

ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกอบการอาชีพอิสระ (ไม่ใช่เกษตรกร) ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อสู้ภัยโควิด-19
ของธนาคารออมสิน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

Factors Affecting Self-Employed Persons (Not Farmers) in Choosing a Loan
Service to Force Against COVID-19 of the Government Savings Bank
in Muang District, Chiang Mai Province

ชญานันท์ เขตอนันต์^{*1} และ กัญญ์สุตา นิมอนุสรณ์กุล²
Chanyanay Khetanun^{*1} and Kunsuda Nimanussornkul²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อสู้ภัยโควิด-19 และทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรกับพฤติกรรมของผู้ประกอบการอาชีพอิสระที่ไม่ใช่เกษตรกร ในการใช้สินเชื่อสู้ภัยโควิด-19 ของธนาคารออมสิน ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถามกับผู้ประกอบการอาชีพอิสระที่ไม่ใช่เกษตรกรของธนาคารออมสิน ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติไคสแควร์ (Chi-Square Test)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 – 50 ปี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีสถานภาพ สมรส ส่วนมากมีจำนวนบุตร 1 คน มีอาชีพ ค้าขายอาหารและเครื่องดื่ม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท และมีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ ในการขอสินเชื่อตั้งแต่ 1 – 5 ปี มีวงเงินที่ได้รับต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท โดยส่วนมากวงเงินที่ได้รับเป็นไป ตามที่ขอ มีลักษณะการขอใช้บริการสินเชื่อ ยื่นเอกสารขอสินเชื่อที่ธนาคาร มีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อจาก เจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง มีระยะเวลาการผ่อนชำระสินเชื่อ ระยะเวลาปานกลาง 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 5 ปี เชื่อ และมีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน โดยสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ และส่วนใหญ่ ไม่ต้องการวงเงินสินเชื่อเพิ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรกับพฤติกรรมการขอสินเชื่อของผู้ประกอบ อาชีพอิสระที่ไม่ใช่เกษตรกรของธนาคารออมสินในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านประชากรทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการขอสินเชื่อในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : ธนาคารออมสิน, โครงการสินเชื่อสู้ภัยโควิด-19, ผู้ประกอบการอาชีพอิสระ, เกษตรกร, สถิติไคสแควร์

* Corresponding author. E-mail: areeruttrale@gmail.com

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

This study aimed to identify factors affecting the decision-making process of non-farmers in applying for the COVID-19 relief loan and test the relationship between personal factors and the behavior of non-farmers in applying for the COVID-19 relief loan of the Government Savings Bank in Mueang District, Chiang Mai Province. This was a quantitative research by distributing questionnaires to 400 non-farmers in the Government Savings Bank in Mueang District, Chiang Mai Province. Statistics: Percentage, mean, standard deviation, and Chi-Square Test

The results of the study found that the majority of the sample were female, aged 41–50 years, working as employees of private companies, were married, and had mostly one child. They worked as food and beverage vendors. Most of the sample group had experience in applying for loans for 1-5 years, received a credit line of less than or equal to 10,000 baht, and mostly received the credit line as requested. They applied for the loan service, submitted the loan application documents to the bank, and received information about the loan directly from the bank officer. They had a medium repayment period of 1 year or more but not more than 5 years. They were confident and applied for the loan as working capital. The credit received was sufficient for their needs and most did not need an additional credit line. The relationship between personal factors and the loan application behavior of non-agricultural freelancers of the Government Savings Bank in Mueang District, Chiang Mai Province, found that all 8 personal factors were related to the loan application behavior at a statistical significance level of 0.05.

Keyword : Government Savings Bank, The COVID-19 relief loan, Non-farmers, Farmers, Chi-Square Test

ที่มาและความสำคัญ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อเศรษฐกิจไทย โดยเฉพาะตลาดแรงงาน ซึ่งต้องเผชิญกับปัญหาการว่างงาน การลดรายได้ และความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ การระบาดในระลอกที่หนึ่งช่วงไตรมาสแรกของปี 2563 ทำให้เศรษฐกิจไทยชะลอตัว แต่ในระยะหลังเริ่มฟื้นตัวทยอย อย่างไรก็ตาม การระบาดระลอกที่สองปลายปี 2563 และระลอกที่สามในไตรมาสที่ 2 ของปี 2564 ทำให้สถานการณ์แย่ลงอีกครั้ง จากการวิเคราะห์สถานการณ์ภาพการจ้างงาน พบว่าสัดส่วนผู้ที่ได้รับค่าจ้างลดลงจากร้อยละ 49.45 เป็นร้อยละ 47.74 ในขณะที่ผู้ประกอบการอาชีพอิสระเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 50.55 เป็นร้อยละ 52.26 สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดแรงงาน โดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของผู้ประกอบอาชีพขายอาหารและขายสินค้าบนแพลตฟอร์ม

รัฐบาลจึงออกมาตรการเยียวยาและฟื้นฟูเศรษฐกิจ โดยมอบหมายให้ธนาคารออมสินเป็นผู้ดำเนินการสินเชื่อสู้ภัยโควิด-19 มีวงเงิน 10,000 ล้านบาท ผ่านแอปพลิเคชันมายโม (MYMO) เพื่อให้ผู้ประกอบการอาชีพอิสระเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่าย โดยไม่ใช้หลักประกัน วงเงินไม่เกิน 10,000 บาท ระยะเวลา 2 ปี ปลอดชำระ 6 เดือนแรก อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.35 ต่อเดือน และจังหวัดเชียงใหม่เป็นหนึ่งใน 6 จังหวัดแรกที่เข้าร่วมโครงการ ซึ่งได้รับ

ผลกระทบหนักจากโควิด-19 เนื่องจากพึ่งพาภาคการท่องเที่ยว มีความเสียหายทางเศรษฐกิจ 60,000-70,000 ล้านบาท จำนวนผู้ประกอบอาชีพอิสระเพิ่มขึ้นจาก 321,052 คน เป็น 435,138 คน

แม้ว่าประเทศไทยเคยมีประสบการณ์ในการออกสินเชื่อเพื่อบรรเทาผลกระทบจากโรคระบาด เช่น โรคไข้หวัดนกในปี 2547 ที่มีการสนับสนุนสินเชื่อฟื้นฟูกิจการ แต่สินเชื่อสู้ภัยโควิด-19 มีลักษณะพิเศษที่แตกต่าง โดยเฉพาะในด้านเงื่อนไขที่ผ่อนปรนและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

การศึกษานี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโควิด-19 ของผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ไม่ใช่เกษตรกรในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมพร้อมสำหรับมาตรการเยียวยาทางการเงินในอนาคต เมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการออกแบบนโยบายและมาตรการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อสู้ภัยโควิด-19 และทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรกับพฤติกรรมของผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ไม่ใช่เกษตรกร ในการใช้สินเชื่อสู้ภัยโควิด-19 ของธนาคารออมสิน ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาลักษณะของผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ไม่ใช่เกษตรกร อันได้แก่ปัจจัยด้านประชากร ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ รวมถึงพฤติกรรมและวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อสู้ภัยโควิด-19 ของธนาคารออมสิน ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 16 สาขา โดยใช้วิธีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร จากสูตรของ Cochran ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวน 400 ตัวอย่าง

โดยปัจจัยด้านประชากร และพฤติกรรมการขอสินเชื่อในช่วงโควิด-19 ของผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ไม่ใช่เกษตรกร ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ส่วนปัจจัยด้านการตลาด ใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale เป็นมาตรวัด โดยมีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ ซึ่งมีการแบ่งอันตรภาคชั้นดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง	สำคัญมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง	สำคัญมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง	สำคัญปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง	สำคัญน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	สำคัญน้อยที่สุด

จากนั้นทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรกับพฤติกรรมการขอสินเชื่อของผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ไม่ใช่เกษตรกรในการใช้สินเชื่อสู้ภัยโควิด-19 ของธนาคารออมสิน ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ว่าปัจจัยด้านประชากรมีผลต่อพฤติกรรมการขอสินเชื่อหรือไม่ โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square Test)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ไม่ใช่เกษตรกร ในการใช้สินเชื่อสู้ภัยโควิด-19 ของธนาคารออมสิน ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 – 50 ปี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีสถานภาพ สมรส ส่วนมากมีจำนวนบุตร 1 คน มีอาชีพ ค้าขายอาหารและเครื่องดื่ม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท และมีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการขอสินเชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการขอสินเชื่อ ตั้งแต่ 1 – 5 ปี มีวงเงินที่ได้รับต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท โดยส่วนมากวงเงินที่ได้รับเป็นไปตามที่ขอ มีลักษณะการขอใช้บริการสินเชื่อ ยื่นเอกสารขอสินเชื่อที่ธนาคาร มีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง มีระยะเวลาการผ่อนชำระสิน ระยะเวลาดำเนินการ 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 5 ปี เชื่อ และมีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน โดยสินเชื่อที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ และส่วนใหญ่ ไม่ต้องการวงเงินสินเชื่อเพิ่ม ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการตลาด โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale เป็นมาตรวัด จากตารางที่ 1 มีผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตลาด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาดที่เป็นปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	$\bar{x}$	S.D.	แปลค่า	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	4.17	0.667	สำคัญมาก	1
ด้านราคา (Price)	3.99	0.703	สำคัญมาก	7
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)	4.00	0.689	สำคัญมาก	6
ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)	4.16	0.718	สำคัญมาก	2
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (People)	4.09	0.666	สำคัญมาก	4
ด้านกระบวนการ (Process)	4.04	0.664	สำคัญมาก	5
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.14	0.697	สำคัญมาก	3
รวม	4.09	0.487	สำคัญมาก	

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการอาชีพอิสระที่ไม่ใช่เกษตรกร ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดที่เป็นปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านการจัดจำหน่าย และ ด้านราคา

การทดสอบสมมติฐานใช้เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประชากรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการขอสินเชื่อของผู้ประกอบการอาชีพอิสระที่ไม่ใช่เกษตรกร ของธนาคารออมสิน ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินการทดสอบด้วยสถิติไคสแควร์ (Chi-Square)

สมมติฐานข้อที่ 1

ดำเนินการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ จำนวนบุตร อาชีพ รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน กับพฤติกรรมการขอสินเชื่อของผู้ประกอบการอาชีพอิสระที่ไม่ใช่เกษตรกร ของธนาคารออมสิน ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐาน	พฤติกรรมการขอสินเชื่อ					
	ด้าน ประสบการณ์ การขอสินเชื่อ ส่วนบุคคล	ด้าน วงเงิน สินเชื่อที่ ขอรับ	ด้าน ลักษณะ การใช้ บริการ สินเชื่อ บุคคล	ด้านการ รับรู้ ข้อมูล เกี่ยวกับ สินเชื่อ ส่วนบุคคล	ด้าน ระยะเวลา การผ่อน ชำระ สินเชื่อ	ด้าน วัตถุประสงค์ใน การขอสินเชื่อ
1. เพศ	X	✓	✓	✓	X	✓
2. อายุ	X	✓	✓	X	X	✓
3. ระดับการศึกษา	X	✓	X	X	X	✓
4. สถานภาพ	X	✓	✓	✓	X	✓
5. จำนวนบุตร	X	✓	X	X	✓	✓
6. อาชีพ	X	✓	✓	X	X	✓
7. รายได้ต่อเดือน	X	✓	✓	✓	✓	✓
8. ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ คือ มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

X คือ ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านประชากรพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน สถานภาพสมรส มีบุตร 1 คน ประกอบอาชีพค้าขายอาหารและเครื่องดื่ม มีรายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาทต่อเดือน และมีค่าใช้จ่ายในครัวเรือน 5,000-10,000 บาทต่อเดือน ซึ่งการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเนื่องมาจากเพศหญิงมีแนวโน้มในการบริหารจัดการการเงินของครอบครัวมากกว่าเพศชาย โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพค้าขายซึ่งเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์โควิด-19 อีกทั้งช่วงอายุ 41-50 ปี เป็นช่วงที่มีภาระทางครอบครัวสูง ทำให้มีความจำเป็นต้องหาแหล่งเงินทุนเพิ่มเติม ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรที่มีลักษณะดังกล่าวมักเป็นกลุ่มที่มีภาระทางการเงินและต้องการเงินทุนหมุนเวียนในช่วงวิกฤตโควิด-19 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสินีนาฏ คงเพชร (2559) ที่พบว่าปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส และจำนวนบุตรมีความสัมพันธ์กับการขอสินเชื่อ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีครอบครัวและมีบุตร ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อการดำรงชีพในครัวเรือน

พฤติกรรมการขอสินเชื่อของผู้ประกอบการอาชีพอิสระที่ไม่ใช่เกษตรกร ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการขอสินเชื่อ 1-5 ปี ได้รับวงเงินต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท โดยวงเงินที่ได้รับเป็นไปตามที่ขอ มีการยื่นเอกสารขอสินเชื่อที่ธนาคารโดยตรง รับรู้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีระยะเวลาผ่อนชำระปานกลาง 1-5 ปี และมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน ซึ่งการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการขอสินเชื่อ 1-5 ปี แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความคุ้นเคยกับระบบสินเชื่อในระดับหนึ่ง ซึ่งทำให้มีความมั่นใจในการขอสินเชื่อในช่วงวิกฤตมากขึ้น และการที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยื่นเอกสารที่ธนาคารโดยตรงสะท้อนถึงความต้องการความมั่นใจและคำแนะนำเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ แม้ว่าธนาคารจะมีช่องทางออนไลน์ให้บริการก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากสินเชื่อโควิด-19 ของธนาคารออมสินมีวงเงินไม่เกิน 10,000 บาท มีระยะเวลากู้ 2 ปี และปลอดชำระหนี้ 6 เดือนแรก ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของธนาคารออมสิน (2564) ที่ระบุว่า "สินเชื่อสู้ภัยโควิด-19" ให้กู้ตามความจำเป็นไม่เกิน 10,000 บาท ระยะเวลากู้ 2 ปี โดยปลอดชำระหนี้ 6 เดือนแรก นอกจากนี้ การที่กลุ่มตัวอย่างใช้วัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของทศพล นิษฐานนท์ (2558) ที่พบว่าปัจจัยด้านสถานะเศรษฐกิจที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์คือ ต้นทุนสินค้าหมุนเวียนเพิ่มขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการอาชีพอิสระมีความต้องการเงินทุนเพื่อหมุนเวียนในธุรกิจ

ผลการศึกษาปัจจัยด้านการตลาดพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านราคา ตามลำดับ ส่วนผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าด้านราคา ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าคุณลักษณะของสินเชื่อ เช่น การไม่ต้องใช้หลักประกัน มีความสำคัญมากกว่าอัตราดอกเบี้ย โดยเฉพาะในช่วงวิกฤตที่ผู้ประกอบการต้องการสภาพคล่องเร่งด่วน นอกจากนี้ การที่ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีความสำคัญสูงแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการยังคงให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อต้องเดินทางมาใช้บริการที่ธนาคาร ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของสินเชื่อ โดยเฉพาะการเป็นสินเชื่อที่ไม่ต้องใช้หลักประกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสินีนาฏ คงเพชร (2559) ที่พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ซึ่งการที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการขายเป็นอันดับสอง โดยเฉพาะการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และ

เงื่อนไขพิเศษในการปลอดผ่อนชำระ 6 เดือนแรก นั้นสอดคล้องกับข้อมูลของธนาคารออมสิน (2564) ที่มีการกำหนดเงื่อนไขพิเศษให้ปลอดชำระหนี้ 6 เดือนแรก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดผู้ใช้บริการ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรกับพฤติกรรมการขอสินเชื่อของผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ไม่ใช่เกษตรกร ของธนาคารออมสิน ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยด้านประชากรทั้ง 8 ด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการขอสินเชื่อ โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ รายได้ต่อเดือนและค่าใช้จ่ายต่อเดือน โดยความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และค่าใช้จ่ายกับพฤติกรรมการขอสินเชื่อสะท้อนให้เห็นว่า สถานะทางการเงินเป็นตัวกำหนดสำคัญในการตัดสินใจขอสินเชื่อและรูปแบบการใช้สินเชื่อ โดยพบว่ากลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่ามีความต้องการวงเงินที่มากกว่า หรือมีวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคมากกว่าการลงทุน ในขณะที่กลุ่มที่มีรายได้สูงกว่าใช้สินเชื่อเพื่อการขยายธุรกิจหรือลงทุนมากกว่า ทั้งนี้เนื่องจากรายได้และค่าใช้จ่ายเป็นตัวกำหนดความสามารถในการชำระหนี้และความต้องการใช้สินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทศพล นิษฐานนท์ (2558) ที่พบว่าวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มผู้มีรายได้น้อยคือ การนำไปชำระค่าอุปโภคบริโภค นอกจากนี้ การที่ปัจจัยด้านเพศ อายุ และอาชีพมีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อ ลักษณะการขอใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุปราง ยอดชมภู (2562) ที่พบว่าปัจจัยทางสังคม ซึ่งรวมถึงการศึกษาและสถานภาพครอบครัว ส่งผลโดยตรงต่อการขอสินเชื่อ โดยผู้มีรายได้น้อยมักมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการยกระดับชีวิต เช่น การศึกษา ค่ารักษาพยาบาล และค่าซ่อมแซมที่อยู่อาศัย สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือระดับการศึกษาและจำนวนบุตร ซึ่งมีความสัมพันธ์เฉพาะด้านวงเงินสินเชื่อและวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่สินเชื่อโควิด-19 มีวงเงินจำกัดไม่เกิน 10,000 บาท ทำให้ไม่มีความแตกต่างมากนักในด้านอื่นๆ ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาและจำนวนบุตรต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของสินีนากู คงเพชร (2559) ที่พบว่าจำนวนบุตรมีความสัมพันธ์กับการขอสินเชื่อในหลายมิติ ทั้งนี้เนื่องมาจากความแตกต่างของประเภทสินเชื่อและกลุ่มเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ

ธนาคารควรพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการค้าขายอาหารและเครื่องดื่มที่มีรายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาทต่อเดือน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าเป็นกลุ่มลูกค้าหลัก และส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน โดยควรออกแบบวงเงินและระยะเวลาผ่อนชำระที่เหมาะสมกับรายได้และความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มนี้ อีกทั้งควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานและกระบวนการให้บริการ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อจากเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง (ร้อยละ 48) และมักยื่นเอกสารขอสินเชื่อที่ธนาคาร (ร้อยละ 37.25) ดังนั้นควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และการส่งเสริมการขาย เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าเป็นสองปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า โดยควรมีการออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีความหลากหลาย ยืดหยุ่น และมีการจัดโปรโมชั่นหรือสิทธิประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมถึงการพัฒนาช่องทางการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูลสินเชื่อที่หลากหลายมากขึ้น โดยพิจารณาจากผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ

ขอสินเชื่อในหลายด้าน เช่น วงเงิน ระยะเวลาผ่อนชำระ และการรับรู้ข้อมูล ธนาคารควรเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล พัฒนาแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่าย และเพิ่มจุดให้บริการในพื้นที่ที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอยู่หนาแน่น เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้น อีกทั้งควรพัฒนาระบบการประเมินและอนุมัติสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านประชากร เช่น อายุ รายได้ และค่าใช้จ่ายต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการขอสินเชื่อในหลายมิติ ธนาคารควรนำข้อมูลเหล่านี้มาพัฒนาเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มลูกค้า และพิจารณาใช้เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อประเมินความเสี่ยงและความสามารถในการชำระหนี้ได้แม่นยำมากขึ้น ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อของผู้ประกอบการรายย่อย

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2563). *แนวปฏิบัติ (Standard Operation Procedures: SOPs) ที่ปลอดภัยปลอดภัยสำหรับผู้ประกอบการอาชีพเพื่อการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)*. ค้นจาก <https://ddc.moph.go.th/uploads/publish/1023620200625102022.pdf>
- กระทรวงแรงงาน. (2564). *สถานการณ์ด้านแรงงาน ไตรมาส 2 ปี 2564 (เมษายน – มิถุนายน 2564)*. ค้นจาก <https://www.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/2/2021/09/สถานการณ์ด้านแรงงานไตรมาส-2-ปี-2564.pdf>
- กองวิจัยตลาดแรงงานและกองส่งเสริมการมีงานทำกรมการจัดหางาน. (2557). *แนวโน้มอาชีพอิสระในอนาคต 3 ปีข้างหน้า (พ.ศ.2558-2560)*. (รายงานผลการวิจัย). กระทรวงแรงงาน
- คมชัดลึก. (2564). “สินเชื่อออมสิน” 2 โครงการตามนโยบายรัฐ รีบยื่นกู้ด่วนก่อนหมดเขตสิ้นปี 2564. ค้นจาก <https://www.komchadluek.net/hot-social/491583>
- ฐานเศรษฐกิจ. (2564). *เชียงใหม่ระดมโควิด-19ทำพัง70,000ล้าน*. ค้นจาก <https://www.thansettakij.com/economy/491376>
- ทศพล นิษฐานนท์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ของกลุ่มผู้มีรายได้น้อยของคนไทย*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ไทยรัฐออนไลน์. (2563). 3 นาที่คดีดัง : ย้อนรอย “ใช้หัวदनก” บทเรียนที่ต้องจดจำ. ค้นจาก <https://www.thairath.co.th/scoop/1840189>
- ธนาคารออมสิน. (2564). *มาตรการสินเชื่อสู้ภัย COVID-19 ผ่าน MYMO*. ค้นจาก <https://www.gsb.or.th/media/2021/08/มาตรการสินเชื่อสู้ภัย-COVID-19-ผ่าน-Mymo.pdf>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2547). *ข่าวธนาคารแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 41/2547*. ค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/PressAndSpeeches/Press/News2547/n4147t.pdf>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *แรงงานอิสระ จุดเปราะบางตลาดแรงงานไทยในยุคโควิด-19*. ค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_17May2021.aspx

ผู้จัดการออนไลน์. (2564). สภาพัฒน รับโควิด-19 ระลอกใหม่ กระทบแรงงานไทย เต็มๆ ว่างงาน 7.3 แสน “WFH” ลูกจ้างเอกชนรอด แคร่ร้อยละ 5.5 “อาชีพอิสระ” 7.3 ล้าน พังยับ!! ค้นจาก <https://mgronline.com/politics/detail/9640000083826>

สินินาฏ คงเพชร. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการขอสินเชื่อส่วนบุคคลจากธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สุปราง ยอดชมภู. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อโครงการสินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉินภายใต้ธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). สํารวจภาวะการทำงานของประชากร พ.ศ.2564. ค้นจาก <https://nso.go.th/sites/2014/Pages/สํารวจ/ด้านสังคม/แรงงาน/ภาวะการทำงานของประชากร.aspx>