

### ผลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความต้องการใช้บริการทางการเงินที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้แก่ บุคคลที่ใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 516 คน และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยการวิเคราะห์จะแบ่งออกเป็นสองประเภท โดยประเภทแรก คือ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา และประเภทที่สองเป็นการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาข้อสรุป ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยแจกแจงความถี่ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างเป็นจำนวนและร้อยละ

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยแจกแจงความถี่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนและร้อยละ ตามจำนวนการใช้บริการในช่องทางต่างๆ โดยจะแบ่งออกเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือนและกลุ่มที่ใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน

4.3 ความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยแจกแจงความถี่ เป็นจำนวน ร้อยละ และระดับคะแนนเฉลี่ยของความต้องการใช้บริการในแต่ละประเภทบริการ

4.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ในการวิเคราะห์ส่วนนี้จะแบ่งออกเป็นสองส่วน โดยในส่วนแรกจะเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในแต่ละช่องทาง และในส่วนที่สองจะเป็นการศึกษารายละเอียดความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ

4.5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ แบ่งการวิเคราะห์เป็นสองส่วนโดย ในส่วนแรกจะเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการทางการเงินประเภทต่างๆ และในส่วนที่สองจะเป็นการศึกษารายละเอียดความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการประเภทต่างๆของธนาคาร

4.6 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการใหม่ของธนาคารพาณิชย์ เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนาแสดงเป็นจำนวน ร้อยละและระดับความสนใจโดยเฉลี่ยของบริการประเภทอื่นๆของธนาคารนอกเหนือจากบริการของธนาคารที่มีในปัจจุบัน

4.7 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการประมวลผลการวิเคราะห์ในแต่ละขั้นตอนแล้วหาข้อสรุปเป็นรายละเอียดลักษณะบริการใหม่ที่สุดอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและนำเสนอบริการในช่องทางที่เหมาะสม

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทบัญชีที่ใช้บริการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยแสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังต่อไปนี้

##### ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
-ชาย	261	50.6
-หญิง	255	49.4
รวม	516	100
2. อายุ		
-ต่ำกว่า 25 ปี	49	9.5
-25 ถึง 35 ปี	245	47.5
-36 ถึง 45 ปี	118	22.9
-46 ถึง 55 ปี	80	15.5
-56 ปีขึ้นไป	24	4.7
รวม	516	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
- โสด	282	54.7
- สมรส	214	41.5
- ม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	20	3.9
รวม	516	100
4. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	120	23.3
- ปริญญาตรี	246	47.7
- ปริญญาโท	144	27.9
- สูงกว่าปริญญาโท	5	1.0
- ข้อมูลสูญหาย	1	0.2
รวม	516	100
5. อาชีพ		
- นักเรียนนักศึกษา	23	4.5
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	28	5.4
- พนักงานบริษัทเอกชน	303	58.7
- ข้าราชการ	58	11.2
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	88	17.1
- เกษียณอายุ/แม่บ้าน	5	1.0
อื่นๆ	11	2.1
รวม	516	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	(ร้อยละ)
6. รายได้ต่อเดือน		
-ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	51	(9.9)
-10,001 ถึง 20,000 บาท	122	(23.6)
-20,001 ถึง 30,000 บาท	88	(17.1)
-30,001 ถึง 40,000 บาท	88	(17.1)
-40,001 ถึง 50,000 บาท	46	(8.9)
-50,001 บาทขึ้นไป	119	(23.1)
-ข้อมูลสูญหาย	2	(0.4)
รวม	516	(100.0)
7. มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ประจำ		
-มี	481	(93.2)
-ไม่มี	35	(6.8)
รวม	516	(100.0)
8. มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน		
-มี	86	(16.7)
-ไม่มี	430	(83.3)
รวม	516	(100.0)
9. ใช้บริการสินเชื่อบุคคล		
-ใช่	138	(26.7)
-ไม่ใช่	378	(73.3)
รวม	516	(100.0)

จากตาราง 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 516 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนใกล้เคียงกัน เช่นเดียวกับปัจจัยทางด้านสถานภาพสมรส ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดและสมรสแล้วมีจำนวนใกล้เคียงกัน นอกจากนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคคลในกลุ่มอายุ 26 – 35 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 47.5 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด ส่วนปัจจัยทางด้านระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่

ในระดับปริญญาตรีซึ่งคิดเป็นร้อยละ 47.7 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาคือระดับปริญญาโทและต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.9 และ 23.3 ตามลำดับ ปัจจัยทางด้านอาชีพพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 58.7 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด ปัจจัยทางด้านรายได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในสองกลุ่ม คือกลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 23.6 และ 23.1 ตามลำดับ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 93.2 เป็นผู้ที่ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ ส่วนบัญชีเงินฝากกระแสรายวันและบริการสินเชื่อบุคคลมีผู้ใช้บริการเพียงร้อยละ 16.7 และ 26.7 เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการทดสอบความแตกต่างของลำดับความต้องการของประเภทบริการต่างๆ ดังตารางที่ 4.2 และ 4.3

ตารางที่ 4.2

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของลำดับความต้องการของประเภทบริการต่างๆ

$\chi^2$	Sig.
669.767	0.000

ตารางที่ 4.3

แสดงลำดับของบริการแต่ละประเภท

ประเภท	ลำดับ
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ	1.07
บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน	2.47
บริการสินเชื่อบุคคล	2.47

จากแบบสอบถามในส่วนที่สอง ให้กลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับความต้องการของบริการแต่ละประเภท โดยลำดับที่ 1 หมายถึงมีความต้องการใช้บริการมากที่สุด ผลการทดสอบพบว่าลำดับความต้องการของบริการต่างๆ มีความแตกต่างกันเนื่องจากค่า sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 (กำหนดระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบมีค่าเท่ากับ 95%) และจากตารางที่ 4.3 พบว่า บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำเป็นบริการที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการมากที่สุด ส่วนบริการด้านบัญชีเงินฝากกระแสรายวันและบริการสินเชื่อบุคคลได้รับความ

ต้องการอยู่ในลำดับที่เท่ากันรองจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ จากข้อมูลนี้นอกจากจะทำให้ทราบว่าคุณใช้บริการส่วนมากต้องการออมเงินแล้ว หากมองในมุมมองของธนาคารพาณิชย์ ข้อมูลนี้ทำให้ธนาคารตระหนักว่า ควรเร่งพัฒนาบริการทางด้านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีเงินฝากประจำประเภทใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ต่อไป

#### 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

การศึกษาพฤติกรรมในงานวิจัยครั้งนี้ สนใจในเรื่องของการเลือกใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ในช่องทางบริการต่างๆ โดยทำการศึกษาจากจำนวนการให้บริการต่อเดือนในช่องทางต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน และกลุ่มที่ใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน จากการเก็บข้อมูลตัวอย่างจำนวน 516 คน สามารถสรุปพฤติกรรมการเลือกใช้บริการในช่องทางต่างๆ ได้ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4

แสดงจำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน	(ร้อยละ)
1. ใช้บริการผ่านทางเคาน์เตอร์ธนาคารในห้างสรรพสินค้า		
-มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	187	(36.2)
-น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	329	(63.8)
รวม	516	(100.0)
2. ใช้บริการผ่านทางเคาน์เตอร์ธนาคารสาขาทั่วไป		
-มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	213	(41.3)
-น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	303	(58.7)
รวม	516	(100.0)
3. ใช้บริการผ่านทางเครื่องอัตโนมัติ		
-มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	430	(83.3)
-น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	86	(16.7)
รวม	516	(100.0)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน	(ร้อยละ)
4. ใช้บริการผ่านทางระบบโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต		
-มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	98	(19.0)
-น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	418	(81.0)
รวม	516	(100.0)

จากข้อมูลในตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่นิยมใช้บริการผ่านทางเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งเครื่องบริการอัตโนมัติ ดังกล่าวได้แก่ เครื่อง ATM (Automatic Teller Machine) เครื่องฝากเงินอัตโนมัติและเครื่อง update passbook ซึ่งจะเห็นได้จากจำนวนผู้ใช้บริการผ่านทางเครื่องอัตโนมัติมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 83.3 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ส่วนช่องทางที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้มากเป็นลำดับต่อมา ได้แก่ ทางเคาน์เตอร์ธนาคารสาขาทั่วไป และเคาน์เตอร์ธนาคารในห้างสรรพสินค้า ช่องทางที่ได้รับความนิยมในการใช้บริการน้อยที่สุดคือการใช้บริการผ่านทางระบบโทรศัพท์หรือ internet

#### 4.3 ความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งบริการทางการเงินออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ บริการหลักของธนาคาร บริการระหว่างประเภทบัญชี และบริการใหม่ของธนาคาร โดยทำการศึกษาจากคะแนนความต้องการใช้บริการที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนความต้องการของบริการแต่ละประเภท ซึ่งกำหนดระดับความต้องการ ดังนี้

1.00 – 1.80	น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	น้อย
2.61 – 3.40	ปานกลาง
3.41 – 4.20	มาก
4.21 – 5.00	มากที่สุด

ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการใช้บริการของบริการทั้ง 3 กลุ่ม มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5

แสดงจำนวนและร้อยละระดับความต้องการใช้บริการหลักของธนาคาร

ประเภทบริการ	ระดับความต้องการใช้บริการ					รวม	ไม่เข้าใจ บริการ	ค่า เฉลี่ย	
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
เงินฝาก (ออมทรัพย์/ ประจำ)	2	12	65	144	292	515	1	4.38	
	(ร้อยละ)	(0.4)	(2.3)	(12.6)	(27.9)	(56.6)	(99.8)	(0.2)	มากที่สุด
กระแสรายวัน	204	128	115	35	15	497	19	2.05	
	(ร้อยละ)	(39.5)	(24.8)	(22.3)	(6.8)	(2.9)	(96.3)	(3.7)	น้อย
สินเชื่อ	185	104	144	43	28	504	12	2.26	
	(ร้อยละ)	(35.9)	(20.2)	(27.9)	(8.3)	(5.4)	(97.7)	(2.3)	น้อย

บริการหลักของธนาคารแบ่งออกเป็น 3 บริการ ได้แก่ บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ บริการเงินฝากกระแสรายวันและบริการสินเชื่อ จากข้อมูลในตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ใช้บริการธนาคารโดยรวมมีความต้องการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำมากที่สุด ทางด้านบริการเงินฝากกระแสรายวันและบริการสินเชื่อนี้มีระดับความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย เท่านั้น

ตารางที่ 4.6

แสดงจำนวนและร้อยละระดับความต้องการใช้บริการระหว่างประเภทบัญชี

ประเภทบริการ	ระดับความต้องการใช้บริการ					รวม	ไม่ เข้าใจ บริการ	ค่า เฉลี่ย	
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออม ทรัพย์ชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	135	73	118	100	75	501	15	2.81	
	(ร้อยละ)	(26.2)	(14.1)	22.9)	(19.4)	(14.5)	(97.1)	(2.9)	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ประเภทบริการ	ระดับความต้องการใช้บริการ					รวม	ไม่ เข้าใจ บริการ	ค่า เฉลี่ย
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
โอนเงินจากบัญชีกระแส รายวันเพื่อชำระสินเชื่อ อัตโนมัติ	274 (ร้อยละ 53.1)	101 (19.6)	73 (14.1)	24 (4.7)	17 (3.3)	489 (94.8)	27 (5.2)	1.79 น้อย ที่สุด
โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออม ทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวัน กรณีที่มียอดเงินติดลบ	256 (ร้อยละ 49.6)	79 (15.3)	74 (14.3)	42 (8.1)	35 (6.8)	486 (94.2)	30 (5.8)	2.01 น้อย
โอนเงินจากบัญชีกระแส รายวันเข้าบัญชีออมทรัพย์เพื่อ รับดอกเบี้ย	256 (ร้อยละ 49.6)	83 (16.1)	63 (12.2)	49 (9.5)	33 (6.4)	484 (93.8)	32 (6.2)	2.01 น้อย

บริการระหว่างประเภทบัญชีแบ่งออกเป็น 4 บริการ ได้แก่ บริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ชำระสินเชื่ออัตโนมัติ บริการโอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ บริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มียอดเงินติดลบ และบริการโอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเข้าบัญชีออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย จากข้อมูลในตารางที่ 4.6 พบว่า โดยรวมแล้วผู้ใช้บริการธนาคารมีความต้องการใช้บริการในกลุ่มนี้ในระดับน้อยกว่าบริการในกลุ่มบริการหลัก แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษา พบว่า บริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ชำระสินเชื่ออัตโนมัติมีคะแนนความต้องการใช้มากที่สุดในกลุ่มบริการระหว่างประเภทบัญชี โดยมีระดับความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบริการบริการโอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติมีระดับความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## ตารางที่ 4.7

แสดงจำนวนและร้อยละระดับความต้องการใช้บริการประเภทใหม่ของธนาคาร

ประเภทบริการ	ระดับความต้องการใช้บริการ					รวม	ไม่เข้าใจ บริการ	ค่า เฉลี่ย
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ใช้เช็คส่งจ่ายบัญชีเงิน ฝาก	181	66	105	76	62	490	26	2.53
(ร้อยละ)	(35.1)	(12.8)	(20.3)	(14.7)	(12.0)	(95.0)	(5.0)	น้อย
ขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD)จากบัญชีเงินฝาก	160	70	106	85	69	490	26	2.66
(ร้อยละ)	(31.0)	(13.6)	(20.5)	(16.5)	(13.4)	(95.0)	(5.0)	ปานกลาง
ขอสินเชื่อบุคคลจาก บัญชีเงินฝาก	146	70	112	105	59	492	24	2.72
(ร้อยละ)	(28.3)	(13.6)	(21.7)	(20.3)	(11.4)	(95.3)	(4.7)	ปานกลาง
ขอสินเชื่อบุคคลจาก บัญชีกระแสรายวัน	220	87	93	47	37	484	32	2.16
(ร้อยละ)	(42.6)	(16.9)	(18.0)	(9.1)	(7.2)	(93.8)	(6.2)	น้อย

บริการใหม่ของธนาคารแบ่งออกเป็น 4 บริการ ได้แก่ บริการใช้เช็คส่งจ่ายบัญชีเงินฝาก บริการขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD) จากบัญชีเงินฝาก บริการขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝาก และบริการขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแสรายวัน จากข้อมูลในตารางที่ 4.7 พบว่า โดยรวมแล้ว ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการในกลุ่มนี้อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน โดยบริการขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD) จากบัญชีเงินฝาก บริการขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝากมีคะแนนความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบริการใช้เช็คส่งจ่ายบัญชีเงินฝาก และบริการขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแสรายวันมีระดับความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย

จากข้อมูลคะแนนระดับความต้องการของบริการทั้ง 3 กลุ่ม สามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการหลักของธนาคารมากที่สุด ส่วนบริการระหว่างประเภทบัญชีมีระดับความต้องการที่น้อยกว่าบริการใหม่ของธนาคาร และหากสังเกตบริการใหม่ของธนาคารจะพบว่าเป็นบริการที่รวมบริการของบัญชีต่างประเภทไว้ด้วยกัน ทำให้พอสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการธนาคารมีความต้องการใช้บริการบัญชีที่มีการรวมเอาบริการของบัญชีต่างประเภทเข้าไว้ด้วยกัน มากกว่าการเปิดบัญชีสองประเภทแล้วสมัครใช้บริการระหว่างบัญชีเพิ่มเติม ดังนั้น หากธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะการรวมบริการต่างประเภทเข้าไว้ด้วยกัน น่าจะได้รับความสนใจจากผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับหนึ่ง

#### 4.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

ในหัวข้อนี้จะแบ่งการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ออกเป็นสองส่วน โดยในส่วนแรกจะเกี่ยวข้องกับ การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ และในส่วนที่สอง จะเป็นการศึกษารายละเอียดความแตกต่างของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ

##### 4.4.1 การทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

$H_0$ : ปัจจัยที่ใช้ทดสอบไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

$H_1$ : ปัจจัยที่ใช้ทดสอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

ในการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ จะทำการทดสอบโดยใช้สถิติ  $\chi^2$  และกำหนดระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบที่ 95% จะปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานแย้ง ( $H_1$ ) ในกรณีที่ ค่า Sig. ของการทดสอบในปัจจัยนั้นๆ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า หากค่า Sig. ของการทดสอบในปัจจัยใดมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปัจจัยนั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

ผลของการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์แบ่งออกเป็น 4 ส่วนตามช่องทางบริการของธนาคารได้แก่ ทางเคาน์เตอร์ธนาคารในห้างสรรพสินค้า ทางเคาน์เตอร์ธนาคารสาขาทั่วไป ทางเครื่องบริการอัตโนมัติ และทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.8 ถึง 4.11 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8

ตารางแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างกับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินทางธนาคารในห้างสรรพสินค้า

ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง	$\chi^2$	Sig. (2-sided)	ผลการทดสอบ
เพศ	1.844	0.175	ไม่สัมพันธ์
อายุ	12.178	0.016	สัมพันธ์
สถานภาพสมรส	9.121	0.010	สัมพันธ์
ระดับการศึกษา	8.045	0.042	สัมพันธ์
อาชีพ	7.437	0.283	ไม่สัมพันธ์
รายได้ต่อเดือน	7.015	0.220	ไม่สัมพันธ์
มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ	5.926	0.015	สัมพันธ์
มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน	1.411	0.235	ไม่สัมพันธ์
ใช้บริการสินเชื่อบุคคล	17.104	0.000	สัมพันธ์

จากข้อมูลในตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารในห้างสรรพสินค้า ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ และการใช้บริการสินเชื่อบุคคล

ตารางที่ 4.9

ตารางแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างกับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินทางธนาคารสาขาทั่วไป

ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง	$\chi^2$	Sig. (2-sided)	ผลการทดสอบ
เพศ	4.809	0.028	สัมพันธ์
อายุ	4.954	0.292	ไม่สัมพันธ์
สถานภาพสมรส	0.021	0.990	ไม่สัมพันธ์
ระดับการศึกษา	1.984	0.567	ไม่สัมพันธ์
อาชีพ	39.150	0.000	สัมพันธ์
รายได้ต่อเดือน	15.707	0.008	สัมพันธ์
มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ	13.802	0.000	สัมพันธ์
มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน	24.192	0.000	สัมพันธ์
ใช้บริการสินเชื่อบุคคล	21.653	0.000	สัมพันธ์

จากข้อมูลในตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารสาขาทั่วไป ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน การมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ การมีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน และการใช้บริการสินเชื่อบุคคล

ชำนาญการหอสมุด

ตารางที่ 4.10

ตารางแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างกับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินทางเครื่องอัตโนมัติ

ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง	$\chi^2$	Sig. (2-sided)	ผลการทดสอบ
เพศ	0.126	0.723	ไม่สัมพันธ์
อายุ	20.153	0.000	สัมพันธ์
สถานภาพสมรส	5.890	0.053	ไม่สัมพันธ์
ระดับการศึกษา	23.682	0.000	สัมพันธ์
อาชีพ	22.777	0.002	สัมพันธ์
รายได้ต่อเดือน	16.799	0.005	สัมพันธ์
มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ	27.518	0.000	สัมพันธ์
มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน	0.714	0.398	ไม่สัมพันธ์
ใช้บริการสินเชื่อบุคคล	1.140	0.286	ไม่สัมพันธ์

จากข้อมูลในตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารในห้างสรรพสินค้า ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ

ชำนาญ หอสมุด

ตารางที่ 4.11

ตารางแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างกับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินทางระบบโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต

ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง	$\chi^2$	Sig. (2-sided)	ผลการทดสอบ
เพศ	0.009	0.923	ไม่สัมพันธ์
อายุ	5.597	0.231	ไม่สัมพันธ์
สถานภาพสมรส	1.792	0.408	ไม่สัมพันธ์
ระดับการศึกษา	12.353	0.009	สัมพันธ์
อาชีพ	14.009	0.031	สัมพันธ์
รายได้ต่อเดือน	30.302	0.000	สัมพันธ์
มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ	4.303	0.038	สัมพันธ์
มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน	6.812	0.009	สัมพันธ์
ใช้บริการสินเชื่อบุคคล	8.938	0.003	สัมพันธ์

จากข้อมูลในตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารในห้างสรรพสินค้า ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ การมีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน และการใช้บริการสินเชื่อบุคคล

จากการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ในช่องทางต่างๆ สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12  
 ตารางสรุปปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ  
 ทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

ปัจจัย	ธนาคารใน ห้างสรรพสินค้า	ธนาคาร สาขาทั่วไป	เครื่อง อัตโนมัติ	โทรศัพท์/ อินเทอร์เน็ต
เพศ		✓		
อายุ	✓		✓	
สถานภาพสมรส	✓			
ระดับการศึกษา	✓		✓	✓
อาชีพ		✓	✓	✓
รายได้ต่อเดือน		✓	✓	✓
มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ ประจำ	✓	✓	✓	✓
มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน		✓		✓
ใช้บริการสินเชื่อบุคคล	✓	✓		✓

จากตารางที่ 4.12 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ในช่องทางบริการต่างๆ จะเห็นได้ว่า ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารในช่องทางต่างๆ น้อยที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านเพศ และสถานภาพสมรส แสดงว่า คนที่สมรสแล้ว เป็นโสด เป็นม่ายหรือหย่าร้าง และเพศหญิงหรือชายมีพฤติกรรมการใช้บริการในช่องทางต่างๆ ไม่แตกต่างกันมากนัก ส่วนความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารในช่องทางต่างๆ มากที่สุดได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีการศึกษา อาชีพ รวมทั้งรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้บริการในแต่ละช่องทางมากน้อยแตกต่างกันไป ซึ่งรายละเอียดความแตกต่างของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

ในกรณีที่ปัจจัยที่ใช้ทดสอบไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ความแตกต่างในปีเจ้านั้นไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงิน จึงสามารถสรุปผลได้จากข้อมูลโดยรวมของตัวอย่าง ดังที่ได้กล่าวแล้วในหัวข้อที่ 4.2

#### 4.4.2 รายละเอียดความแตกต่างของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับ ธนาคารพาณิชย์

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สนใจศึกษากลุ่มบุคคลที่ใช้บริการธนาคารทางช่องทางต่างๆ มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน เนื่องจากกลุ่มบุคคลเหล่านี้จะเป็นกลุ่มเป้าหมายในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ดังนั้น ในการวิเคราะห์จะพิจารณาแยกตามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการตามตารางที่ 4.12 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13

ตารางแสดงการแจกแจงความถี่แบบสองทางระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้  
บริการและจำนวนครั้งในการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า

ปัจจัย	ใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน		ใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน		รวม	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
อายุ						
-ต่ำกว่า 25 ปี	17	(34.7)	32	(65.3)	49	(100.0)
-25 ถึง 35 ปี	101	(41.2)	144	(58.8)	245	(100.0)
-36 ถึง 45 ปี	45	(38.1)	73	(61.9)	118	(100.0)
-46 ถึง 55 ปี	21	(26.3)	59	(73.8)	80	(100.0)
-56 ปีขึ้นไป	3	(12.5)	21	(87.5)	24	(100.0)
สถานภาพสมรส						
-โสด	113	(40.1)	169	(59.9)	282	(100.0)
-สมรส	63	(29.4)	151	(70.6)	214	(100.0)
-ม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	11	(55.0)	9	(45.0)	20	(100.0)
ระดับการศึกษา						
-ต่ำกว่าปริญญาตรี	31	(25.8)	89	(74.2)	120.0	(100.0)
-ปริญญาตรี	96	(39.0)	150	(61.0)	246.0	(100.0)

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ปัจจัย	ใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน		ใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน		รวม	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
-ปริญญาโท	58	(40.3)	86	(59.7)	144	(100.0)
-สูงกว่าปริญญาโท	1	(20.0)	4	(80.0)	5	(100.0)
มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ ประจำ						
-มี	181	(37.6)	300	(62.4)	481	(100.0)
-ไม่มี	6	(17.1)	29	(82.9)	35	(100.0)
ใช้บริการสินเชื่อบุคคล						
-ใช้	70	(50.7)	68	(49.3)	138	(100.0)
-ไม่ใช้	117	(31.0)	261	(69.0)	378	(100.0)

จากข้อมูลในตารางที่ 4.13 จะเห็นได้ว่า แม้ว่าโดยรวมผู้ให้บริการธนาคารจะใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้าน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าบุคคลในช่วงอายุ 25 - 35 ปีเป็นกลุ่มที่ใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้ามากกว่าบุคคลในช่วงอายุอื่นๆ เนื่องจากเมื่อพิจารณาเฉพาะบุคคลในช่วงอายุ 25 - 35 ปีจะเห็นได้ว่าสัดส่วนของจำนวนของผู้ที่ใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้ามากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 41.2 ของคนในช่วงอายุนี้ทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนมากที่สุดเมื่อเทียบกับบุคคลในช่วงอายุอื่นๆ ส่วนบุคคลที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไปใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้าน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยอื่นๆในการทำงานเดียวกัน พบว่าบุคคลที่มีสถานะม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่และคนโสดนิยมใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้ามากกว่าคนที่สมรสแล้ว นอกจากนี้ยังพบว่าคนที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทมีสัดส่วนการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้ามากกว่าคนในระดับการศึกษาอื่นๆ และทางด้านประเภทบัญชีที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคลมีสัดส่วนการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้ามากกว่าผู้ให้บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ

## ตารางที่ 4.14

ตารางแสดงการแจกแจงความถี่แบบสองทางระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการและจำนวนครั้งในการใช้บริการธนาคารสาขาทั่วไป

ปัจจัย	ใช้บริการ มากกว่า 2 ครั้ง ต่อเดือน		ใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน		รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
<b>เพศ</b>						
-ชาย	120	(46.0)	141	(54.0)	261	(100.0)
-หญิง	93	(36.5)	162	(63.5)	255	(100.0)
<b>อาชีพ</b>						
-นักเรียนนักศึกษา	6	(26.1)	17	(73.9)	23	(100.0)
-ประกอบธุรกิจส่วนตัว	24	(85.7)	4	(14.3)	28	(100.0)
-พนักงานบริษัทเอกชน	112	(37.0)	191	(63.0)	303	(100.0)
-ข้าราชการ	25	(43.1)	33	(56.9)	58	(100.0)
-พนักงานรัฐวิสาหกิจ	45	(51.1)	43	(48.9)	88	(100.0)
-เกษียณอายุ/แม่บ้าน	0	(0.0)	5	(100.0)	5	(100.0)
-อื่นๆ	1	(9.1)	10	(90.9)	11	(100.0)
<b>รายได้ต่อเดือน</b>						
-ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	14	(27.5)	37	(72.5)	51	(100.0)
-10,001 ถึง 20,000 บาท	53	(43.4)	69	(56.6)	122	(100.0)
-20,001 ถึง 30,000 บาท	36	(40.9)	52	(59.1)	88	(100.0)
-30,001 ถึง 40,000 บาท	34	(38.6)	54	(61.4)	88	(100.0)
-40,001 ถึง 50,000 บาท	30	(65.2)	16	(34.8)	46	(100.0)
-50,001 บาทขึ้นไป	46	(38.7)	73	(61.3)	119	(100.0)
<b>มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ</b>						
-มี	209	(43.5)	272	(56.5)	481	(100.0)

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัจจัย	ใช้บริการ มากกว่า 2 ครั้ง ต่อเดือน		ใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน		รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
-ไม่มี	4	(11.4)	31	(88.6)	35	(100.0)
มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน						
-มี	56	(65.1)	30	(34.9)	86	(100.0)
-ไม่มี	157	(36.5)	273	(63.5)	430	(100.0)
ใช้บริการสินเชื่อบุคคล						
-ใช้	80	(58.0)	58	(42.0)	138	(100.0)
-ไม่ใช้	133	(35.2)	245	(64.8)	378	(100.0)

จากตารางที่ 4.14 พบว่า เพศชายมีสัดส่วนการให้บริการธนาคารสาขาทั่วไปมากกว่า เพศหญิง และเมื่อพิจารณาทางด้านอาชีพจะเห็นได้ว่าบุคคลที่ประกอบกิจการส่วนตัวมีสัดส่วนการให้บริการธนาคารสาขาทั่วไปมากกว่าคนในอาชีพอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ มีสัดส่วนของจำนวนของผู้ที่ใช้บริการธนาคารสาขาทั่วไปมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 85.7 ของผู้ประกอบอาชีพส่วนตัวทั้งหมด รองลงมาคือบุคคลในกลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนปัจจัยทางด้านรายได้พบว่า คนที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท มีสัดส่วนการให้บริการธนาคารสาขาทั่วไปมากที่สุด ทางด้านประเภทบัญชีที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ที่มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันมีสัดส่วนการให้บริการธนาคารสาขาทั่วไปมากกว่าผู้ใช้บริการประเภทอื่นๆ

## ตารางที่ 4.15

ตารางแสดงการแจกแจงความถี่แบบสองทางระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการและจำนวนครั้งในการใช้บริการทางเครื่องอัตโนมัติ

ปัจจัย	ใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน		ใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน		รวม	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
<b>อายุ</b>						
-ต่ำกว่า 25 ปี	37	(75.5)	12	(24.5)	49	(100.0)
-25 ถึง 35 ปี	216	(88.2)	29	(11.8)	245	(100.0)
-36 ถึง 45 ปี	103	(87.3)	15	(12.7)	118	(100.0)
-46 ถึง 55 ปี	55	(68.8)	25	(31.3)	80	(100.0)
-56 ปีขึ้นไป	19	(79.2)	5	(20.8)	24	(100.0)
<b>ระดับการศึกษา</b>						
-ต่ำกว่าปริญญาตรี	83	(69.2)	37	(30.8)	120	(100.0)
-ปริญญาตรี	215	(87.4)	31	(12.6)	246	(100.0)
-ปริญญาโท	128	(88.9)	16	(11.1)	144	(100.0)
-สูงกว่าปริญญาโท	4	(80.0)	1	(20.0)	5	(100.0)
<b>อาชีพ</b>						
-นักเรียนนักศึกษา	18	(78.3)	5	(21.7)	23	(100.0)
-ประกอบธุรกิจส่วนตัว	21	(75.0)	7	(25.0)	28	(100.0)
-พนักงานบริษัทเอกชน	268	(88.4)	35	(11.6)	303	(100.0)
-ข้าราชการ	38	(65.5)	20	(34.5)	58	(100.0)
-พนักงานรัฐวิสาหกิจ	73	(83.0)	15	(17.0)	88	(100.0)
-เกษียณอายุ/แม่บ้าน	3	(60.0)	2	(40.0)	5	(100.0)
-อื่นๆ	9	(81.8)	2	(18.2)	11	(100.0)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ปีจจัย	ใช้บริการมากกว่า		ใช้บริการน้อยกว่า		รวม	
	2 ครั้งต่อเดือน		2 ครั้งต่อเดือน			
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
รายได้ต่อเดือน						
-ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	33	(64.7)	18	(35.3)	51.0	(100.0)
-10,001 20,000 บาท	100	(82.0)	22	(18.0)	122	(100.0)
-20,001 ถึง 30,000 บาท	77	(87.5)	11	(12.5)	88	(100.0)
-30,001 ถึง 40,000 บาท	79	(89.8)	9	(10.2)	88	(100.0)
-40,001 ถึง 50,000 บาท	38	(82.6)	8	(17.4)	46	(100.0)
-50,001 บาทขึ้นไป	101	(84.9)	18	(15.1)	119	(100.0)
มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ ประจำ						
-มี	412	(85.7)	69	(14.3)	481.0	(100.0)
-ไม่มี	18	(51.4)	17	(48.6)	35	(100.0)

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการทางเครื่องอัตโนมัติที่ใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือนมีสัดส่วนที่มากกว่าผู้ใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือนมากกว่ำอย่างเห็นได้ชัด และเมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มบุคคลที่ใช้บริการทางเครื่องอัตโนมัติมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน จะพบว่า ผู้ใช้บริการในช่องทางนี้ส่วนใหญ่ได้แก่ คนที่มีอายุในช่วง 25 - 45 ปี ทางด้านระดับการศึกษา พบว่า คนที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีสัดส่วนการใช้บริการในช่องทางนี้น้อยที่สุด ส่วนคนที่มีอาชีพแม่บ้านหรือเกษียณอายุและคนที่มีอาชีพข้าราชการมีสัดส่วนการใช้บริการในช่องทางนี้กว่าคนในอาชีพอื่นๆ นอกจากนี้ยังพบว่า คนที่มีรายได้น้อยกว่า 10,001 บาทต่อเดือนมีสัดส่วนการใช้บริการในช่องทางนี้น้อยกว่าคนในกลุ่มรายได้อื่นๆ อีกด้วย

## ตารางที่ 4.16

ตารางแสดงการแจกแจงความถี่แบบสองทางระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการและจำนวนครั้งในการใช้บริการทางระบบโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต

ปัจจัย	ใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน		ใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน		รวม	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
<b>ระดับการศึกษา</b>						
-ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	(15.8)	101	(84.2)	120	(100.0)
-ปริญญาตรี	38	(15.4)	208	(84.6)	246	(100.0)
-ปริญญาโท	41	(28.5)	103	(71.5)	144	(100.0)
-สูงกว่าปริญญาโท	0	(0.0)	5	(100.0)	5	(100.0)
<b>อาชีพ</b>						
-นักเรียนนักศึกษา	5	(21.7)	18	(78.3)	23	(100.0)
-ประกอบธุรกิจส่วนตัว	11	(39.3)	17	(60.7)	28	(100.0)
-พนักงานบริษัทเอกชน	61	(20.1)	242	(79.9)	303	(100.0)
-ข้าราชการ	5	(8.6)	53	(91.4)	58	(100.0)
-พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	(17.0)	73	(83.0)	88	(100.0)
-เกษียณอายุ/แม่บ้าน	0	(0.0)	5	(100.0)	5	(100.0)
-อื่นๆ	1	(9.1)	10	(90.9)	11	(100.0)
<b>รายได้ต่อเดือน</b>						
-ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4	(7.8)	47	(92.2)	51	(100.0)
-10,001 ถึง 20,000 บาท	12	(9.8)	110	(90.2)	122	(100.0)
-20,001 ถึง 30,000 บาท	10	(11.4)	78	(88.6)	88	(100.0)
-30,001 ถึง 40,000 บาท	26	(29.5)	62	(70.5)	88	(100.0)
-40,001 ถึง 50,000 บาท	16	(34.8)	30	(65.2)	46	(100.0)
-50,001 บาทขึ้นไป	29	(24.4)	90	(75.6)	119	(100.0)

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัย	ใช้บริการมากกว่า		ใช้บริการน้อยกว่า		รวม	
	2 ครั้งต่อเดือน		2 ครั้งต่อเดือน			
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/						
ประจำ						
-มี	96	(20.0)	385	(80.0)	481	(100.0)
-ไม่มี	2	(5.7)	33	(94.3)	35	(100.0)
มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน						
-มี	25	(29.1)	61	(70.9)	86	(100.0)
-ไม่มี	73	(17.0)	357	(83.0)	430	(100.0)
ใช้บริการสินเชื่อบุคคล						
-ใช้	38	(27.5)	100	(72.5)	138	(100.0)
-ไม่ใช้	60	(15.9)	318	(84.1)	378	(100.0)

จากตารางที่ 4.16 พบว่า แม้ว่าโดยรวมแล้วผู้ให้บริการทางระบบโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตที่ให้บริการมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือนจะมีสัดส่วนที่น้อยกว่าผู้ให้บริการน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือนอยู่มาก แต่ถ้าพิจารณาเฉพาะกลุ่มบุคคลที่ใช้บริการทางระบบโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน ทำให้เราทราบว่าผู้ให้บริการในช่องทางนี้ส่วนใหญ่ได้แก่ คนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท คนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คนที่มีรายได้ในช่วง 30,001 ถึง 50,000 บาท และยังพบว่า ผู้ที่มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันมีสัดส่วนการใช้บริการธนาคารทางระบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมากที่สุดรองลงมาคือผู้ให้บริการสินเชื่อ ส่วนผู้ให้บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำมีสัดส่วนการใช้บริการในช่องทางนี้น้อยที่สุด

#### 4.5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

ในหัวข้อนี้จะแบ่งการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ออกเป็นสองส่วน โดยในส่วนแรกจะเกี่ยวข้องกับทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ และในส่วนที่สองจะเป็นการศึกษารายละเอียดความแตกต่างของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการ

##### 4.5.1 การทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

$H_0$ : ปัจจัยที่ใช้ทดสอบไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

$H_1$ : ปัจจัยที่ใช้ทดสอบมีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

ในการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ จะทำการทดสอบโดยใช้สถิติ  $t$  และสถิติ  $F$  ขึ้นกับจำนวนกลุ่มของปัจจัยที่ต้องการทดสอบ และกำหนดระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบที่ 95% จะปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานแย้ง ( $H_1$ ) ในกรณีที่ ค่า Sig. ของการทดสอบในปัจจัยนั้นๆ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า หากค่า Sig. ของการทดสอบในปัจจัยใดมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าความแตกต่างภายในปัจจัยนั้นมีผลต่อระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

ผลของการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์แบ่งตามปัจจัยที่ใช้ในการทดสอบ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ การมีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน และการให้บริการสินเชื่อบุคคล

## ตารางที่ 4.17

ตารางแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความต้องการใช้บริการทางการเงินกับ  
ธนาคารพาณิชย์

ประเภทบริการ	ค่า t	Sig. (2-sided)	ผลการทดสอบ
<b>บริการหลัก</b>			
-เงินฝาก (ออมทรัพย์/ประจำ)	-3.123	0.002	สัมพันธ์
-กระแสรายวัน	1.297	0.195	ไม่สัมพันธ์
-สินเชื่อบุคคลบุคคล	2.970	0.003	สัมพันธ์
<b>บริการระหว่างบัญชี</b>			
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	2.311	0.021	สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อ ชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	2.442	0.015	สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มี ยอดเงินติดลบ	2.072	0.039	สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเข้า บัญชีออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย	1.051	0.294	ไม่สัมพันธ์
<b>บริการใหม่</b>			
-ใช้เช็คสั่งจ่ายจากบัญชีเงินฝาก	1.407	0.160	ไม่สัมพันธ์
-ขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD) จากบัญชี เงินฝาก	0.890	0.374	ไม่สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝาก	0.622	0.534	ไม่สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแส รายวัน	1.844	0.066	ไม่สัมพันธ์

จากข้อมูลในตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยทางด้านเพศมีผลต่อระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ในกลุ่มบริการหลักและกลุ่มบริการระหว่างประเภทบัญชีซึ่งได้แก่ บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ บริการสินเชื่อ บริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ชำระสินเชื่ออัตโนมัติ บริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากกระแสรายวันชำระสินเชื่ออัตโนมัติ และบริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มียอดเงินติดลบ

ตารางที่ 4.18

ตารางแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

ประเภทบริการ	ค่า F	Sig. (2-sided)	ผลการ ทดสอบ
<b>บริการหลัก</b>			
-เงินฝาก (ออมทรัพย์/ประจำ)	3.308	0.011	สัมพันธ์
-กระแสรายวัน	0.969	0.424	ไม่สัมพันธ์
-สินเชื่อบุคคล	3.793	0.005	สัมพันธ์
<b>บริการระหว่างบัญชี</b>			
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	2.411	0.048	สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	2.261	0.062	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มียอดเงินติดลบ	0.635	0.638	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเข้าบัญชีออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย	1.186	0.316	ไม่สัมพันธ์
<b>บริการใหม่</b>			
-ใช้เช็คสั่งจ่ายจากบัญชีเงินฝาก	1.991	0.095	ไม่สัมพันธ์
-ขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD) จากบัญชีเงินฝาก	2.410	0.048	สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝาก	3.658	0.006	สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแสรายวัน	3.109	0.015	สัมพันธ์

จากข้อมูลในตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยทางด้านอายุมีผลต่อระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 3 กลุ่มบริการ ซึ่งได้แก่ บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ บริการสินเชื่อ บริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ชำระสินเชื่ออัตโนมัติ บริการขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD) จากบัญชีเงินฝาก บริการสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝาก และบริการสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแสรายวัน

ตารางที่ 4.19

ตารางแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับ  
ความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

ประเภทบริการ	ค่า F	Sig. (2-sided)	ผลการทดสอบ
<b>บริการหลัก</b>			
-เงินฝาก (ออมทรัพย์/ประจำ)	7.440	0.001	สัมพันธ์
-กระแสรายวัน	0.041	0.960	ไม่สัมพันธ์
-สินเชื่อบุคคล	1.695	0.185	ไม่สัมพันธ์
<b>บริการระหว่างบัญชี</b>			
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	1.183	0.307	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อ ชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	1.474	0.230	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มี ยอดเงินติดลบ	1.012	0.364	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเข้า บัญชีออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย	2.529	0.081	ไม่สัมพันธ์

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ประเภทบริการ	ค่า F	Sig. (2-sided)	ผลการทดสอบ
บริการใหม่			
-ใช้เช็คส่งจ่ายจากบัญชีเงินฝาก	0.004	0.996	ไม่สัมพันธ์
-ขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD)จากบัญชีเงินฝาก	0.766	0.465	ไม่สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝาก	0.018	0.982	ไม่สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแส	1.157	0.315	ไม่สัมพันธ์
รายวัน			

จากข้อมูลในตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยทางด้านสถานภาพการสมรสมีผลต่อระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์เพียงบริการเดียวเท่านั้น คือ บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ

ชำนาญกหอสมุด

## ตารางที่ 4.20

ตารางแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับ

ความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

ประเภทบริการ	ค่า F	Sig. (2-sided)	ผลการทดสอบ
<b>บริการหลัก</b>			
-เงินฝาก (ออมทรัพย์/ประจำ)	17.473	0.000	สัมพันธ์
-กระแสรายวัน	0.567	0.637	ไม่สัมพันธ์
-สินเชื่อบุคคล	2.269	0.080	ไม่สัมพันธ์
<b>บริการระหว่างบัญชี</b>			
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	1.119	0.341	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อ ชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	0.930	0.426	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มี ยอดเงินติดลบ	0.945	0.419	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเข้า บัญชีออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย	0.239	0.869	ไม่สัมพันธ์
<b>บริการใหม่</b>			
-ใช้เช็คสั่งจ่ายจากบัญชีเงินฝาก	2.773	0.041	สัมพันธ์
-ขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD) จากบัญชี เงินฝาก	0.461	0.710	ไม่สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝาก	2.029	0.109	ไม่สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแส รายวัน	0.941	0.421	ไม่สัมพันธ์

จากข้อมูลในตารางที่ 4.20 พบว่า ปัจจัยทางด้านระดับการศึกษามีผลต่อระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มบริการหลักและกลุ่มบริการใหม่ ซึ่งได้แก่ บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ และบริการใช้เช็คสั่งจ่ายจากบัญชีเงินฝาก

ตารางที่ 4.21

ตารางแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความต้องการ  
ใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

ประเภทบริการ	ค่า F	Sig. (2-sided)	ผลการ ทดสอบ
<b>บริการหลัก</b>			
-เงินฝาก (ออมทรัพย์/ประจำ)	3.278	0.004	สัมพันธ์
-กระแสรายวัน	7.613	0.000	สัมพันธ์
-สินเชื่อบุคคล	1.126	0.346	ไม่สัมพันธ์
<b>บริการระหว่างบัญชี</b>			
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เพื่อ ชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	0.273	0.949	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อชำระ สินเชื่ออัตโนมัติ	4.194	0.000	สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้า บัญชีกระแสรายวันกรณีที่มียอดเงินติดลบ	3.838	0.001	สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเข้าบัญชี ออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย	2.332	0.031	สัมพันธ์
<b>บริการใหม่</b>			
-ใช้เช็คสั่งจ่ายจากบัญชีเงินฝาก	3.140	0.005	สัมพันธ์
-ขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD)จากบัญชีเงินฝาก	1.337	0.239	ไม่สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝาก	0.877	0.512	ไม่สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแสรายวัน	3.723	0.001	สัมพันธ์

จากข้อมูลในตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยทางด้านอาชีพมีผลต่อระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 3 กลุ่มบริการ ซึ่งได้แก่ บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ บริการเงินฝากกระแสรายวัน บริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากกระแสรายวันเพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ บริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มียอดเงินติดลบ โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเข้าบัญชีออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย บริการใช้เช็คสั่งจ่ายจากบัญชีเงินฝาก และบริการสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแสรายวัน

ตารางที่ 4.22

ตารางแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับ  
ความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

ประเภทบริการ	ค่า F	Sig. (2-sided)	ผลการ ทดสอบ
<b>บริการหลัก</b>			
-เงินฝาก (ออมทรัพย์/ประจำ)	2.698	0.020	สัมพันธ์
-กระแสรายวัน	2.399	0.036	สัมพันธ์
-สินเชื่อบุคคล	0.539	0.747	ไม่สัมพันธ์
<b>บริการระหว่างบัญชี</b>			
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	1.269	0.276	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	3.073	0.010	สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มียอดเงินติดลบ	1.174	0.321	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเข้าบัญชีออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย	1.498	0.189	ไม่สัมพันธ์

ตารางที่ 4.2.2 (ต่อ)

ประเภทบริการ	ค่า F	Sig. (2-sided)	ผลการ ทดสอบ
บริการใหม่			
-ใช้เช็คดึงจ่ายจากบัญชีเงินฝาก	1.465	0.200	ไม่สัมพันธ์
-ขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD) จากบัญชีเงินฝาก	1.044	0.391	ไม่สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝาก	0.728	0.602	ไม่สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแสรายวัน	0.969	0.436	ไม่สัมพันธ์

จากข้อมูลในตารางที่ 4.22 พบว่า ปัจจัยทางด้านรายได้ต่อเดือนมีผลต่อระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ในกลุ่มบริการหลักและกลุ่มบริการระหว่างประเภทบัญชี ซึ่งได้แก่ บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ บริการเงินฝากกระแสรายวัน และบริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากกระแสรายวันชำระสินเชื่ออัตโนมัติ

สำนักหอสมุด

## ตารางที่ 4.23

ตารางแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำกับความ  
ต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

ประเภทบริการ	ค่า t	Sig. (2-sided)	ผลการทดสอบ
<b>บริการหลัก</b>			
-เงินฝาก (ออมทรัพย์/ประจำ)	3.763	0.001	สัมพันธ์
-กระแสรายวัน	-1.034	0.302	ไม่สัมพันธ์
-สินเชื่อบุคคล	0.145	0.885	ไม่สัมพันธ์
<b>บริการระหว่างบัญชี</b>			
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	-0.170	0.866	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อ ชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	-0.956	0.339	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มี ยอดเงินติดลบ	0.781	0.435	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเข้า บัญชีออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย	0.323	0.747	ไม่สัมพันธ์
<b>บริการใหม่</b>			
-ใช้เช็คสั่งจ่ายจากบัญชีเงินฝาก	0.778	0.437	ไม่สัมพันธ์
-ขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD) จากบัญชี เงินฝาก	1.819	0.077	ไม่สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝาก	1.230	0.219	ไม่สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแส รายวัน	0.711	0.478	ไม่สัมพันธ์

จากข้อมูลในตารางที่ 4.23 พบว่า ปัจจัยทางด้านการมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ มีผลต่อระดับความต้องการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำเพียงบริการเดียวเท่านั้น

ตารางที่ 4.24

ตารางแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการมีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันกับความ  
ต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

ประเภทบริการ	ค่า t	Sig. (2-sided)	ผลการทดสอบ
<b>บริการหลัก</b>			
-เงินฝาก (ออมทรัพย์/ประจำ)	0.445	0.656	ไม่สัมพันธ์
-กระแสรายวัน	10.470	0.000	สัมพันธ์
-สินเชื่อบุคคล	-1.090	0.276	ไม่สัมพันธ์
<b>บริการระหว่างบัญชี</b>			
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	-0.271	0.786	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	3.353	0.001	สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มียอดเงินติดลบ	5.508	0.000	สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเข้าบัญชีออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย	4.253	0.000	สัมพันธ์
<b>บริการใหม่</b>			
-ใช้เช็คสั่งจ่ายจากบัญชีเงินฝาก	3.311	0.001	สัมพันธ์
-ขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD)จากบัญชีเงินฝาก	-0.004	0.996	ไม่สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝาก	-0.651	0.515	ไม่สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแสรายวัน	3.174	0.002	สัมพันธ์

จากข้อมูลในตารางที่ 4.24 พบว่า ปัจจัยทางด้านการมีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันมีผลต่อระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 3 กลุ่มบริการ ซึ่งได้แก่ บริการเงินฝากกระแสรายวัน บริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากกระแสรายวันเพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ บริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มียอดเงินติดลบ โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเข้าบัญชีออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย บริการใช้เช็คสั่งจ่ายจากบัญชีเงินฝาก และบริการสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแสรายวัน

ตารางที่ 4.25

ตารางแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการสินเชื่อบุคคลกับความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

ประเภทบริการ	ค่า t	Sig. (2-sided)	ผลการทดสอบ
<b>บริการหลัก</b>			
-เงินฝาก (ออมทรัพย์/ประจำ)	-1.063	0.288	ไม่สัมพันธ์
-กระแสรายวัน	0.374	0.708	ไม่สัมพันธ์
-สินเชื่อบุคคล	10.636	0.000	สัมพันธ์
<b>บริการระหว่างบัญชี</b>			
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	5.124	0.000	สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	1.823	0.069	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มียอดเงินติดลบ	0.877	0.381	ไม่สัมพันธ์
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเข้าบัญชีออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย	0.599	0.550	ไม่สัมพันธ์

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ประเภทบริการ	ค่า t	Sig. (2-sided)	ผลการทดสอบ
บริการใหม่			
-ใช้เช็คส่งจ่ายจากบัญชีเงินฝาก	-0.472	0.637	ไม่สัมพันธ์
-ขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD)จากบัญชีเงินฝาก	1.902	0.058	ไม่สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝาก	4.901	0.000	สัมพันธ์
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแสรายวัน	1.556	0.121	ไม่สัมพันธ์

จากข้อมูลในตารางที่ 4.25 พบว่า ปัจจัยทางด้านการใช้บริการสินเชื่อมีผลต่อระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 3 กลุ่มบริการ ซึ่งได้แก่ บริการสินเชื่อบุคคล บริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ และบริการสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

จากการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ ในบริการประเภทต่างๆสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.26

ชำนาญกหาอสมุด

ตารางที่ 4.26

ตารางสรุปผลการทดสอบความเต็มพร้อมระหว่างการจัดซื้อจัดจ้างการให้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

ประเภทบริการ	เขต	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้	มีบัญชีออมทรัพย์	มีบัญชีกระแสรายวัน	ใช้สินเชื่อบุคคล
บริการหลัก									
-เงินฝาก (ออมทรัพย์/ประจำ)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
-กระแสรายวัน					✓	✓		✓	
-สินเชื่อบุคคล	✓	✓							✓
บริการระหว่างบัญชี									
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	✓	✓							✓
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	✓				✓	✓		✓	
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวัน	✓				✓	✓		✓	
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเข้าบัญชีออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย					✓			✓	
บริการใหม่									
-ใช้เช็คจ่ายจากบัญชีเงินฝาก				✓	✓			✓	
-ขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD) จากบัญชีเงินฝาก		✓							
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝาก		✓							✓
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแสรายวัน		✓			✓			✓	

จากตารางที่ 4.26 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ในบริการประเภทต่างๆ โดยความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการของธนาคารประเภทต่างๆน้อยที่สุดคือ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษา แสดงให้เห็นว่าคนที่โสด สมรสแล้ว เป็นม่ายหรือหย่าร้างและคนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความต้องการใช้บริการประเภทต่างๆของธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกันมากนัก ส่วนความแตกต่างของปัจจัย ที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการของธนาคารประเภทต่างๆมากที่สุดคือ อายุและอาชีพ แสดงให้เห็นว่าคนที่อยู่ในวัยต่างๆ และคนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความต้องการใช้บริการประเภทต่างๆของธนาคารพาณิชย์ที่กันแตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดความแตกต่างของแต่ละปัจจัยที่จะส่งผลต่อระดับความต้องการใช้บริการประเภทต่างๆจะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

ในกรณีที่ปัจจัยที่ใช้ทดสอบไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ความแตกต่างในปัจจัยนั้นไม่มีผลต่อระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ จึงสามารถสรุปผลได้จากข้อมูลโดยรวมของตัวอย่าง ดังที่ได้กล่าวแล้วในหัวข้อที่ 4.3

ชำนาญกานท์สมุด

#### 4.5.2 รายละเอียดความแตกต่างของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

การวิเคราะห์ในหัวข้อนี้ จะพิจารณาเปรียบเทียบระดับคะแนนความต้องการเฉลี่ยของบริการในแต่ละประเภทแยกตามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความต้องการใช้บริการตามตารางที่ 4.26 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.27

แสดงระดับคะแนนความต้องการใช้บริการเฉลี่ยของบริการที่มีความสัมพันธ์กับเพศ

ประเภทบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
บริการหลัก		
-เงินฝาก (ออมทรัพย์/ประจำ)	4.27	4.50
-สินเชื่อบุคคล	2.41	2.10
บริการระหว่างบัญชี		
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	2.96	2.67
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	1.91	1.67
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มียอดเงินติดลบ	2.13	1.89

จากตารางที่ 4.27 ในกลุ่มบริการหลักของธนาคาร พบว่า เพศหญิงมีความต้องการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำมากกว่าเพศชาย ส่วนบริการสินเชื่อบุคคลเป็นไปในทางตรงกันข้าม และในกลุ่มของบริการระหว่างบัญชีพบว่าโดยรวมเพศชายต้องการใช้บริการทางการเงินในกลุ่มนี้มากกว่าเพศหญิง

## ตารางที่ 4.28

แสดงระดับคะแนนความต้องการใช้บริการเฉลี่ยของบริการที่มีความสัมพันธ์กับอายุ

ประเภทบริการ	อายุ				มากกว่า 55
	น้อยกว่า26	26-35	36-45	46-55	
<b>บริการหลัก</b>					
-เงินฝาก (ออมทรัพย์/ประจำ)	4.47	4.48	4.32	4.23	4.00
-สินเชื่อบุคคล	2.28	2.15	2.62	2.10	2.04
<b>บริการระหว่างบัญชี</b>					
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ชำระสินเชื่ออัตโนมัติ	2.60	2.76	3.13	2.59	3.00
<b>บริการใหม่</b>					
-ขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD) จากบัญชี เงินฝาก	2.95	2.60	2.88	2.55	2.04
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝาก	2.76	2.65	3.11	2.45	2.29
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแส รายวัน	2.29	2.09	2.47	1.99	1.67

จากตารางที่ 4.28 ในบริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำและบริการขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD) จากบัญชีเงินฝาก พบว่าคนที่มีอายุน้อยมีความต้องการใช้บริการมากกว่าคนอายุมาก ส่วนบริการที่เกี่ยวข้องกับบริการสินเชื่อได้รับความต้องการใช้สูงสุดจากคนในช่วงอายุ 36 - 45 ปี

## ตารางที่ 4.29

แสดงระดับคะแนนความต้องการใช้บริการเฉลี่ยของบริการที่มีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส

ประเภทบริการ	สถานภาพสมรส		
	โสด	สมรส	ม่าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
บริการหลัก			
-เงินฝาก (ออมทรัพย์/ประจำ)	4.51	4.22	4.32

จากตารางที่ 4.29 พบว่าคนโสดมีความต้องการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำมากที่สุด รองลงมาคือคนที่มีสถานะม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ และผู้ที่สมรสแล้วมีความต้องการใช้บริการน้อยที่สุด สาเหตุน่าจะมากจากการที่ผู้ที่สมรสแล้วมีค่าใช้จ่ายมากกว่าคนโสด ส่งผลให้มีเงินเหลือสำหรับการออมน้อยกว่าคนโสด

## ตารางที่ 4.30

แสดงระดับคะแนนความต้องการใช้บริการเฉลี่ยของบริการที่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา

ประเภทบริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท
บริการหลัก				
-เงินฝาก (ออมทรัพย์/ประจำ)	3.94	4.46	4.61	4.40
บริการใหม่				
-ใช้เช็คสั่งจ่ายจากบัญชีเงินฝาก	2.35	2.46	2.28	2.40

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความต้องการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำน้อยกว่าคนในระดับการศึกษาอื่นๆ ทางด้านบริการใหม่ที่ใช้เช็คสั่งจ่ายจากบัญชีเงินฝาก พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีความต้องการใช้บริการมากที่สุด

## ตารางที่ 4.31

แสดงระดับคะแนนความต้องการใช้บริการเฉลี่ยของบริการที่มีความสัมพันธ์กับอาชีพ

ประเภทบริการ	อาชีพ						
	นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ/แม่บ้าน	อื่นๆ
<b>บริการหลัก</b>							
-เงินฝากออมทรัพย์	4.43	4.25	4.49	4.16	4.28	3.40	4.18
-กระแสรายวัน	2.15	3.26	2.02	2.09	1.82	1.00	1.82
<b>บริการระหว่างบัญชี</b>							
-โอนเงินจากบัญชี							
กระแสรายวันเพื่อชำระสินเชื่อ	2.05	2.68	1.73	1.80	1.71	1.00	1.60
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้า							
บัญชีกระแสรายวัน	2.11	3.04	1.97	2.07	1.89	1.00	1.60
-โอนเงินจากบัญชี							
กระแสรายวันเข้าบัญชีออมทรัพย์	2.16	2.64	1.98	2.23	1.83	1.00	1.70
<b>บริการใหม่</b>							
-ใช้เช็คสั่งจ่ายจากบัญชีเงินฝาก	2.95	3.44	2.46	2.72	2.31	1.60	2.60
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแสรายวัน	2.39	2.86	2.09	2.57	1.93	1.00	2.10

จากตารางที่ 4.31 พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความต้องการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์มากกว่าบุคคลในกลุ่มอาชีพอื่นๆ และยังพบว่าบุคคลที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความต้องการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับบริการเงินฝากกระแสรายวันมากกว่าบุคคลในอาชีพอื่นๆ เช่น บริการโอน

เงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ บริการโอนเงินจากบัญชีออมทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มียอดเงินติดลบ เป็นต้น นอกจากนี้บุคคลที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวยังมีความต้องการใช้บริการใหม่ของธนาคาร คือ บริการใช้เช็คสั่งจ่ายเงินจากบัญชีเงินฝาก(ออมทรัพย์) มากกว่าคนในอาชีพอื่น ๆ อีกด้วย

ตารางที่ 4.32

แสดงระดับคะแนนความต้องการใช้บริการเฉลี่ยของบริการที่มีความสัมพันธ์กับรายได้

ประเภทบริการ	รายได้					
	น้อยกว่า 10,001	10,001 ถึง 20,000	20,001 ถึง 30,000	30,001 ถึง 40,000	40,001 ถึง 50,000	มากกว่า 50,000
<b>บริการหลัก</b>						
-เงินฝาก (ออม ทรัพย์/ประจำ)	4.16	4.26	4.43	4.56	4.57	4.38
-กระแสรายวัน	2.16	1.97	1.79	2.05	2.02	2.30
<b>บริการระหว่างบัญชี</b>						
-โอนเงินจากบัญชี กระแสรายวันเพื่อ ชำระสินเชื่อ อัตโนมัติ	2.22	1.69	1.53	1.82	1.70	1.93

จากตารางที่ 4.32 จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีรายได้มากมีความต้องการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำและเงินฝากกระแสรายวันมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย แต่พบว่า ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ไม่ใช่กลุ่มที่มีความต้องการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำสูงที่สุด เนื่องจากผู้ที่มีรายได้สูงมักจะนำเงินไปลงทุนประเภทอื่นนอกเหนือจากการฝากเงินกับธนาคาร นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทมีความต้องการใช้บริการเงินฝากกระแสรายวันมากเป็นลำดับที่สอง และมีความต้องการใช้บริการโอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ อาจเนื่องมาจากคนกลุ่มนี้มีความต้องการใช้บริการสินเชื่อแต่ขาดความเข้าใจในบริการต่างๆ ซึ่งอาจเข้าใจว่าการใช้บริการบัญชีกระแสรายวันจะสามารถลดภาระการชำระสินเชื่อโดยขอเบิกเงิน

เกินบัญชีจากบัญชีกระแสรายวันแล้วนำมาชำระสินเชื่อ และขาดการตระหนักถึงภาระดอกเบี้ยที่จะเกิดขึ้นตามมาจึงส่งผลให้ คนที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทมีความต้องการใช้บริการโอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติมากกว่าคนที่มีรายได้อื่นๆ

#### ตารางที่ 4.33

แสดงระดับคะแนนความต้องการใช้บริการเฉลี่ยของบริการที่มีความสัมพันธ์กับการมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ

ประเภทบริการ	มีบัญชีออมทรัพย์/ประจำ	
	มี	ไม่มี
บริการหลัก		
-เงินฝาก (ออมทรัพย์/ประจำ)	4.43	3.47

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ที่ไม่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ มีความต้องการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ธนาคารจะต้องให้ความสำคัญและนำเสนอบริการทางด้านเงินฝากออมทรัพย์/ประจำให้บุคคลในกลุ่มนี้รับทราบด้วย

ชำนาญกานท์หอสมุด

ตารางที่ 4.34  
แสดงระดับคะแนนความต้องการใช้บริการเฉลี่ยของบริการที่มี  
ความสัมพันธ์กับการมีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน

ประเภทบริการ	มีบัญชีกระแสรายวัน	
	มี	ไม่มี
บริการหลัก		
-กระแสรายวัน	3.08	1.84
บริการระหว่างบัญชี		
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อชำระ สินเชื่อบัตรเครดิต	2.24	1.70
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้า บัญชีกระแสรายวันกรณีที่มียอดเงินติดลบ	2.81	1.85
-โอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเข้าบัญชี ออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย	2.61	1.89
บริการใหม่		
-ใช้เช็คสั่งจ่ายจากบัญชีเงินฝาก	3.01	2.44
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแสรายวัน	2.62	2.07

จากตารางที่ 4.34 พบว่าผู้ที่มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันมีความต้องการใช้เช็คสั่งจ่ายจากบัญชีเงินฝากมากเป็นลำดับที่สองรองจากบริการบัญชีกระแสรายวัน แสดงให้เห็นว่าหากธนาคารมีบริการให้สามารถเช็คสั่งจ่ายจากบัญชีเงินฝากน่าจะได้รับการตอบรับจากบุคคลในกลุ่มนี้เป็นอย่างดี ส่วนบริการใหม่ที่สามารถขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีกระแสรายวันได้ กลับมีคะแนนความต้องการมากกว่าบริการระหว่างบัญชีเงินฝากกระแสรายวันและบัญชีสินเชื่อ ทำให้พอสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกจากการใช้บริการสินเชื่อภายใต้บัญชีเงินฝากกระแสรายวันเพียงบัญชีเดียว

## ตารางที่ 4.35

แสดงระดับคะแนนความต้องการใช้บริการเฉลี่ยของบริการที่มี  
ความสัมพันธ์กับการใช้บริการสินเชื่อ

ประเภทบริการ	ใช้สินเชื่อบุคคล	
	ใช้	ไม่ใช้
บริการหลัก		
-สินเชื่อบุคคล	3.09	1.94
บริการระหว่างบัญชี		
-โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์	3.33	2.62
ชำระสินเชื่ออัตโนมัติ		
บริการใหม่		
-ขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝาก	3.21	2.53

จากตารางที่ 4.35 พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อมีความต้องการใช้บริการขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝากใกล้เคียงกับบริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ ดังนั้น บริการใหม่ของธนาคารน่าจะได้รับการตอบรับจากผู้ใช้บริการสินเชื่อเป็นอย่างดี เนื่องจากผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวกสบายจากการมีบัญชีเงินฝากเพียงบัญชีเดียวก็สามารถใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารได้

#### 4.6 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการใหม่ของธนาคารพาณิชย์

ในการศึกษาความต้องการใช้บริการทางการเงินที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารพาณิชย์ครั้งนี้ ครอบคลุมไปถึงบริการอื่นๆของธนาคารที่นอกเหนือบริการที่มีในปัจจุบันว่าได้รับความสนใจจากผู้ใช้บริการธนาคารมากน้อยเพียงใด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคารในอนาคตเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสูงสุด ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4.36

## ตารางที่ 4.36

แสดงจำนวนและร้อยละระดับความสนใจในบริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์

ประเภทบริการ	ระดับความสนใจ					รวม	ไม่ เข้าใจ บริการ	ค่า เฉลี่ย
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์								
ดอกเบี๋ยแบบขั้นบันได	35	36	135	174	122	502	14	3.62
(ร้อยละ)	(6.8)	(7.0)	(26.2)	(33.7)	(23.6)	(97.3)	(2.7)	มาก
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์								
จ่ายดอกเบี๋ยทุกเดือนเข้า								
บัญชีเงินฝากประจำ	46	47	118	171	124	506	10	3.55
(ร้อยละ)	(8.9)	(9.1)	(22.9)	(33.1)	(24.0)	(98.1)	(1.9)	มาก
บัญชีเงินฝากดอกเบี๋ย								
พิเศษสำหรับมุลนิธิหรือ								
สมาคม	117	112	151	62	44	486	30	2.60
(ร้อยละ)	(22.7)	(21.7)	(29.3)	(12.0)	(8.5)	(94.2)	(5.8)	น้อย
SMSแจ้งรายการเคลื่อนไหว								
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	103	60	115	122	99	499	17	3.11
(ร้อยละ)	(20.0)	(11.6)	(22.3)	(23.6)	(19.2)	(96.7)	(3.3)	ปาน กลาง
บัญชีเงินฝากประจำ								
ดอกเบี๋ยพิเศษฝากเงินทุก								
เดือน(จำนวนเงินไม่ต้อง								
เท่ากัน)	47	49	134	157	109	496	20	3.47
(ร้อยละ)	(9.1)	(9.5)	(26.0)	(30.4)	(21.1)	(96.1)	(3.9)	มาก

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ประเภทบริการ	ระดับความสนใจ					รวม	ไม่เข้าใจ บริการ	ค่า เฉลี่ย
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
บัญชีเงินฝากประจำ 1 เดือน	82	50	148	125	92	497	19	3.19
(ร้อยละ)	(15.9)	(9.7)	(28.7)	(24.2)	(17.8)	(96.3)	(3.7)	ปาน กลาง
สมุดบัญชีสำหรับบัญชี กระแสรายวัน	180	110	115	59	21	485	31	2.24
(ร้อยละ)	(34.9)	(21.3)	(22.3)	(11.4)	(4.1)	(94.0)	(6.0)	น้อย
สินเชื่อบุคคลดอกเบี้ย 0% เดือนแรกสำหรับผู้ถือบัตร เครดิตของธนาคาร	106	89	129	93	85	502	14	2.92
(ร้อยละ)	(20.5)	(17.2)	(25.0)	(18.0)	(16.5)	(97.3)	(2.7)	ปาน กลาง
SMS เตือนวันครบกำหนด ชำระหนี้สินเชื่อรายเดือน	109	73	114	109	95	500	16	3.02
(ร้อยละ)	(21.1)	(14.1)	(22.1)	(21.1)	(18.4)	(96.9)	(3.1)	ปาน กลาง
บริการ SMS แจ้งผลการ เรียกเก็บเช็คจากบัญชี	159	92	105	67	65	488	28	2.56
(ร้อยละ)	(30.8)	(17.8)	(20.3)	(13.0)	(12.6)	(94.6)	(5.4)	น้อย

จากข้อมูลในตารางที่ 4.36 ทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความสนใจในบริการทางด้านเงินฝากเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะบริการบัญชีออมทรัพย์ที่มีอัตราดอกเบี้ยแบบขั้นบันได บัญชีออมทรัพย์ที่มีการจ่ายดอกเบี้ยทุกเดือน และบัญชีเงินฝากประจำฝากเงินทุกเดือนโดยที่จำนวนเงินฝากในแต่ละเดือนไม่ต้องเท่ากัน ทางด้านของบริการ SMS แจ้งข้อมูลต่างๆจากธนาคาร

ได้รับความสนใจจากผู้ให้บริการเช่นกันไม่ว่าจะเป็น บริการ SMS แจ้งรายการเคลื่อนไหวบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ หรือ บริการ SMS เตือนวันครบกำหนดชำระหนี้สินเชื่อ บริการที่ได้รับความสนใจจากผู้ให้บริการในระดับน้อย คือ บริการสมุดบัญชีสำหรับบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน สาเหตุอาจเนื่องมาจาก ผู้ให้บริการบัญชีกระแสรายวันมีสามารถขอใบแจ้งรายการเดินบัญชี (Statement) รายเดือนจากธนาคารได้ จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้สมุดบัญชีสำหรับบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน

#### 4.7 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินโดยเฉลี่ยของบริการประเภทต่างๆ แยกตามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญดังที่ได้กล่าวในหัวข้อที่ 4.5 สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1.บัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำ แม้ว่าความแตกต่างของปัจจัยต่างๆจะส่งผลต่อความต้องการใช้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว จะพบว่าบริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำมีคะแนนความต้องการใช้สูงสุดในระดับมากที่สุดในกลุ่มผู้ใช้บริการทุกเพศ ทุกวัย และทุกอาชีพ
- 2.บริการด้านบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน มีกลุ่มผู้ใช้บริการหลัก คือ บุคคลที่ประกอบอาชีพส่วนตัว และบุคคลที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท
- 3.บริการสินเชื่อบุคคล มีกลุ่มผู้ใช้บริการหลักคือ บุคคลที่มีอายุในช่วง 36 – 45 ปี และยังพบว่าเพศชายมีความต้องการใช้บริการสินเชื่อมากกว่าเพศหญิง
- 4.บริการระหว่างบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีสินเชื่อ คือ บริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากเพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ กลุ่มผู้ใช้บริการหลักคือ คนที่ใช้บริการสินเชื่อและคนที่มีอายุในช่วง 36 – 45 ปี
- 5.บริการระหว่างบัญชีเงินฝากกระแสรายวันและบัญชีสินเชื่อ คือ บริการโอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ มีกลุ่มผู้ใช้บริการหลักคือ คนที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว และคนที่มีบัญชีกระแสรายวัน
- 6.บริการระหว่างบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีกระแสรายวัน ได้แก่ บริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวันที่มียอดเงินติดลบ และบริการโอนเงินคงเหลือจากบัญชีกระแสรายวันเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย กลุ่มผู้ใช้บริการหลัก

คือ คนที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวและคนที่มีบัญชีกระแสรายวัน โดยบริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มียอดเงินติดลบมีคะแนนความต้องการมากกว่าบริการโอนเงินคงเหลือจากบัญชีกระแสรายวันเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย

7. บริการใช้เช็คสั่งจ่ายเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ซึ่งเป็นบริการใหม่ของธนาคาร ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ คนที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความต้องการใช้บริการนี้อยู่ในระดับมาก กลุ่มเป้าหมายอีกกลุ่มหนึ่งคือ คนที่มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน

8. บริการขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD) จากบัญชีเงินฝาก โดยรวมแล้วบริการนี้มีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการนี้ มีเพียงปัจจัยเดียวคือ อายุ และพบว่าคนในทุกช่วงอายุมีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นคนที่มีอายุมากกว่า 55 ปี ที่มีความต้องการใช้บริการนี้น้อยกว่าคนในช่วงอายุอื่นๆ

9. บริการขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ มีคะแนนความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของบริการนี้ คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อและคนที่มีอายุในช่วง 36 - 45 ปี

10. บริการขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน มีกลุ่มผู้ให้บริการเป้าหมายคือ คนที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวและคนที่มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ซึ่งมีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าคนในช่วงอายุ 36 -45 ปีมีความต้องการใช้บริการนี้มากกว่าคนในช่วงอายุอื่นๆ อีกด้วย

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นและผลการวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในช่องทางต่างๆของธนาคารพาณิชย์ในหัวข้อที่ 4.4 สามารถสรุปลักษณะบริการใหม่ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และช่องทางในการนำเสนอบริการได้ดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่หอสมุด

#### 4.7.1 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวีสิทธิ์

บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวีสิทธิ์เป็นบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษที่รวมบริการของบัญชีกระแสรายวันเข้าไปในบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ คือ บริการขอเบิกเงินเกินบัญชี และการสั่งจ่ายเงินในบัญชีโดยใช้เช็ค โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### ลักษณะบริการ

- เป็นบริการเงินฝากประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถามโดยมีสมุดคู่ฝาก เป็นหลักฐานในการรับฝากเงิน เพื่อทำการฝาก / ถอน หรือโอนเงินตามความต้องการ
- สามารถใช้เช็คในการเบิก-ถอนเงิน กรณีลูกค้าธรรมดาสามารถใช้ร่วมกับบัตร ATM หรือบัตรเดบิตของธนาคารได้
- สามารถขอใบแจ้งรายการเดินบัญชี (Statement) รายเดือนจากธนาคารได้
- สามารถขออนุมัติวงเงินเบิกเกินบัญชี (O/D) ตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร เช่นเดียวกับบัญชีเงินฝากกระแสรายวันปกติ

##### เงื่อนไขการใช้บริการ

- เปิดบัญชีเงินฝากครั้งแรกขั้นต่ำ 10,000 บาท
- กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมสมุดเช็ค

##### การจ่ายอัตราดอกเบี้ย

- ดอกเบี้ยจ่ายคิดในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากตามประกาศของธนาคารสำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ทวีสิทธิ์ โดยเป็นอัตราดอกเบี้ยที่อิงตามยอดเงินฝากคงเหลือ ณ สิ้นวัน
- ดอกเบี้ยรับคิดในอัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อลูกค้ารายย่อยชั้นดี (Minimum Retail Rate: MRR) ตามประกาศของธนาคาร
- กำหนดจ่ายดอกเบี้ยทุกงวด 6 เดือน (สิ้นเดือนมิถุนายน และสิ้นเดือนธันวาคม) โดยธนาคารจะคำนวณดอกเบี้ยให้ทุกสิ้นวัน
- เงินเบิกเกินบัญชีธนาคารคำนวณดอกเบี้ยรับทุกวันและตัดบัญชีลูกหนี้ทุกสิ้นเดือน

### สิทธิพิเศษอื่น ๆ

- สำหรับบัญชีบุคคลธรรมดาสามารถทำบัตร ATM และ บัตรเดบิต VISA ELECTRON เพื่อความสะดวกในการเบิกถอนเงิน
- ใช้บริการอื่นๆ ของธนาคารควบคู่กับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ได้หลายบริการ ใช้เป็นบัญชี เพื่อตัดชำระค่าสาธารณูปโภคหรืออื่นๆได้ โดยมีอัตราค่าธรรมเนียมเช่นเดียวกับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ปกติ

### กลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมาย

- บุคคลที่มีอายุในช่วง 36 - 45 ปี
- บุคคลที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว
- บุคคลที่ใช้บริการบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน

### ช่องทางหลักในการนำเสนอบริการ

- ธนาคารสาขาทั่วไป
- เครื่องบริการอัตโนมัติ
- ระบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต

#### 4.7.2 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์พุนสิทธิ์

บัญชีเงินฝากออมทรัพย์พุนสิทธิ์ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ประเภทใหม่ที่รวมบริการด้านสินเชื่อไว้ในบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เพื่อความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการโดยไม่จำเป็นต้องมีทั้งบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีสินเชื่อกับธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังสามารถใช้ประวัติการเคลื่อนไหวของบัญชีในการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่ออีกด้วย รายละเอียดของบริการมีดังต่อไปนี้

#### ลักษณะบริการ

- พิจารณาการอนุมัติจากประวัติการเคลื่อนไหวของเงินในบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ประกอบกับเกณฑ์อนุมัติสินเชื่อของธนาคารตามปกติ

- เงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจะถูกนำเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของลูกค้าภายใน 5 วันทำการธนาคารนับจากวันที่ลูกค้าได้รับแจ้งผลการอนุมัติจากธนาคาร (ในกรณีที่มีเอกสารที่ใช้ในการอนุมัติสินเชื่อครบถ้วน)
- ธนาคารจะทำการโอนเงินในส่วนของเงินฝากในบัญชีออมทรัพย์เพื่อชำระเงินในส่วนของสินเชื่อบุคคลในแต่ละเดือนโดยอัตโนมัติ
- ในกรณีที่เงินฝากในบัญชีมีไม่เพียงพอต่อการชำระสินเชื่อ ดอกเบี้ยสินเชื่อที่ผิดนัดชำระจะไม่ถูกนำมาคำนวณดอกเบี้ยซ้ำ

#### เงื่อนไขการใช้บริการ

- สามารถขออนุมัติสินเชื่อได้หลังจากเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พูนสิทธิ์กับธนาคารแล้ว 6 เดือน (ธนาคารจะใช้ประวัติการเคลื่อนไหวของบัญชีในการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ)
- ขอสินเชื่อส่วนบุคคลได้วงเงิน สูงสุด 5 เท่าของรายได้ประจำต่อเดือนแต่ไม่เกิน 6 ล้านบาท
- ผู้ขอใช้บริการจะต้องมีอายุ 20 ปีขึ้นไป
- เป็นพนักงานบริษัท ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป หรือเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวที่ดำเนินกิจการปัจจุบันตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป

#### อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

- เงินที่เป็นส่วนของเงินฝากในบัญชีออมทรัพย์พูนสิทธิ์ จะคิดตามอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ปกติตามประกาศของธนาคาร
- เงินในส่วนของสินเชื่อบุคคลจะคิดตามอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบุคคลตามประกาศของธนาคาร
- ในกรณีผิดนัดชำระสินเชื่อ ธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียมสำหรับการผิดนัดชำระในแต่ละครั้งตามค่าธรรมเนียมการผิดนัดชำระสินเชื่อตามประกาศของธนาคาร

### ระยะเวลาผ่อนชำระ

1 ปี ถึง 10 ปี แต่เมื่อนำอายุของผู้ขอสินเชื่อมารวมกับระยะเวลาผ่อนชำระนี้แล้ว จะต้องไม่เกิน 60 ปีสำหรับผู้มีอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้าง และไม่เกิน 65 ปีสำหรับผู้ประกอบอาชีพอิสระ

### เอกสารที่ใช้ในการอนุมัติสินเชื่อ

- บัตรประจำตัวประชาชน
- ทะเบียนสมรส หรือใบหย่า (ถ้ามี)
- บัญชีเงินฝากธนาคารแสดงรายการย้อนหลังหกเดือน
- เอกสารรับรองเงินเดือนจากหน่วยงานของท่าน
- เอกสารการจดทะเบียนบริษัทและใบหุ้น หรือหนังสือบริคณห์สนธิ (สำหรับเจ้าของกิจการ และ ผู้ถือหุ้น)
- หลักฐานการครอบครองสังหาริมทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์อื่นๆ (ถ้ามี)

### สิทธิพิเศษอื่นๆ

สามารถใช้บริการอื่นๆ ของธนาคารควบคู่กับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ได้หลายบริการ ใช้เป็นบัญชี เพื่อตัดชำระค่าสาธารณูปโภคหรืออื่นๆ ได้ โดยมีอัตราค่าธรรมเนียม เช่นเดียวกับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ปกติ

### กลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมาย

- บุคคลที่มีอายุในช่วง 21 - 45 ปี
- บุคคลที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคลกับธนาคารพาณิชย์

### ช่องทางหลักในการนำเสนอบริการ

- ธนาคารในห้างสรรพสินค้า
- ธนาคารสาขาทั่วไป
- เครื่องบริการอัตโนมัติ

#### 4.7.3 บัญชีเงินฝากกระแสรายวันเพิ่มสิทธิ

บัญชีเงินฝากกระแสรายวันเพิ่มสิทธิ เป็นบัญชีเงินฝากกระแสรายวันประเภทใหม่ของธนาคาร โดยรวมบริการด้านสินเชื่อมาไว้ในบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน เพื่อความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการโดยไม่จำเป็นต้องมีทั้งบัญชีเงินกระแสรายวันและบัญชีสินเชื่อกับธนาคาร อีกทั้งธนาคารยังสามารถใช้ประวัติการเคลื่อนไหวของบัญชีในการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ รายละเอียดของบริการมีดังต่อไปนี้

##### ลักษณะบริการ

- พิจารณาการอนุมัติจากประวัติการเคลื่อนไหวของเงินในบัญชีเงินฝากกระแสรายวันเพิ่มสิทธิประกอบกับเกณฑ์อนุมัติสินเชื่อของธนาคารตามปกติ
- เงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจะถูกนำเข้าบัญชีเงินฝากกระแสรายวันเพิ่มสิทธิของลูกค้าภายใน 5 วันทำการธนาคารนับจากวันที่ลูกค้าได้รับแจ้งผลการอนุมัติจากธนาคาร (ในกรณีที่มีเอกสารที่ใช้ในการอนุมัติสินเชื่อครบถ้วน)
- ธนาคารจะทำการโอนเงินในส่วนของเงินฝากในบัญชีกระแสรายวันเพิ่มสิทธิเพื่อชำระเงินในส่วนขอสินเชื่อบุคคลในแต่ละเดือนโดยอัตโนมัติ
- ในกรณีที่เงินฝากในบัญชีมีไม่เพียงพอต่อการชำระสินเชื่อ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกที่จะนำเงินในส่วนของวงเงินเกินบัญชี (ถ้ามี) มาใช้ชำระสินเชื่อหรือไม่ก็ได้
- ดอกเบี้ยสินเชื่อที่ผิดนัดชำระจะไม่ถูกนำมาคำนวณดอกเบี้ยซ้ำ

##### เงื่อนไขการใช้บริการ

- สามารถขออนุมัติสินเชื่อได้หลังจากเปิดบัญชีเงินฝากกระแสรายวันเพิ่มสิทธิกับธนาคารแล้ว 6 เดือน (ธนาคารจะใช้ประวัติการเคลื่อนไหวของบัญชีในการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ)
- ขอสินเชื่อส่วนบุคคลได้วงเงิน สูงสุด 5 เท่าของรายได้ประจำต่อเดือนแต่ไม่เกิน 6 ล้านบาท
- ผู้ขอใช้บริการจะต้องมีอายุ 20 ปีขึ้นไป
- เป็นพนักงานบริษัท ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป หรือเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวที่ดำเนินกิจการปัจจุบันตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป

### อัตราดอกเบี้ยและค่าบริการ

- สำหรับเงินที่เป็นส่วนของเงินฝากในบัญชีกระแสรายวันเพิ่มสิทธิจะไม่ได้รับดอกเบี้ย เช่นเดียวกับบัญชีกระแสรายวันตามปกติ
- เงินในส่วนของสินเชื่อบุคคลจะคิดตามอัตราดอกเบี้ยเงินสินเชื่อบุคคลตามประกาศของธนาคาร
- ในกรณีผิดนัดชำระสินเชื่อ ธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียมสำหรับการผิดนัดชำระในแต่ละครั้งตามค่าธรรมเนียมการผิดนัดชำระสินเชื่อตามประกาศของธนาคาร

### ระยะเวลาผ่อนชำระ

1 ปี ถึง 10 ปี แต่เมื่อนำอายุของผู้ขอสินเชื่อมารวมกับระยะเวลาผ่อนชำระนี้แล้ว จะต้องไม่เกิน 60 ปีสำหรับผู้มีอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้าง และไม่เกิน 65 ปีสำหรับผู้ประกอบอาชีพอิสระ

### เอกสารที่ใช้ในการอนุมัติสินเชื่อ

- บัตรประจำตัวประชาชน
- ทะเบียนสมรส หรือใบหย่า (ถ้ามี)
- บัญชีเงินฝากธนาคารแสดงรายการย้อนหลังหกเดือน
- เอกสารรับรองเงินเดือนจากหน่วยงานของท่าน
- เอกสารการจดทะเบียนบริษัทและใบหุ้น หรือหนังสือบริคณห์สนธิ (สำหรับเจ้าของกิจการ และ ผู้ถือหุ้น)
- หลักฐานการครอบครองสังหาริมทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์อื่นๆ (ถ้ามี)

### สิทธิพิเศษอื่น ๆ

สามารถใช้บริการอื่นๆ ของธนาคารควบคู่กับบัญชีเงินฝากกระแสรายวันเพิ่มสิทธิได้หลายบริการ ใช้เป็นบัญชี เพื่อตัดชำระค่าสาธารณูปโภคหรืออื่นๆ ได้ โดยมีอัตราค่าธรรมเนียมเช่นเดียวกับบัญชีเงินฝากกระแสรายวันปกติ

### กลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมาย

- บุคคลที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- บุคคลที่ใช้บริการบัญชีกระแสรายวัน

ช่องทางหลักในการนำเสนอบริการ

- ธนาคารสาขาทั่วไป
- เครื่องบริการอัตโนมัติ
- ระบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต

การพัฒนาบริการประเภทใหม่ๆของธนาคารพาณิชย์ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ในช่องทางที่เหมาะสม จะก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินกิจการของธนาคารพาณิชย์ที่เจริญรุ่งเรืองต่อไป

สำนักหอสมุด