารถประมาณวงเงินสินเชื่อได้ร้อยละ 91.3 และตัวแปรอิสระที่มีผลต่อวงเงินสินเชื่อของผู้ใช้บริการมี 4 ตัวแปร คือ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

แบบจำลองที่ 2 นำเฉพาะตัวแปรอิสระที่มีผลต่อวงเงินสินเชื่อของผู้กู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจากแบบจำลองที่ 1 คือ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน มาประมาณการสมการวงเงินสินเชื่อของผู้กู้ ได้ผลการศึกษาดังนี้คือ จากการศึกษาพบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.911 หมายความว่าสมการที่ได้สามารถประมาณวงเงินสินเชื่อได้ร้อยละ 91.1 โดยตัวแปรอิสระที่มีผลต่อวงเงินสินเชื่อของผู้ใช้บริการมี 4 ตัวแปรคือ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

ดังนั้นจากแบบจำลองที่ 2 สามารถอธิบายผลการศึกษาดังนี้คือ

ปัจจัยอายุ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.03 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน นั่นคือ ถ้าลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย มีอายุเพิ่มขึ้น 1 ปี จะได้รับวงเงินสินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.18

ปัจจัยระดับการศึกษา ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จะได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่ากลุ่มที่มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.51 ที่ระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05 ซึ่งตรงกับสมมติฐานนั่นคือ ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปจะได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่ากลุ่มที่มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 51

ปัจจัยตำแหน่ง ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ จะได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.129 ที่ระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.01 ซึ่งตรงกับสมมติฐานนั่นคือ ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการจะได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ ร้อยละ 12.9

ปัจจัยระยะเวลาที่ทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.009 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งตรงกับสมมติฐาน นั่นคือ ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการที่มีอายุงานเพิ่มขึ้น 1 ปี จะได้รับวงเงินสินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.9 (ตารางที่ 4.28)

**ตารางที่ 4.28** การประมาณสมการวงเงินสินเชื่อของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ

ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์	
	แบบจำลองที่ 1	แบบจำลองที่ 2
ค่าคงที่	11.866 (195.039)	11.865 (196.422)
เพศ	0.005 (0.305)	
อายุ	0.030*** (18.663)	0.0318*** (20.545)
ระดับการศึกษา	0.054** (2.176)	0.51** (2.081)
ตำแหน่ง	0.125*** (5.260)	0.129*** (5.572)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.252 (1.030)	
ระยะเวลาที่ทำงาน	0.009*** (5.689)	0.009*** (6.220)

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์	
	แบบจำลองที่ 1	แบบจำลองที่ 2
(R <sup>2</sup> )	0.913	0.911
F-statistics	423.405	637.010

ที่มา : จากการศึกษา

- หมายเหตุ
1. N = 250
  2. \*\*, \*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.05, 0.01
  3. ตัวเลขในวงเล็บคือค่า t-statistics

จากแบบจำลองที่ 2 เมื่อ เมื่อนำค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระเฉพาะค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติมา แทนค่าในสมการ พบว่ากลุ่มผู้กู้ ได้รับวงเงินกู้เฉลี่ยรายละ 708,331.234 บาท ซึ่งใกล้เคียงกับคำตอบในแบบสอบถามจำนวนวงเงินสินเชื่อเฉลี่ยที่ได้รับ (701,000 บาท) ตามตารางที่ 4.18