

ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย กับธนาคารพาณิชย์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

รุ่งธิดา บุญพงศ์*
ดร.โสภณ แยมกลิ่น**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่าง 245 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม และใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 20,001-30,000 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติต่อกระบวนการตัดสินใจด้านการตัดสินใจมากที่สุด ส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศและอายุที่แตกต่างกัน มีกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพที่แตกต่างกันมีกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันทุก ๆ ขั้นตอนการตัดสินใจ ส่วนระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันจำนวน 2 ด้าน คือด้านการประเมินทางเลือกและด้านการตัดสินใจ นอกจากนี้พบว่าปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านค่าธรรมเนียม ด้านระยะเวลาผ่อนชำระ และด้านการให้บริการ ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการตระหนักถึงความต้องการ ด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ด้านการประเมินทางเลือก และด้านการตัดสินใจ

*นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการการตลาด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**ที่ปรึกษาวิชาการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล

1. บทนำ

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จัดได้ว่าเป็นธุรกิจขนาดใหญ่และมีการขยายการเติบโตของกลุ่มอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง ความต้องการที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคเป็นไปตามปัจจัยต่าง ๆ ที่เกื้อหนุนให้เกิดความต้องการที่อยู่อาศัย ไม่ว่าจะเป็นการเติบโตทางเศรษฐกิจ กำลังซื้อของผู้บริโภคที่เพิ่มสูงขึ้น ความต้องการสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน การพัฒนาเส้นทางคมนาคมและการขยายผังเมืองที่เอื้ออำนวยให้ผู้ประกอบการขยายโครงการไปนอกเมือง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือที่เรียกว่า “เทรนด์” ในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยของคนรุ่นใหม่ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ผลักดันให้เกิดโครงการจัดสรรใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ฝ่ายวิจัย คอลลิเออร์ส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) ได้คาดการณ์ทิศทาง การเติบโตบ้านและที่อยู่อาศัยในปี 2558 (www.DDproperty.com, 9 ม.ค. 58 : ออนไลน์) โดยคาดว่าจะมีคอนโดมิเนียมเปิดใหม่ในเขตกรุงเทพมหานครประมาณ 50,000 ถึง 55,000 ยูนิต และเมื่อรวมกับปริมาณที่แล้วเสร็จแล้วจะมีจำนวนมากกว่า 70,000 ยูนิต ในขณะที่ตลาดบ้านจัดสรรในปี 2558 คาดว่าจะจะมีโครงการเปิดใหม่ประมาณ 30,000 ยูนิตในเขตกรุงเทพมหานคร และเมื่อรวมกับปริมาณที่แล้วเสร็จแล้วคาดว่าจะมีโครงการเปิดใหม่มากกว่า 60,000 ยูนิต

ความต้องการที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคย่อมส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อที่จะช่วยตอบสนองให้ผู้บริโภคได้รับการตอบสนอง ดังนั้นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในระบบเศรษฐกิจ เป็นการส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ส่วนในแง่ของธนาคารผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ย่อมได้รับประโยชน์จากดอกเบี้ยที่ผู้บริโภครู้สึกต้องชำระ สร้างผลกำไร และการเติบโตทางธุรกิจ อีกทั้งสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีความเสี่ยงต่ำ เนื่องจากเป็นสินเชื่อที่ใช้ที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกันการชำระหนี้คืนธนาคาร และราคาหลักประกันอาจเพิ่มสูงขึ้นได้ในอนาคตอีกด้วย โดยศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย (www.kasikornresearch.com, 9 ม.ค. 58 : ออนไลน์) คาดการณ์แนวโน้มสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยปี 2558 ว่าจะเป็นไปในทิศทางที่ดี เนื่องจากจำนวนที่อยู่อาศัยสร้างเสร็จที่พร้อมจะเข้าสู่ตลาดเป้าหมายของผู้ประกอบการมีอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะกลุ่มคอนโดมิเนียม ประกอบกับการคาดการณ์กำลังซื้อของผู้บริโภคบางส่วนเริ่มฟื้นตัวดีขึ้น และความคืบหน้าในการพัฒนาเส้นทางเครือข่ายคมนาคม ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์วางแผนแข่งขันตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากขึ้น การคาดการณ์การแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของสินเชื่อที่อยู่อาศัยในปี 2558 ของธนาคารพาณิชย์จะรุนแรงกว่าปี 2557 ทั้งนี้ในปี 2558 คาดการณ์ว่ายอดคงค้างสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์จะเติบโตที่ประมาณ 8.5 – 9.5%

จากข้อมูลทั้งหมดกล่าวได้ว่าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นสินเชื่อที่มีความสำคัญ ทั้งในแง่ของผู้บริโภคที่ถือว่าการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น และในแง่ของธนาคารพาณิชย์ ที่ถือเป็นโอกาสในการสร้างผลกำไรให้เกิดขึ้นกับธุรกิจ เนื่องด้วยปริมาณสินเชื่อที่มีมูลค่าสูง และมีแนวโน้มความต้องการสินเชื่อที่มีอย่างต่อเนื่อง ทำให้ให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เกิดการแข่งขันทางการตลาดเพื่อแย่งชิงฐานลูกค้าสินเชื่อ ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าเดิมจากธนาคารพาณิชย์อื่นและการขยาย

สินเชื่อจากลูกค้ารายใหม่ แต่กลยุทธ์ต่าง ๆ เหล่านี้จะประสบความสำเร็จได้ ก็ต่อเมื่อสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคได้ การตระหนักถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดกระบวนการตัดสินใจใช้บริการกับธนาคารจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ธนาคารพาณิชย์ต้องนำมาพิจารณา

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่สามารถนำข้อมูลวิจัยไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อขยายการเติบโตทางธุรกิจของผู้ให้บริการ เข้าถึงกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าที่อยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไปที่สนใจศึกษาหาข้อมูลเพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงหรือศึกษาวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

3. สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และวางแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ รวมทั้งกำหนดแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อขยายการเติบโตทางธุรกิจของผู้ให้บริการ กับกลุ่มลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการหรือนักศึกษา ในการนำข้อมูลที่ได้ไปศึกษาอ้างอิงวิเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบในงานวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องต่อไป

5. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตัวแปรด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ได้แก่ วงเงินสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ระยะเวลาผ่อนชำระ และการให้บริการ และปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจ ได้แก่ การตระหนักถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูลข่าวสาร การประเมินทางเลือก และการตัดสินใจ

ขอบเขตด้านระยะเวลา โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2558 ถึงเดือนเมษายน 2558 รวมระยะเวลา 3 เดือน

6. ระเบียบวิธีวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามซึ่งสร้างขึ้นจากการรวบรวมทฤษฎีเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งเป็น 5 หัวข้อ ได้แก่ วงเงินสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ระยะเวลาผ่อนชำระ และการให้บริการ

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านตระหนักถึงความต้องการ ด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ด้านการประเมินทางเลือก และด้านการตัดสินใจ

7. สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 20,001-30,000 บาท

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านอัตราดอกเบี้ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านระยะเวลา

ผ่านชำระรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านค่าธรรมเนียมรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปฏิบัติด้านการตระหนักถึงความต้องการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสารรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ด้านการประเมินทางเลือกรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และด้านการตัดสินใจรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน สรุปผลได้ว่าเพศและอายุที่แตกต่างกันมีกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพที่แตกต่างกันมีกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันทุก ๆ ขั้นตอนการตัดสินใจ ส่วนระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันจำนวน 2 ด้าน คือด้านการประเมินทางเลือก และด้านการตัดสินใจ นอกจากนี้พบว่าปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านค่าธรรมเนียม ด้านระยะเวลาผ่อนชำระ และด้านการให้บริการ ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการตระหนักถึงความต้องการ ด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ด้านการประเมินทางเลือก และด้านการตัดสินใจ

8. อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยซึ่งผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อ รองลงมาเป็นด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านระยะเวลาผ่อนชำระ ด้านค่าธรรมเนียม และด้านการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งผลการทดสอบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของเอกรัฐ วงศ์วีระกุล (2553 : 88) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ของคนทำงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยพบว่าปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุดสามอันดับแรกคือ วงเงินกู้สูงสุดที่ธนาคารให้ได้ อัตราดอกเบี้ย และระยะเวลาผ่อนชำระ

ด้านกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ผลการทดสอบพบว่าผู้บริโภคมีระดับการปฏิบัติกับกระบวนการตัดสินใจด้านการตัดสินใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการตระหนักถึงความต้องการ ด้านการประเมินทางเลือก และด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ สอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 219-226) ได้กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจซื้อ ว่าเป็นขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อสินค้าโดยผ่านกระบวนการตัดสินใจซื้อทุกขั้นตอนหรือเพียงบางขั้นตอน หรือย้อนกลับไปเริ่มขั้นตอนใดก่อนก็ได้ ซึ่งผลการทดสอบจะเห็น

ได้ว่าระดับปฏิบัติการกระบวนการตัดสินใจแต่ละด้านมากน้อยต่างกันไป ผู้บริโภคอาจมองข้ามความสำคัญที่จะปฏิบัติต่อกระบวนการดังกล่าวบางขั้นตอน ดังผลที่ได้จากการทดสอบสามารถสรุปได้ว่ากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนั้น มีการค้นหาข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยยังไม่มากพอ หรือยังไม่ให้ความสำคัญที่จะศึกษาหาข้อมูลสินเชื่อของธนาคารแต่ละแห่งเพื่อประกอบการตัดสินใจเท่าใดนัก

ด้านผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันนั้น ผลการทดสอบพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุที่แตกต่างกันมีกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับปอแก้ว โรจนนิล (2555 : 87) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่มีหลักประกันกับธนาคารออมสิน กรณีศึกษานักวิชาการออมสินสาขาสุโขอนันต์ปาร์ค พบว่าเพศและอายุที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่มีหลักประกันไม่แตกต่างกัน

ส่วนผลการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพนั้น พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการตระหนักถึงความต้องการ ด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ด้านการประเมินทางเลือก และด้านการตัดสินใจ ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยเดียวที่มีกระบวนการตัดสินใจแตกต่างกันในทุก ๆ กระบวนการตัดสินใจที่ทำการศึกษา ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันพบว่ามีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกันเพียง 2 ด้าน คือด้านการประเมินทางเลือกและด้านการตัดสินใจ ซึ่งกระบวนการตัดสินใจที่ต่างกันนั้น สอดคล้องกับที่ พัชรพรรณ ลีวณิชย์พันธ์ และคณะ (2554 : 186-187) ได้กล่าวถึงผลการศึกษาทฤษฎีการตัดสินใจและการกระทำทางสังคมของรีเดอร์ พบว่าการตัดสินใจเลือกกระทำพฤติกรรมของมนุษย์นั้น มักเกิดจากความเชื่อหรือไม่เชื่อเป็นเหตุผลหลักที่ใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งความเชื่อและไม่เชื่อเกิดจากสถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคมของครอบครัว และปัจจัยหลาย ๆ อย่างมารวมกัน คือบุคคลอาจจะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมอย่างเดียวกัน แต่เหตุผลที่ทำให้เกิดการตัดสินใจอาจแตกต่างกัน นอกจากนี้พัชรพรรณ ลีวณิชย์พันธ์ และคณะ (2554 : 185) ได้กล่าวถึงข้อคิดเห็นของไซมอนเกี่ยวกับความมีเหตุผลในการตัดสินใจ โดยไซมอนเห็นว่าในความเป็นจริงการตัดสินใจที่มีเหตุผลสมบูรณ์ที่สุดนั้นมักไม่เกิดขึ้น เนื่องจากการตัดสินใจมีข้อจำกัดเรื่องความรู้ความสามารถ ตลอดจนข้อจำกัดในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ นอกจากนี้นิสัยและค่านิยมในตัวผู้ตัดสินใจเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้การตัดสินใจเอนเอียงไปทางใดก็ได้ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่ากระบวนการตัดสินใจที่ต่างกันนั้น อาจมีความเชื่อส่วนบุคคลหรือมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และอาจส่งผลให้เกิดการตัดสินใจที่ต่างกันได้ เช่น จากผลการทดสอบที่ได้ว่ากลุ่มอาชีพเป็นปัจจัยส่วนบุคคลประเภทเดียวที่มีความแตกต่างกับกระบวนการตัดสินใจในทุกด้านที่ทำการศึกษา และเมื่อพิจารณาเป็นรายอาชีพพบว่ากลุ่มอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นอาชีพที่มีระดับการปฏิบัติต่อกระบวนการตัดสินใจน้อยกว่าอาชีพกลุ่มอื่น ๆ

ซึ่งเมื่อวิเคราะห์จากเหตุผลอาจสรุปได้ว่าเนื่องจากกลุ่มข้าราชการบางแห่ง อาจมีการทำสัญญาให้สวัสดิการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอื่น (เช่น ธนาคารกรุงไทย) ซึ่งอาจเกิดเป็นค่านิยมในองค์กรว่าการกู้เงินสวัสดิการกับธนาคารดังกล่าวน่าจะได้รับอัตราดอกเบี้ยถูกกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น หรือการอนุมัติสินเชื่อจะสะดวกรวดเร็วกว่า ทำให้เกิดข้อจำกัดหรือผลกระทบในการพิจารณาเงื่อนไขสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์อื่น และส่งผลให้การปฏิบัติต่อกระบวนการตัดสินใจน้อยกว่าอาชีพอื่น ๆ ได้ เป็นต้น

นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวงเงินสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านค่าธรรมเนียม ด้านระยะเวลาผ่อนชำระ และด้านการให้บริการ ทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งสอดคล้องกับปอแก้ว โรจนนิล (2555 : 89-90) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่มีหลักประกันกับธนาคารออมสิน กรณีศึกษาธนาคารออมสินสาขาสุโขอนันต์ปาร์ค พบว่าปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านระยะเวลาผ่อนชำระ ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ และด้านวงเงินให้กู้มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่มีหลักประกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับอนุชา กุลวิสุทธิ (2551 : 170-172) ที่ได้กล่าวถึงเงื่อนไขที่ผู้กู้สินเชื่อต้องพิจารณาเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยค่าธรรมเนียม ระยะเวลาผ่อนชำระ วงเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ย เป็นเงื่อนไขในหลาย ๆ เงื่อนไข ที่ควรพิจารณา เพราะถึงแม้เงื่อนไขพื้นฐานทั่วไปจะคล้ายคลึงกัน แต่ยังมีบางเงื่อนไขที่มีลักษณะแตกต่างกัน และเงื่อนไขเหล่านี้มีผลอย่างมากต่อผู้กู้

9. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่าอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นอาชีพที่ปฏิบัติต่อกระบวนการตัดสินใจน้อยกว่าอาชีพกลุ่มอื่น ซึ่งอาจเกิดจากอาชีพกลุ่มดังกล่าวมีสวัสดิการกับบางธนาคารอยู่ ดังนั้นธนาคารผู้ให้บริการอาจนำกลยุทธ์การแข่งขันเพื่อจูงใจให้อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารเพิ่มขึ้น เช่น การให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับกลุ่มอาชีพข้าราชการ, การให้วงเงินสินเชื่อมากกว่าลูกค้ายุติ เป็นต้น

2. จากการศึกษาพบว่าผู้บริโภคมีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุด ดังนั้นจากผลการศึกษาดังกล่าวธนาคารพาณิชย์อาจนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทบทวนบทบาทการให้ข้อมูลข่าวสารของตน ว่าการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยครอบคลุมเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้บริการสินเชื่อ หรือมีช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงผู้บริโภคหรือไม่

3. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด โดยเฉพาะการอนุมัติวงเงินกู้ 100% ของราคาประเมิน หรือราคาซื้อขาย แต่การตอบสนองความต้องการวงเงินสูงของธนาคารผู้ให้บริการ ควรพิจารณาถึงความเหมาะสม และ

ควรเป็นไปตามหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อที่รัดกุม เนื่องจากการอนุมัติวงเงินสูงเกินไป อาจเสี่ยงต่อการชำระหนี้ เนื่องจากลูกค้าที่ต้องการวงเงินสูง อาจสะท้อนในเรื่องวินัยการออมเงินไม่ดีพอ

4. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านการให้บริการกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญภาพรวมน้อยสุด แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วมีระดับความสำคัญสูงมาก ดังนั้นธนาคารในฐานะผู้ให้บริการยังต้องคำนึงถึงความสำคัญเกี่ยวกับความเร็วในการอนุมัติ มีการปรับปรุงขั้นตอน รวมถึงการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อให้มีความรวดเร็วและสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นได้

10. กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคลเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพมหานครฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาของ ดร.โสภณ แยมกลิ่น ท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้เสียสละเวลา เพื่อให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข และติดตามความคืบหน้าตลอดระยะเวลาที่ได้จัดทำรายงาน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านในคณะบริหารธุรกิจ ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย ซึ่งทางผู้วิจัยจะนำเอาความรู้ที่ได้รับนี้ไปปรับปรุงพัฒนา ให้เกิดประโยชน์ต่อหน้าที่การงาน รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อน ๆ MBA ทุกท่าน และบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ให้คำแนะนำที่ดีและเป็นกำลังใจสำคัญที่ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเช่นกัน

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้ดูแลเอาใจใส่ ให้การอบรม เลี้ยงดู และสั่งสอนให้ผู้วิจัยเป็นคนดี มีมานะ ขยัน อดทน และคอยสนับสนุนผู้วิจัยให้ได้รับโอกาสทางการศึกษาที่ดีมาโดยตลอด

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ :

โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2546). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2548). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมสาร.

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ Services Marketing*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- _____. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรพรรณ ลือวณิชย์พันธ์ และคณะ. (2554). *การคิดและการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาธรรม.
- ฟิลลิป คอตเลอร์. (2547). ผู้แปล ยงยุทธ ฟุงफศ์ศิริพันธ์, ยุทธนา ธรรมเจริญ, อุไรวรรณ เข้มนิยม, อติลา พงศ์ยี่หล้า, ธนวรรณ แสงสุวรรณ. *Marketing Management*. พิมพ์ครั้งที่ 11.
กรุงเทพฯ : บจก.เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- ภิเชก ชัยนิรันดร์. (2553). *การบริหารสินเชื่อ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- วารุณี ตันติวงศ์วานิช และคณะ. (2546). *หลักการตลาด (ฉบับสมบูรณ์)*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในการบริการ 1*. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2537). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
_____. (2544). *การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
_____. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
_____. (2550). *กลยุทธ์การตลาดและการบริหารเชิงกลยุทธ์โดยมุ่งที่ตลาด*. กรุงเทพฯ :
ธนัชชาการพิมพ์.
_____. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร. (2552). *การบริหาร
การตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร.
- องอาจ ปะทะวานิช. (2525). *รวมบทความทางวิชาการตลาด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุชา กุลวิสุทธิ. (2551). *ซื้อ-ขายบ้านเพื่อการลงทุน*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โฮมบายเออร์ไกด์.
- จันทร์เพ็ญ เพชรมาลัยกุล. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะของสถาบัน
การเงิน*. ปริญญาานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ,
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยวัฒน์ พงษ์ภาสุระ. (2545). *ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปอแก้ว โรจนนิล. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่มีหลักประกันกับ
ธนาคารออมสิน กรณีศึกษาธนาคารออมสินสาขาสุโขอนันต์ปาร์ค*. สารนิพนธ์ บธ.ม. :
มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุวณี ท่วมมา. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะของประชาชน กรณีศึกษา ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการตัวแทน ธนาคารออมสิน*. สารนิพนธ์ บธ.ม. กลุ่มการตลาด : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

เอกรัฐ วงศ์วีระกุล. (2553). *ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ของคนทำงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กาญจนา พาหา. (2558, 9 มกราคม). *จับตาตลาดอสังหาฯ ปี 2558*. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.ddproperty.com>

พัลลภ กฤตยานวัช. (2557, 24 กันยายน). *กลยุทธ์การตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยไทยปี 2557*. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.ghbhomecenter.com>

ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร. *การแบ่งเขตตามการบริหารงาน*. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.bangkok.go.th/info/>

ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์. *การขอกู้ซื้อบ้าน*. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.reic.or.th/RealEstateForPeople/List-AdviceHomeLoan.asp>

ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์. *หลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อบ้าน*. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.reic.or.th/RealEstateForPeople/List-AdviceHomeLoan.asp>

ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย. (2558, 9 มกราคม). *สินเชื่อที่อยู่อาศัยปี 2558*. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 2558, จาก <https://www.kasikomresearch.com>

สุรพล โอภาสเสถียร. *แนวโน้มสินเชื่อภาคครัวเรือนและสินเชื่อที่อยู่อาศัย*. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.ghbhomecenter.com>

โสภณ พรโชคชัย. (2557, 14 พฤศจิกายน). *ตลาดอสังหาริมทรัพย์และสินเชื่อ 2558*. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 2558, จาก http://www.area.co.th/thai/area_announce/area_anpgp.php?strquey=area_announcement797.htm