

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตดอนเมือง
CUSTOMERS' DECISION FOR HOME LOAN SERVICE OF COMMERCIAL BANKS
IN DON MUANG DISTRICT

วิไลลักษณ์ เกษมรัตน์

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

WILAILAK KASEMRAT

E-mail : wilailak2112nan@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng
University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตดอนเมือง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตดอนเมือง ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการในเขตดอนเมือง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One -Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการในเขตดอนเมือง จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 107 คน และเพศหญิง จำนวน 293 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 40-49 ปี รองลงมาคือ 30-39 ปี ส่วนใหญ่ มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน รองลงมาคือ โสด ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็น พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รองลงมาคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่ มีรายได้ 30,001-45,000 บาท รองลงมาคือ 15,001-30,000 บาท

2.) ปัจจัยด้านลักษณะที่อยู่อาศัย ผู้ใช้บริการในเขตดอนเมือง ส่วนใหญ่ มีที่อยู่อาศัย บ้านเดี่ยว/บ้านแฝด รองลงมาคือ ทาวน์เฮ้าส์ /ทาวน์โฮม ส่วนใหญ่ มีราคาที่อยู่อาศัย 3,000,001 – 5,000,000 บาท รองลงมาคือ ราคา 1,000,001-3,000,000 บาท ส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ เพื่ออยู่อาศัยเท่านั้น รองลงมาคือ เพื่อเก็งกำไร ส่วนใหญ่ มีทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม โดยรอบที่อยู่อาศัย ตลาดสด /ตลาดนัด รองลงมาคือ ห้างสรรพสินค้า/ร้านสะดวกซื้อ

3) การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ธนาคารให้ได้ , อัตราดอกเบี้ย ตามลำดับ ส่วนการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ , ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ , ความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร , สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ , การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ ตามลำดับ ส่วนการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ สนับสนุนวงเงินอื่น ๆ , การให้บริการที่ดีของพนักงาน , ความรวดเร็วในการดำเนินการ ตามลำดับ

คำสำคัญ : การตัดสินใจ , สินเชื่อที่อยู่อาศัย , ธนาคารพาณิชย์

ABSTRACT

The objective of this independent study was to investigate customers' decision for home loan service of commercial banks in Don Muang District. The sample of this study was 400 home loan service customers of commercial banks in Don Muang District. A questionnaire was used as a research instrument for data collection. Data were then analyzed using computer software package to determine frequency, percentage, mean, standard deviation. The hypothesis was tested for comparison using t-test, One-way ANOVA. If differences were found, a pairwise comparison was conducted using LSD.

The results of this study indicated that 1) of total 400, most of them were females (n=293), followed by males (n=107). Most of them were 40-49 years old, followed by 30-39 years. Most of them were married people/those living together, followed by single people. The majority graduated with a bachelor's degree, followed by higher bachelor's degree. Most of them worked as private company employees, followed by state enterprise employees. The majority earned monthly income of 30,001-45,000 baht, followed by 15,001-30,000 baht.

2) In terms of home characteristics, most of the sample lived in a single-detached house / semi-detached house, followed by townhouse / townhome. Most of them purchased a house at a price ranged 3,000,001 - 5,000,000 baht, followed by 1,000,001-3,000,000 baht. The most common reason for home purchase was for living only, followed by speculation. Most of them purchased a home with fresh markets / flea markets as surrounding location and environment place, followed by department stores / convenience stores.

3) Overall decision of the sample for home loan service of commercial banks was at the high level. When individual aspects were considered, an aspect with the highest mean was the maximum credit limit, followed by interest rate respectively. Furthermore, factors affecting the decision for home loan service at the high level were installment payment period, service fees, ease of dealing with banks, various public relations media, non-requirement for loan protection insurance, respectively. Factors affecting the decision for home loan service at the moderate level were supporting other credit lines, good service of employees, process speed, respectively,

Keywords : Decision , Home loan , Commercial bank

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ที่อยู่อาศัย เป็นปัจจัยหนึ่งของการดำรงชีวิตที่มีความสำคัญ ทุกคนล้วนต้องการที่จะมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ก็คือการสร้างรากฐานความมั่นคง ความก้าวหน้าให้กับชีวิตประชาชนส่วนใหญ่ที่ยังไม่มีที่อยู่อาศัยจึงมีความต้องการที่จะมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง จึงทำให้เกิด Demand และ Supply ขึ้น

ดังนั้น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จึงก่อเกิดขึ้นมาอาจกล่าวได้ว่า อสังหาริมทรัพย์ที่มีมากที่สุดในประเทศไทยคืออสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยเพราะอสังหาริมทรัพย์ประเภทนี้ ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศได้ใช้สอย และมีมูลค่าทางเศรษฐกิจสูง ซึ่งในปัจจุบันจำนวนประชากรในประเทศเพิ่มมากขึ้นทำให้ความต้องการ ที่อยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการจะได้มาซึ่งที่อยู่อาศัยนั้นปัจจัยหนึ่งที่จำเป็นคือ เงินทุน ดังนั้นสินเชื่อสำหรับที่อยู่อาศัยจึงก้าวเข้ามามีบทบาทสำคัญในการจะทำให้ได้มาซึ่งที่อยู่อาศัยนั่นเอง

ส่วนใหญ่แล้วผู้ซื้อที่อยู่อาศัยจะใช้เงินออมของตัวเองส่วนหนึ่งสำหรับเงินดาวน์ หรือผ่อนดาวน์ ส่วนที่เหลือทั้งหมด ผู้ซื้อจะใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงิน ส่งผลให้ธุรกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ โดยเฉพาะธุรกิจที่อยู่อาศัยกลายเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีความสำคัญลำดับต้นๆ มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศดังจะเห็นได้จากอัตราการขยายตัวของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ที่มีการเติบโตต่อเนื่อง อีกทั้งการได้รับการสนับสนุนจากนโยบายภาครัฐ ทำให้อัตราการเติบโตของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพิ่มขึ้น

จากการแข่งขันในตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจในการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ โดยมีเป้าหมายการศึกษาอยู่ที่เขตดอนเมือง เป็นย่านที่มีระบบการขนส่งมวลชนต่าง ๆ สะดวกต่อการเดินทาง จึงมีผู้คนไม่น้อยที่สนใจที่จะสร้างรากฐานที่อยู่อาศัยในเขตนี้ และแนวโน้มการสร้างที่อยู่อาศัยก็มีเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตดอนเมือง
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตดอนเมือง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตดอนเมือง จำแนกตามลักษณะด้านที่อยู่อาศัย

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตคอนเมือง ขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งเน้นศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตคอนเมือง โดยมีตัวแปรในการศึกษามีดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการในเขตคอนเมืองซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะด้านที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการในเขตคอนเมือง ซึ่งประกอบด้วย ประเภทที่อยู่อาศัย ราคาที่อยู่อาศัย วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมโดยรอบที่อยู่อาศัย

ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตคอนเมือง ซึ่งประกอบด้วย เงินสินเชื่อสูงสุดที่ธนาคารให้ได้ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการผ่อนชำระ ความรวดเร็วในการดำเนินการ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ การให้บริการที่ดีของพนักงาน สนับสนุนวงเงินอื่น ๆ ความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คนที่อาศัยอยู่ในเขตคอนเมือง จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 400 คน ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (CONVENIENCE SAMPLING)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัยตั้งแต่ เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2563

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางของผู้ต้องการใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์มาปรับใช้เป็นทางเลือกในการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยต่อไป

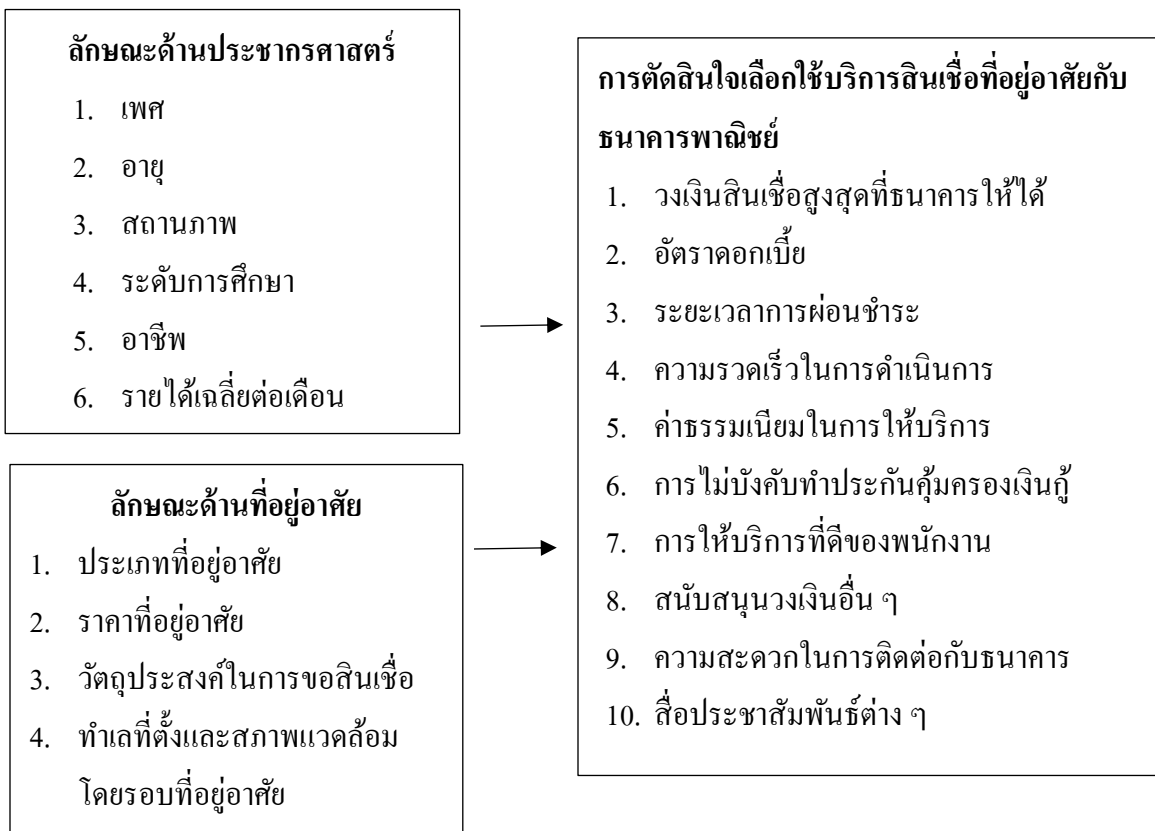
2. ทำให้ทราบถึงสภาพทั่วไปของที่อยู่อาศัย และแนวโน้มความต้องการของผู้ใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ให้ผู้ที่สนใจหรือผู้ประกอบการนำข้อมูลที่ได้จากการ

วิจัย ไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุง นำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้มีประสิทธิภาพ
ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน
2. ลักษณะด้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกันจะทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

ทฤษฎีที่สำคัญของการตัดสินใจ อาจจำแนกได้อย่างน้อย 2 ประเภท ดังนี้

1. ทฤษฎีบรรทัดฐาน (Normative Theory) เป็นทฤษฎีการตัดสินใจจะมีลักษณะสำคัญ โดยแนวทางการตัดสินใจ น่าจะเป็นหรือควรจะเป็น จึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการทำการตัดสินใจได้ ซึ่งควรพิจารณาว่าแนวทางใดเป็นแนวทางที่น่าจะเป็นหรือควรจะเป็นขึ้นอยู่กับบุคคลแต่ละคน ซึ่งอาจจะคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันก็ได้ ดังนั้นการใช้ทฤษฎีของการตัดสินใจในประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นก็ตาม จึงมีลักษณะที่ขึ้นอยู่กับระดับของมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าว จะเป็นเครื่องกำหนดว่าที่ว่าการมีปัญหานั้น ๆ น่าจะหรือควรจะตัดสินใจอย่างไรถึงจะทำให้ดีที่สุด หรือถูกต้องเหมาะสมที่สุด ซึ่งในทรรศนะของบุคคลอื่น ที่จะทำให้เกิดมาตรฐานในความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อาจจะไม่เห็นว่ามีค่าไม่เหมาะสมก็ได้

2. ทฤษฎีพรรณนา (Descriptive Theory) คือ เป็นทฤษฎีการตัดสินใจที่มีลักษณะ แตกต่างกับทฤษฎีแรก เป็นทฤษฎีที่มีสาระสำคัญที่ว่า การตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาหนึ่ง ๆ จะต้องกระทำอย่างไรจึงจะสัมฤทธิ์ผลได้ ไม่ว่าผลของการตัดสินใจนั้น จะเป็นที่ชื่นชอบหรือพึงพอใจของผู้ตัดสินใจหรือไม่ก็ตาม การตัดสินใจโดยใช้ทฤษฎีนี้ จะพยายามหลีกเลี่ยงการใช้ความรู้สึกนึกคิด หรือค่านิยมส่วนตัวของผู้ตัดสินใจมาเป็นหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจ โดยมุ่งเน้นให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างมีเหตุผลมีความถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดการให้บริการ

อัญญา เพ็ญชูชาติ (2544: 18) กล่าวถึงลักษณะของการบริการหรือ “Service” คือเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม (Intangibility) แตกต่างจากสินค้าอื่นที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น สัมผัส ได้ยิน หรือได้กลิ่น ก่อนที่จะซื้อบริการ และไม่สามารถคาดการณ์ว่าผลที่ได้รับจะออกมาในรูปใดจนกว่า

จะได้ใช้บริการเพื่อลดความไม่แน่นอนของผู้ใช้บริการ จะมองหาเครื่องบ่งชี้ หรือหลักฐานของคุณภาพของการบริการ และจะสรุปคุณภาพของการบริการจากสถานที่บุคคล เครื่องมือ วัสดุ สื่อสาร สัญลักษณ์

แนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality)

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 50) อธิบายให้เห็นถึง คุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น โดยพื้นฐานแล้วจะนับเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากธรรมชาติของความไม่แน่นอนของงานบริการที่เราจับต้องไม่ได้ และการคาดการณ์ลำบาก จึงได้มีความพยายามของนักวิชาการมาใช้โดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางในการประเมิน หรือวัดคุณภาพของการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติ และสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

ความหมายของพฤติกรรมของผู้บริโภค

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2543: 5) ได้ให้คำจำกัดความพฤติกรรมผู้บริโภคว่า หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้ง กระบวนการต่าง ๆ ของการตัดสินใจ ซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดปฏิกริยาต่าง ๆ เหล่านั้น

ชีพแมน; และ คานุก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546: 192 : อ้างอิงจาก Schiffman; & Kanuk. 2000: 3) ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่ง ผู้บริโภคทำการค้นหา การคิด การซื้อ การใช้ การประเมินผล ในสินค้าและบริการ ซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการที่อยู่อาศัยของผู้บริโภค

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการด้านที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคที่ต้องการที่อยู่อาศัย (Housing) เป็นผลผลิตที่มีลักษณะเป็นเอก (unique) แตกต่างจากผลผลิตอื่น ๆ คือ บ้านที่อยู่อาศัยต้องลงรากปักหลักไม่ที่ใดที่หนึ่ง ดังนั้น มูลค่าของบ้านที่อยู่อาศัยจะถูกผลกระทบอย่างมากโดยทำเลที่ตั้งที่อยู่อาศัย หรือความคงทนยาวนานของสินค้า (very durable good) ซึ่งอาจจะอยู่กับเราไปยาวนานได้ถึง 50 ปีไปจนถึง 100 ปีก็ได้ บ้านเป็นผลผลิตที่มีขนาดใหญ่ (bulky commodity) จึงต้องทำการก่อสร้างไว้ในที่กลางแจ้ง

เป็นส่วนใหญ่นั้นสภาพอากาศโดยรอบและปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ สามารถก่อให้เกิดหรือเป็นอุปสรรคต่อกระบวนการของการผลิตได้เพราะบ้านที่อยู่อาศัยเป็นสินค้าที่มีราคาแพงทีเดียวเมื่อเทียบกับรายได้โดยรวมของครัวเรือน สำหรับประชากรส่วนใหญ่แล้วราคาของบ้านที่อยู่อาศัยอาจจะมีราคาสูงกว่ารายได้ทั้งปีของพวกเขาหลายเท่าตัวด้วยเหตุนี้คนจำนวนมากจำเป็นต้องทำการกู้เงินมาซื้อบ้านและที่ดินเพื่อให้ได้มาซึ่งที่อยู่อาศัยที่มั่นคงนั่นเอง

ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จึงกลายเป็นตัวเลือกหลักในอันดับต้นๆที่ผู้คนในยุคปัจจุบันต่างนึกถึง ถือเป็นสินเชื่อก้อนใหญ่และใช้ระยะเวลาในการผ่อนจ่ายที่ค่อนข้างยาวนาน ดังนั้น ก่อนจะยื่นเอกสารขออนุมัติ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ควรพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ โดยละเอียดรอบคอบ ไม่ว่าจะเป็นกำลังซื้อของตัวเอง ความสามารถในการผ่อนชำระ รายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่ายส่วนนี้ จำนวนสมาชิกภายในบ้านเมื่อเทียบกับเนื้อที่ ความน่าเชื่อถือของโครงการรวมถึงทำเลที่ตั้ง ว่ามีความเหมาะสมกับชีวิตประจำวันของคุณหรือไม่ เป็นต้น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนา เพชรภาพ (2556) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการสินเชื่อที่อยู่อาศัย กับธนาคารออมสิน สาขาเขษุมสิน จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขษุมสิน จังหวัดพัทลุง วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขษุมสิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคือเพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขษุมสิน จังหวัดพัทลุง ส่วนการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขษุมสิน จังหวัดพัทลุง จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

การ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อ ได้แก่ ประเภทที่อยู่อาศัย ราคาที่อยู่อาศัย วัตถุประสงค์ในการถือครองที่อยู่อาศัยและวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย ต่างกัน ไม่มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง ในขณะที่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ ด้วยการได้รับข้อมูลข่าวสารสินเชื่อที่อยู่อาศัย จากสื่อใดมากที่สุด มี ผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง

เอกรัฐ วงศ์ระกุล (2553) ได้ศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย กับธนาคารพาณิชย์ ของคนที่ทำงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คนทำงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) การวิเคราะห์ ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) โดยใช้โปรแกรม SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัย จะพบว่า 1.กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย ที่มีอายุ ระหว่าง 20-39 ปี มีสถานภาพเป็นสมรส /อยู่ด้วยกัน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน หรือลูกจ้าง มีสถานที่มาทำงานอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่ำกว่า 15,000 บาท 2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประเภทที่อยู่อาศัยคือทาวน์เฮ้าส์, ทาวน์โฮม มีราคาที่อยู่อาศัยต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีวัตถุประสงค์ในการถือครองที่อยู่อาศัยเท่านั้น มีวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อ เพื่อซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นโดยรอบที่อยู่อาศัยที่จำเป็น คือ สถานศึกษา, ตลาดสด, ห้างสรรพสินค้า/ร้านสะดวกซื้อ และสถานีรถประจำทาง ที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด และปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารพาณิชย์ 3. การวิเคราะห์ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์พบว่า โดยรวมอยู่ใน ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะทำให้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มากที่สุดคือวงเงินกู้สูงสุดที่ธนาคารให้ได้ รองลงมาจะเป็นอัตราดอกเบี้ยระยะเวลาการผ่อนชำระ การให้บริการที่

ดีของพนักงาน ความรวดเร็วในการดำเนินการ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ ความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร และ สื่อประชาสัมพันธ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การออกแบบการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดทำกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง คือ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการในเขตคอนเมือง โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ใช้คำนวณสูตรแล้วได้จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณจำนวน 400 คน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเป็นไปตามสถิติ (Probability Sampling) โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้โดยแจกแบบสอบถามที่เป็นแบบกระดาษและสอบถามผ่านออนไลน์ โดยใช้ Google Form

การทดสอบวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

การทดสอบโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และค้นหาข้อบกพร่องของข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปร โดยได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปสอบถาม ผู้ใช้บริการที่อยู่อาศัยในเขตคอนเมืองจำนวน 400 คน โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนเพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์คำนวณผล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรด้าน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรด้าน ลักษณะที่อยู่อาศัยและใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ตัวแปรด้าน การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตคอนเมือง
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตคอนเมือง โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ t-test และใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติความแปรปรวนทางเดียว One -Way ANOVA หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

สรุปผลวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะด้านประชากรศาสตร์

การศึกษา เรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตคอนเมือง มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย

จำนวน 107 คน และเพศหญิง จำนวน 293 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 40-49 ปี รองลงมาคือ 30-39 ปี ส่วนใหญ่ มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน รองลงมาคือ โสด ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็น พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รองลงมาคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่ มีรายได้ 30,001-45,000 บาท รองลงมาคือ 15,001-30,000 บาท จำนวน 45,001 – 60,000 บาท

2. ปัจจัยด้านลักษณะที่อยู่อาศัย

ส่วนใหญ่ มีที่อยู่อาศัย บ้านเดี่ยว/บ้านแฝด รองลงมาคือ ทาวน์เฮ้าส์ /ทาวน์โฮม ส่วนใหญ่ มีราคาที่อยู่อาศัย 3,000,001 – 5,000,000 บาท รองลงมาคือ ราคา 1,000,001-3,000,000 บาท ส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ เพื่ออยู่อาศัยเท่านั้น รองลงมาคือ เพื่อเก็งกำไร ส่วนใหญ่ มีทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม โดยรอบที่อยู่อาศัย ตลาดสด /ตลาดนัด รองลงมาคือห้างสรรพสินค้า/ร้านสะดวกซื้อ

3. การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ธนาคารให้ได้ , อัตราดอกเบี้ย ตามลำดับ ส่วนการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ , ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ , ความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร , สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ , การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ ตามลำดับ ส่วนการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ สนับสนุนวงเงินอื่น ๆ , การให้บริการที่ดีของพนักงาน , ความรวดเร็วในการดำเนินการ ตามลำดับ

4. สรุปการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผู้ใช้บริการในเขตดอนเมือง ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทที่อยู่อาศัย ราคาที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน ทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4.2 ผู้ใช้บริการในเขตดอนเมือง ได้แก่ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ในการถือครองที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน ทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผล

ด้านการตัดสินใจ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้บริการในเขตดอนเมือง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ธนาคารให้ได้ , อัตราดอกเบี้ย ตามลำดับ ส่วนการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ , ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ , ความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร , สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ , การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ ตามลำดับ ส่วนการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ สนับสนุนวงเงินอื่น ๆ , การให้บริการที่ดีของพนักงาน , ความรวดเร็วในการดำเนินการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกรัฐ วงศ์วระกุล (2553) ได้ศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย กับธนาคารพาณิชย์ ของคนที่ทำงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิเคราะห์ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์พบว่า โดยรวมอยู่ใน ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะทำให้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มากที่สุด คือวงเงินกู้สูงสุดที่ธนาคารให้ได้ รองลงมาจะเป็นอัตราดอกเบี้ยระยะเวลาการผ่อนชำระ การให้บริการที่ดีของพนักงาน ความรวดเร็วในการดำเนินการ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ ความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร และ สื่อประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สนับสนุนวงเงินอื่น ๆ , การให้บริการที่ดีของพนักงาน , ความรวดเร็วในการดำเนินการพนักงาน ซึ่งเป็นกระบวนการภายในของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง โดยให้มีการศึกษาความต้องการของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผน ปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคและเป็นการสร้างจุดแข็งในการแข่งขัน ระหว่างธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน การสร้างความรู้สึกรักให้กับลูกค้าว่า บริการโปร่งใส เข้าถึงได้ เมื่อเกิดปัญหาสามารถสื่อสารได้ตลอดเวลาหากเกิดปัญหาในบริการ ด้านบุคลากร ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับพนักงานธนาคาร สามารถตอบคำถาม จัดหา ข้อมูล และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามที่ถูกคำต้องการมากที่สุดดังนั้นผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการอบรมให้กับพนักงานทั้งในส่วนของคุณสมบัติของ

ผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการ การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ เพื่อเป็นทางเลือกให้ลูกค้าได้ตัดสินใจง่ายขึ้น เพิ่มการสนับสนุนวงเงินด้านต่าง ๆ ให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้นความรวดเร็วในการดำเนินงานของพนักงานควรลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้สั้นลง เพิ่มความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นทันต่อความต้องการของใช้บริการ

บรรณานุกรม

- พนา เพชรภาพ. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขาสวน จังหวัดพัทลุง .วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ , คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, งามอาจ ปะวานิช, ศุภร เสรีรัตน์ และปริญ ลักขิตานนท์. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบูคส์.
- เอกรัฐ วงศ์วีระกุล. (2553). ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ของคนทำงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญญา เพ็ญชชาติ. (2547). การตัดสินใจและทัศนคติของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะ โครงการอัตราดอกเบี้ยคงที่ 3 ปี ของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่. ปริญญา บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์