

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ของลูกค้าที่พักอาศัย  
อยู่ในกรุงเทพมหานคร  
Factors Affecting the Decision to Use Home Loans  
Head Office Government Housing Bank of Bangkok Residents Customers

ศรัณญา หล้ามุงคุณ  
สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

SARUNYA LAHMUNGKHUN  
tangkwa.sry@gmail.com  
Finance and Banking of Business  
Administration, Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

**บทคัดย่อ**

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ของลูกค้าที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของสินเชื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับระดับการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม (SD-scale คะแนน 0 – 10) โดยการสุ่ม จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติการแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's r Coefficient)

พบว่าระดับการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2,194,647.50 บาท ค่า Standard Deviation: S.D. เท่ากับ 1,063,376.517 จำแนกตามปัจจัยลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของประชากร ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติ เท่ากับ 2,177,017.86 โดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,083,694.693 ประชากรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.8 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,287,573.46 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 986,975.572 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 58.3 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,040,939.91 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,039,584.933 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 88.8 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,139,974.65 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 994,759.589 มีอาชีพ พนักงานเอกชน/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 57.5 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,076,143.48 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,035,724.467 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.3 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติ เท่ากับ 1,718,126.90 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 958,514.965

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย

1. อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์แตกต่างกัน

ธนาคารจึงควรพัฒนาและขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยต้องให้ตรงกับความต้องการของแต่ละกลุ่มลูกค้า

2. ปัจจัยด้านราคา (Price) มีระดับความสำคัญคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอื่น ดังนั้นธนาคารไม่ควรแข่งขันทางด้านราคาอย่างรุนแรง ส่วนด้านบุคลากร (People) มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอื่น ดังนั้นธนาคารจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร

คำสำคัญ การเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย

### บทนำ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ของลูกค้าที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึง ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมุติฐานการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ นิยามศัพท์เฉพาะ ข้อตกลงเบื้องต้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์



## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ของลูกค้าที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่มาใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย สำนักงานใหญ่ ที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้า/ผู้ให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ถูกสุ่มจากประชากร จำนวน 40 คน วิธีคำนวณขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Yamane (Taro Yamane, 1970) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.05 จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 385 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มเลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยและใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

#### 2.1. ตัวแปรอิสระ

2.1.1. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

2.1.2. ส่วนประสมทางการตลาด 6Ps ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ

#### 2.2. ตัวแปรตาม

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่มาใช้บริการสินเชื่อ คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ

2.3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

2.4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาวิจัยโดยเริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนธันวาคม 2563 ถึงเดือนมกราคม 2564 รวมระยะเวลา 2 เดือน

2.5. ขอบเขตด้านเครื่องมือ การเก็บข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บข้อมูล

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

2. เพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนทางการตลาด การกำหนดกลยุทธ์ใช้ในการแข่งขัน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

3. เพื่อขยายฐานลูกค้าสินค้าเพื่อที่อยู่อาศัย ตลอดจนการรักษาฐานลูกค้าเดิมให้คงอยู่ และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตลาดสินค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นไป

### นิยามศัพท์เฉพาะ

สินเชื่อบริการที่อยู่อาศัย หมายถึง สินเชื่อที่ให้แก่บุคคลทั่วไปเพื่อจัดหาสิ่งหาริมทรัพย์มาใช้ ประโยชน์เพื่อการอยู่อาศัยแยกเป็นการจัดหาที่ดิน บ้าน หรือที่ดินพร้อมบ้าน ที่อยู่อาศัยห้องชุดในอาคารชุด แฟลต อาคารพาณิชย์ และ ตึกแถว เป็นต้น

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับการบริการ บริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กรซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ลูกค้า หมายถึง ผู้มาใช้บริการสินเชื่อบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

เพศ หมายถึง เพศของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

สถานภาพ หมายถึง สถานภาพโสด สมรส หย่าร้าง/หม้าย ของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

อาชีพ หมายถึง อาชีพที่ทำในปัจจุบันของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้ประจำ ของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง เครื่องมือหรือปัจจัยทางการตลาดที่นำมาใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาด เครื่องมือทางการตลาดนี้เรียกว่า 6Ps ประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ หมายถึง ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เช่น สินเชื่อลูกค้าทั่วไป สินเชื่อลูกค้าสวัสดิการ สินเชื่อนโยบายรัฐ สินเชื่อเพื่อคนไทยในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อปลูกสร้างอาคารเพื่อต่อเติม ขยาย หรือซ่อมแซมอาคาร เพื่อซื้อที่ดินพร้อมปลูกสร้างอาคาร

2. ด้านราคา หมายถึง อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมของผลิตภัณฑ์สินเชื่อบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์

3. ด้านการจัดจำหน่าย หมายถึง สถานที่ตั้งของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการสินเชื่อ มีความสะดวกปลอดภัย มีป้ายบ่งชี้อธิบายขั้นตอนการให้บริการไว้ชัดเจน ผลิตภัณฑ์สามารถเข้าถึงง่าย บรรยากาศสภาพแวดล้อม การให้บริการของธนาคารมีส่วนช่วยในการตัดสินใจ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารเพื่อแจ้ง ผลประโยชน์ ที่ลูกค้าจะได้รับ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

5. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของธนาคารหรือพนักงานธนาคาร ที่จะต้องเป็นพนักงานที่มีความชำนาญ ผ่านการคัดเลือกและฝึกอบรม มีความรู้และความชำนาญในการให้คำแนะนำ บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

6. ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจนตรงกับระเบียบของธนาคาร และการปฏิบัติงานในด้านการบริการที่มุ่งเน้นความซื่อสัตย์ โปร่งใสในการเสนอให้กับผู้ใช้บริการ และมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ หมายถึง การใช้หลักการและเหตุผลในกระบวนการเลือก ทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งที่เหมาะสมที่สุดในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกเข้ารับบริการสินเชื่อของธนาคารอาหารสงเคราะห์

### ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะลูกค้าที่ใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาหารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ของลูกค้าที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาหารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีรูปแบบของการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยวิธี Convenience Sampling ซึ่งการเก็บข้อมูลจะใช้เครื่องมือที่เรียกว่า แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปที่เรียกว่า SPSS

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นวิธีค้นหาความรู้และความเป็นจริง โดยเน้นข้อมูลเชิงตัวเลข การวิจัยเชิงปริมาณจะพยายามออกแบบวิธีการวิจัยให้มีการควบคุมตัวแปรที่ศึกษา ต้องจัดเตรียมเครื่องมือรวบรวมข้อมูลให้มีคุณภาพ จัดกระทำสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องให้เป็นมาตรฐาน ใช้วิธีการทางสถิติช่วยวิเคราะห์ และประมวลข้อสรุป เพื่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน (Error) น้อยที่สุด (ศาสตราจารย์เกียรติคุณ กิจปรีดาบริสุทธิ์ : 2549) มีวัตถุประสงค์ที่จะพยายามให้คำอธิบายปรากฏการณ์ทางวิทยาศาสตร์ โดยพยายามใช้แนวทางที่เรียกว่า ปฏิฐานนิยม (Positivism) การอธิบายปรากฏการณ์จึงเป็นการนำเสนอเชิงตัวเลขทางสถิติ เช่น ร้อยละของประชากรที่อยู่อาศัยในเมือง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น

ขั้นตอนการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย

1. การเลือกหัวข้อที่จะทำวิจัย (Research a Topic) ในขั้นตอนแรกผู้วิจัยจะต้องตัดสินใจให้แน่ชัดว่าจะวิจัยเรื่องอะไร แล้วกำหนดหัวข้อเรื่องวิจัย
2. การกำหนดปัญหาในการวิจัย (Formulating the Research Problem) การตั้งปัญหาในเรื่องที่ต้องการวิจัยเพื่อ หาคำตอบ หรือเป็นการแจกแจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยต้องกำหนดขอบเขตของปัญหาให้ชัดเจน และเป็นปัญหาที่สามารถหาคำตอบได้
3. การสำรวจวรรณกรรม (Extensive Literature Survey) การทบทวนเอกสารต่าง ๆ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ต้องการศึกษา เพื่อหาแนวทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย และสำรวจให้แน่ใจว่าไม่วิจัยซ้ำกับผู้อื่น ทั้งนี้การวิจัยควรเน้นการเสริมสร้างให้เกิดความรู้ใหม่
4. ตั้งสมมุติฐานการวิจัย (Formulating Hypothesis) การคาดคะเนคำตอบของปัญหาการวิจัย หรือคาดคะเนความสัมพันธ์ของตัวแปร ที่จะศึกษาไว้ล่วงหน้าแล้วหาข้อมูลมาพิสูจน์
5. การออกแบบการวิจัย (Research Design) การวางแผนกำหนดวิธีการในการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบของปัญหาในการวิจัย เช่น การเก็บข้อมูล การเลือกเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดระยะเวลาดำเนินการวิจัย บุคลากร
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) การวางแผนการเก็บข้อมูล จะใช้ข้อมูลปฐมภูมิ หรือทุติยภูมิ และถ้าเป็นข้อมูลทุติยภูมิจะเก็บข้อมูลอย่างไร การสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูล ถ้าเป็นข้อมูลทุติยภูมิจะใช้ข้อมูลจากแหล่งใด
7. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะนำมาบรรณาธิการความถูกต้อง (การตรวจสอบความถูกต้อง) ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ทำการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ พิสูจน์กับสมมุติฐานที่ตั้งไว้
8. การเขียนรายงานผลการวิจัยและจัดพิมพ์เผยแพร่ (Research Report) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการวิจัย ผู้วิจัยจะต้องเขียนรายงาน เพื่อให้ผู้อื่นทราบถึงกิจกรรมที่ดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ สิ่งที่ค้นพบจากการวิจัย ผู้วิจัยจะต้องเขียนรายงานตามรูปแบบของการเขียนรายงานการวิจัย และเขียนด้วยความซื่อสัตย์ในสิ่งที่ค้นพบ

## คำนิยามปฏิบัติการ

### กลุ่มประชากรเป้าหมาย

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยและเป็นผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้และได้ทำนิติกรรมสัญญาเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำนวนบัญชีสินเชื่อที่อยู่อาศัย ณ 31 ธันวาคม 2562 มีผู้ได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 157,179 ราย (ข้อมูล ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2562)

### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ลูกค้า/ผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ถูกสุ่มจากประชากร ให้เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด

### คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีคำนวณขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Yamane (Taro Yamane, 1970) โดยกำหนด ค่าความคลาดเคลื่อนของสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% แทนสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

### แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{157,171}{1+157,171(0.05)^2}$$

$$n = 398.9846$$

จากการคำนวณข้างต้นพบว่า ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 399 ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จากแบบสอบถามในครั้งนี้ คือ 400 ตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้บริการสินเชื่อและที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์มีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็น (Non-probability sampling) โดยวิธี Convenience Sampling คือการแจกแบบสอบถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อและที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความเป็น (Non-probability Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย



ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

**ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรต้น (Independent Variables)** ประกอบด้วย

1. ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้
2. ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด (6Ps) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) และบริการ (Service) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place/Channel Distribution) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) และ ด้านกระบวนการ (Process)

**ตัวแปรตาม (Dependent Variables)**

ตัวแปรตามสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ วงเงินที่ได้รับอนุมัติมีหน่วยเป็นบาท

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้ได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) เป็นเครื่องมือในการทำวิจัย และเพื่อให้เครื่องมือที่ใช้มีความเที่ยงตรง (validity) และความน่าเชื่อถือ จึงได้ทำการทดสอบเครื่องมือ โดยการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) นำแบบสอบถามมาทำการทดลองใช้ (Try out) กับลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 31 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยผลที่ได้คือ 0.94 แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการทดสอบมีความน่าเชื่อถือ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลในประชากรที่ศึกษา

โดยแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยลักษณะของประชากร จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ประกอบด้วยคำถามแบบให้เลือกเพียง 1 คำตอบ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 6Ps ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ของลูกค้าที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 21 ข้อ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ประกอบด้วยคำถามแบบให้เลือกเพียง 1 คำตอบ ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดค่าระดับการตัดสินใจเป็น 10 ระดับ คือ คะแนนต่ำที่สุด เท่ากับ 0 คะแนนสูงที่สุดเท่ากับ 10 โดยกำหนดการให้คะแนนแต่ละระดับ

## สรุปผลการวิจัย

**ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 1)** เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

พบว่าระดับการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2,194,647.50 บาท ค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,063,376.517 จำแนกตามปัจจัยลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของประชากร ได้ดังนี้

**เพศ** พบว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,177,017.86 โดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,083,694.693 และเพศชายจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 44 มีค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,217,085.23 บาท โดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,039,584.933

**อายุ** พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,287,573.46 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 986,975.572 รองลงมาอายุระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 1,777,492.06 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,060,279.569 อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,681,907.41 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,070,974.768 อายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 3,137,142.86 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 462,396.810 และอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.5 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,217,000.00 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,107,329.219

**สถานภาพ** พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,040,939.91 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,039,584.933 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,396,493.90 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,083,694.693 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 3,098,333.33 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,063,376.517

**ระดับการศึกษา** พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 88.8 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,139,974.65 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 994,759.589 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 3,225,033.33 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,361,459.042 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 1,427,800.00 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 620,552.887

**อาชีพ** พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 230 คนคิดเป็นร้อยละ 57.5 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,076,143.48 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,035,724.467 รองลงมาเป็น

อาชีพ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,617,831.33 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 960,995.670 รองลงมาอีกเป็น อาชีพข้าราชการ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,005,527.27 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 981,522.718 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,273,812.50 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,362,048.112

**รายได้ต่อเดือน** พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 1,718,126.90 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 958,514.965 รองลงมาอยู่ระหว่าง 30,001-45,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,564,360.76 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 808,024.486 ถัดมาอีกอยู่ระหว่าง 45,001-60,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 2,705,333.33 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 925,327.219 มากกว่า 60,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 3,856,428.57 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,344,713.679 และมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ค่าเฉลี่ยวงเงินที่ได้รับอนุมัติเท่ากับ 1,796,250.00 ค่า Standard Deviation เท่ากับ 1,840,214.548

**ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 2)** เพื่อศึกษาความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของสินเชื่อกู้ยืม อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

จากผลการวิจัยความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของสินเชื่อกู้ยืม อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า โดยรวมปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.0061 ในระดับสูงสุด มีค่า Standard Deviation เท่ากับ .69447 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (PI) มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอื่น เท่ากับ 8.9150 อยู่ในระดับสูงมากโดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ .77052 ด้านบุคลากร (PP) มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอื่น เท่ากับ 9.0933 อยู่ในระดับสูงมากโดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ .68817

**ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 3)** เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 6Ps กับระดับการให้บริการสินเชื่อกู้ยืม อาศัย ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ได้แสดงค่าความสัมพันธ์ในเชิงลบระหว่างตัวแปรอิสระ คือปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (PD PI PL PM PP PC) กับการให้บริการสินเชื่อกู้ยืม อาศัย ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ของลูกค้าที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร (GHB) ลูกค้าที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นตัวแปรตามอยู่ในระดับต่ำที่สุด (มีค่าระหว่าง -.017 ถึง -.057)

เนื่องจากผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสินเชื่อกู้ยืม อาศัย ซึ่งเป็นในส่วนของผลิตภัณฑ์และบริการภายในธนาคาร ซึ่งในแง่ของการเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ควรมีการสอบถาม

เกี่ยวกับการใช้สินเชื่อของธนาคารอื่น ๆ เพื่อได้พิจารณาว่ามีปัจจัยใดที่ธนาคารทำได้ดีอยู่แล้ว และปัจจัยใดที่ธนาคารอื่นดีกว่า เพื่อจะได้ทราบประเด็นที่ควรต้องปรับและพัฒนา

1.ควรมีการเปรียบเทียบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นในส่วนของผลิตภัณฑ์และบริการภายในธนาคารกับสถาบันการเงินอื่น ๆ

2.ควรมีการสอบถามข้อมูลด้านสินเชื่อของธนาคารอื่นจากลูกค้า เพื่อทราบว่าปัจจัยใดที่ธนาคารทำได้ดีอยู่แล้ว และปัจจัยใดบ้างที่ธนาคารอื่นทำได้ดีกว่า เพื่อจะได้นำมาพัฒนาและปรับปรุง

คำสำคัญ : การเลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัย