

## บทความการวิจัย

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทีสโก้ จำกัด (มหาชน) Factor Affecting Customer Decision on The Usage of Housing Loan of TISCO Bank Public Company Limited.

อารยา ขาวมาก

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทีสโก้ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ระยะเวลาระหว่างเดือน มกราคม 2559 - เดือนมีนาคม 2559 จำนวน 280 คน แบ่งเป็นชายจำนวน 120 คน หญิงจำนวน 160 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) และได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อจากธนาคาร ทั้งหมดจำนวน 162คน แบ่งเป็นชาย จำนวน 69 คน หญิงจำนวน 93 คน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.94 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.22 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.28 และมีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.56 กลุ่มตัวอย่างสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 65.44 รองลงมาเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 24.07 และเป็นหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 10.49 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.02 รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.63 และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.35 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,000 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 35,001 – 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.27 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.64 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 27.78 รองลงมาคือมีอาชีพเป็นรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.78 และน้อยที่สุดมีอาชีพเป็นค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นกลุ่มร้อยละ 15.43

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทีสโก้ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้านเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านมากกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะเรื่องอัตราดอกเบี้ยสอดคล้องกับ ชัยวัฒน์ พงษ์ภาสุระ (2538) ได้กล่าวว่าปัจจัยทางด้านราคาและผลิตภัณฑ์มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ โดยปัจจัยราคากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยต่ำเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุดส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์วงเงินกู้สูงสุดที่ได้รับอนุมัติเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการโดยเฉพาะเรื่อง

ความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้านโดยเฉพาะเรื่องวงเงินที่ได้รับอนุมัติ ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และวงเงินกู้สูงสุดที่ได้รับเป็นลำดับถัดมาสถาบันการเงินที่ให้บริการสินเชื่อควรมีการอธิบายเงินต้นและวิธีการคิดอัตราดอกเบี้ยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจอย่างละเอียด เช่น การคำนวณดอกเบี้ย หรือเงินผ่อนต่องวดให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ สำหรับผู้ใช้บริการที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ดีกับธนาคารควรมีการลดอัตราดอกเบี้ยหรือพิจารณาเพิ่มวงเงินเพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ใช้บริการสินเชื่อบ้าน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) น้อยที่สุดคือด้านความสะดวกในการใช้บริการโดยเฉพาะเรื่องจำนวนสาขาที่ให้บริการ

สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้านกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความสะดวกในการใช้บริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความสะดวกในการใช้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน ด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ด้านองค์กรด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน ผู้บริหารของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ต้องมีนโยบายในการกำหนดวงเงินสินเชื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะ วงเงินที่ได้รับอนุมัติ ส่วนด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน ผู้บริหารของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ต้องมีนโยบายในการกำหนด อัตราดอกเบี้ยให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่น ๆ ได้ สำหรับด้านความสะดวกในการใช้บริการ ผู้บริหารของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ต้องมีนโยบายในการกำหนดวิธีการหรือช่องทางในการชำระเงินให้กับลูกค้าให้มากที่สุดเพื่อความสะดวกในการใช้บริการของธนาคาร และสำหรับด้านกระบวนการให้บริการ ผู้บริหารของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ต้องมีนโยบายในการสร้าง ความรวดเร็วในการให้บริการให้กับลูกค้าของธนาคาร

## ภูมิหลัง

กระแสการแข่งขันเสรีทางการเงินในปัจจุบันส่งผลให้ลูกค้ามีทางเลือกมากมายในการใช้บริการทางการเงินทั้งจากสถาบันการเงินภายในประเทศและระหว่างประเทศ การที่ขอบเขตการให้บริการที่คาบเกี่ยวและ

เข้าซ้อนกันมากขึ้นของสถาบันการเงินประเภทต่าง ๆ ทำให้กิจการธนาคารซึ่งเคยเป็นกลไกสำคัญในการบริการทางการเงิน เริ่มมีคู่แข่งมากขึ้นทั้งคู่แข่งโดยตรงและโดยอ้อมและทั้งจากภายในประเทศและระหว่างประเทศ สถานการณ์ดังกล่าวเป็นแรงผลักดันให้ธนาคารเริ่มหันมาให้ความสนใจและใกล้ชิดกับลูกค้ามากขึ้นเพื่อที่จะสร้างและรักษาความพึงพอใจของลูกค้าไว้ให้ได้ ในสภาพการดำเนินธุรกิจที่ถูกโหมกระหน่ำจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่เข้ามามีบทบาทในทุกอุตสาหกรรมและทุกประเทศทั่วโลก สำหรับธุรกิจบริการโดยเฉพาะการบริการทางการเงิน เช่น ธนาคารนั้นที่มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากการตลาดสำหรับองค์กรทั่วไป และที่มีการพัฒนาการที่อาจเรียกได้ว่าค่อนข้างช้ากว่าอุตสาหกรรมอื่นกิจการธนาคารในสมัยก่อนนั้นมุ่งเน้นลักษณะการตกแต่งอาคารสถานที่ และลักษณะกิจกรรมที่แสดงถึงความยิ่งใหญ่และมั่นคง ปัจจุบันสถานการณ์การแข่งขันเริ่มรุนแรงขึ้น ทำให้ธนาคารต่างๆ เริ่มหันมาใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่เห็นได้ชัดเจนขึ้น ตลอดจนการสร้างสิ่งจูงใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการด้วย

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่สามารถระดมเงินฝากและนำไปใช้ประโยชน์จากเงินนั้นโดยการให้กู้ยืมในประเทศไทยมีธนาคารพาณิชย์และสาขาที่เปิดดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องเผชิญกับสภาพการแข่งขันที่รุนแรง เนื่องจากผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการใช้บริการทางการเงินที่มากขึ้น ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ จึงต้องปรับตัวเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันด้วยการหาวิธีการและแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและครองส่วนแบ่งตลาดให้ได้มากที่สุดเพื่อบรรลุเป้าหมายของการประกอบธุรกิจคือการมีกำไรนั่นเอง ธนาคารพาณิชย์ได้พยายามแข่งขันกันในการหาลูกค้าให้เพิ่มขึ้นทั้งด้านเงินฝากและการให้บริการอื่นๆ ดังนั้น กิจกรรมด้านการตลาดจึงเข้ามามีบทบาทมากขึ้นโดยการสร้างความสัมพันธ์และปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเช่น เพิ่มผลิตภัณฑ์การเงินที่หลากหลาย บริการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นกันเอง ใช้เทคโนโลยีสูง มีความมั่นคงปลอดภัย มีภาพลักษณ์ที่ดี และมีการให้บริการธุรกิจแบบครบวงจร เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวมีส่วนช่วยดึงดูดใจลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความพอใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อธนาคารและยังกลับมาใช้บริการกับธนาคารอย่างต่อเนื่อง รายได้ดอกเบี้ยจากการให้สินเชื่อถือเป็นรายได้หลักของธนาคารพาณิชย์ และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยก็เป็นหนึ่งในประเภทสินเชื่อที่สร้างรายได้ให้แก่ธนาคารพาณิชย์เป็นจำนวนมาก หากแต่ในปัจจุบันธุรกิจการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแข่งขันกันรุนแรงมากขึ้น ซึ่งต่างก็ออกกลยุทธ์ทางการตลาด ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมถึงขึ้นสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการโครงการอสังหาริมทรัพย์ เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ารายย่อยเลือกใช้บริการ

ในขณะที่เดียวกันพบว่า ความต้องการที่อยู่อาศัยในประเทศไทย โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและบริเวณหัวเมืองใหญ่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตลอดเวลา ตามการเพิ่มขึ้นของประชากรเมือง การเติบโตของครอบครัวเดี่ยว รวมทั้งไลฟ์สไตล์ของชีวิตคนในเมืองที่ต้องการมีบ้านอยู่ชานเมือง หรือมีคอนโดมิเนียมติดสถานีรถไฟฟ้า ที่อยู่อาศัยจึงถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทุกครอบครัวต่างใฝ่ฝันอยากจะมีบ้านเป็นของตนเอง หากแต่ที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยสี่ที่มีราคาสูง ถือเป็นการลงทุนระยะยาว จึงยากที่คนทั่วไปจะเป็นเจ้าของได้ในคราวเดียว ดังนั้นสินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมจากธนาคารพาณิชย์จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่

จะช่วยตอบสนองความต้องการมีที่อยู่อาศัยนี้ได้ สำหรับธนาคารพาณิชย์เองแล้ว สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยถือเป็นสินเชื่อที่มีหลักประกันค่อนข้างคุ้มวงเงินที่ปล่อยกู้ มีความเสี่ยงไม่มากนักเมื่อเทียบกับสินเชื่อบุคคล หรือสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน รวมถึงเป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลานานกว่าสินเชื่อประเภทอื่น จึงสร้างรายได้ดอกเบี้ยให้แก่ธนาคารพาณิชย์ได้ในระยะยาว สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจึงเป็นรูปแบบสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ อย่างไรก็ตามมีปัจจัยหลายอย่างที่ลูกค้ารายย่อยใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บางคนเลือกเพราะธนาคารพาณิชย์นั้นมีชื่อเสียงมั่นคง ในขณะที่บางคนเลือกเพราะอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ต่ำ กระบวนการและเวลาในการพิจารณาอนุมัติรวดเร็วกว่า บางคนอาจเลือกเพราะพอใจกับการให้คำปรึกษาและบริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เป็นต้น

ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) เริ่มต้นธุรกิจในปี 2512 ในฐานะบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย ชื่อ ทีสโก้ (TISCO) มาจาก ชื่อย่อภาษาอังกฤษของบริษัทในขณะนั้น ที่ชื่อว่า Thai Investment and Securities Company Limited ทีสโก้เติบโตอย่างมั่นคง เป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่ให้บริการทางการเงินและการลงทุน ตลอดจนมีบทบาทโดดเด่นในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาตลาดเงินและตลาดทุนของประเทศไทย ทีสโก้ยกสถานะเป็น ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบในปี 2548 ปัจจุบันธุรกิจหลักในกลุ่มทีสโก้ ประกอบด้วย ธนาคาร ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจจัดการกองทุน เมื่อพิจารณาถึงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) มีบทบาทในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจึงเป็นรูปแบบสินเชื่อเช่นกัน และเผชิญปัญหาเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์อื่น คือมีการแข่งขันสูงทั้งคู่แข่งโดยตรงและโดยอ้อมและทั้งจากภายในประเทศและระหว่างประเทศ ดังนั้นธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) จึงจำเป็นต้องตอบสนองความต้องการที่อยู่อาศัยให้สอดคล้องกับความต้องการลูกค้าให้มากที่สุด

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจของธนาคารผลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในการนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคาร ทีสโก้ จำกัด (มหาชน) และเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้อย่างมีคุณภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทีสโก้ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทีสโก้ จำกัด (มหาชน)

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของค์การศึกษาไว้ดังนี้

### 1. ขอบเขตของเนื้อหา

มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทีสโก้ จำกัด (มหาชน)

1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน ด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ

## 2. ประชากรและขนาดตัวอย่าง

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ระยะเวลาระหว่างเดือน มกราคม 2559 - เดือนมีนาคม 2559 จำนวน 280 คน แบ่งเป็นชายจำนวน 120 คน หญิงจำนวน 160 คน

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อจากธนาคาร ทั้งหมดจำนวน 162คน แบ่งเป็นชาย จำนวน 69 คน หญิงจำนวน 93 คน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากลูกค้ำของธนาคารที่มาขอใช้บริการด้านสินเชื่อและได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อจากธนาคาร ทั้งหมดจำนวน 162 ราย โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้ำระหว่างเดือน มกราคม 2559-มีนาคม 2559

2. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางโปรแกรมสำเร็จรูป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา

2. นำแบบสอบถามมาลงตารางตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ดังนี้

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

1.00 – 1.80	หมายถึง	มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีระดับความสำคัญน้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีระดับความสำคัญปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีระดับความสำคัญมาก
4.21 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความสำคัญมากที่สุด

3.3 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่า (t-test Independent)

3.4 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ในแต่ละด้านจำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย Independent Samples t - test และ One way ANOVA และทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ Post Hoc Procedures เพื่อระบุว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยสรุปผลการวิจัยข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน ด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

### ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 42.59 เป็นเพศหญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 57.41 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 54.94 รองลงมาคือมีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 17.28 และมีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 กลุ่มตัวอย่างสมรสแล้ว จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 65.44 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 24.07 และเป็นหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.49 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 58.02 รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.35 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,000 - 35,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 38.27 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.64 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 รองลงมาคือมีอาชีพเป็นรัฐวิสาหกิจ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 และน้อยที่สุดมีอาชีพเป็นค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 25 คน คิดเป็นกลุ่มร้อยละ 15.43

### ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.96$ , S.D.= 0.167) เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้านเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านมากกว่าด้านอื่น ( $\bar{x}=4.23$ , S.D.= 0.337) รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{x}=4.03$ , S.D.= 0.367) ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน ( $\bar{x}=3.92$ , S.D.= 0.305) และน้อยที่สุดคือด้านความสะดวกในการใช้บริการ ( $\bar{x}=3.67$ , S.D.= 0.288)

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.92$ , S.D.= 0.305) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าวงเงินที่ได้รับอนุมัติเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ( $\bar{x}=4.67$ , S.D.= 0.557) รองลงมาคือระยะเวลาในการผ่อนชำระ ( $\bar{x}=4.06$ , S.D.= 0.711) และชื่อเสียงของผลิตภัณฑ์ ( $\bar{x}=3.60$ , S.D.= 0.614) ตามลำดับ ส่วนเรื่องความมีชื่อเสียงของธนาคารกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.33$ , S.D.= 0.498)

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.23$ , S.D.= 0.337) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ( $\bar{x}=4.65$ , S.D.= 0.653) รองลงมาคืออัตราค่าปรับจากการผ่อนชำระหนี้ล่าช้า ( $\bar{x}=4.36$ , S.D.=

0.719) และอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ( $\bar{x}=4.33$ , S.D.= 0.721) ตามลำดับ ส่วนเรื่องค่าเบี้ยประกันกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น ( $\bar{x}=3.58$ , S.D.= 0.554)

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ด้านความสะดวกในการใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.67$ , S.D.= 0.288) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าวิธีการหรือช่องทางในการชำระเงินเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ( $\bar{x}=4.30$ , S.D.= 0.677) รองลงมาคือสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง ( $\bar{x}=3.98$ , S.D.= 0.516) และมีการแจ้งยอดหนี้ตลอดเวลา ( $\bar{x}=3.55$ , S.D.= 0.535) ตามลำดับ ส่วนเรื่องจำนวนสาขาที่ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น ( $\bar{x}=2.86$ , S.D.= 0.400)

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.03$ , S.D.= 0.367) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าความรวดเร็วในการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ( $\bar{x}=4.23$ , S.D.= 0.860) รองลงมาคือความถูกต้องเที่ยงตรงในการแจ้งยอดหนี้ ( $\bar{x}=4.14$ , S.D.= 0.787) และความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ( $\bar{x}=3.97$ , S.D.= 0.902) ตามลำดับ ส่วนเรื่องความเอาใจใส่กระตือรือร้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น ( $\bar{x}=3.78$ , S.D.= 0.926)

### **ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)**

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถาม ความมีชื่อเสียงของธนาคาร และระยะเวลาในการผ่อนชำระ

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถาม อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และอัตราค่าปรับจากการผ่อนชำระหนี้ล่าช้า

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ด้านความสะดวกในการใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งต่อการเลือกใช้



บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามจำนวนสาขาที่ให้บริการ และวิธีการหรือช่องทางในการชำระเงิน

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามความรวดเร็วในการให้บริการ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความถูกต้องเที่ยงตรงในการแจ้งยอดหนี้

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความสะดวกในการใช้บริการ

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความสะดวกในการใช้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน ด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน และด้านกระบวนการให้บริการ

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน

## อภิปรายผล

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้านเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านมากกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะเรื่องอัตราดอกเบี้ยสอดคล้องกับ ชัยวัฒน์ พงษ์ภาสุระ (2538) ได้กล่าวว่าปัจจัยทางด้านราคาและผลิตภัณฑ์มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ โดยปัจจัยราคากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยต่ำเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุดส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

วงเงินกู้สูงสุดที่ได้รับอนุมัติเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการโดยเฉพาะเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้านโดยเฉพาะเรื่องวงเงินที่ได้รับอนุมัติ ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และวงเงินกู้สูงสุดที่ได้รับเป็นลำดับถัดมาสถาบันการเงินที่ให้บริการสินเชื่อควรมีการอธิบายเงินต้นและวิธีการคิดอัตราดอกเบี้ยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจอย่างละเอียด เช่น การคำนวณดอกเบี้ย หรือเงินผ่อนต่องวดให้ผู้บริการเข้าใจ สำหรับผู้ใช้บริการที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ดีกับธนาคารควรมีการลดอัตราดอกเบี้ยหรือพิจารณาเพิ่มวงเงินเพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ใช้บริการสินเชื่อบ้าน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) น้อยที่สุดคือด้านความสะดวกในการใช้บริการโดยเฉพาะเรื่องจำนวนสาขาที่ให้บริการ

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าวงเงินที่ได้รับอนุมัติเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือระยะเวลาในการผ่อนชำระ และชื่อเสียงของผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X}=3.60$ ,  $S.D.= 0.614$ ) ตามลำดับ ส่วนเรื่องความมีชื่อเสียงของธนาคารกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคืออัตราค่าปรับจากการผ่อนชำระหนี้ล่าช้า และอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ตามลำดับ ส่วนเรื่องค่าเบี้ยประกันกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ด้านความสะดวกในการใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าวิธีการหรือช่องทางในการชำระเงินเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง และมีการแจ้งยอดหนี้ตลอดเวลา ตามลำดับ ส่วนเรื่องจำนวนสาขาที่ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าความรวดเร็วในการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือความถูกต้องเที่ยงตรงในการแจ้งยอดหนี้ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ตามลำดับ ส่วนเรื่องความเอาใจใส่กระตือรือร้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น

จากการทดสอบสมมติฐานอภิปรายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ บ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่าด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะประเด็นคำถาม ความมีชื่อเสียงของธนาคาร และระยะเวลาในการผ่อนชำระ ส่วนด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถาม อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และอัตราค่าปรับจากการผ่อนชำระหนี้ล่าช้า สำหรับด้านความสะดวกในการใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามจำนวนสาขาที่ให้บริการ และวิธีการหรือช่องทางในการชำระเงิน สำหรับด้านกระบวนการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามความรวดเร็วในการให้บริการ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความถูกต้องเที่ยงตรงในการแจ้งยอดหนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความสะดวกในการใช้บริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความสะดวกในการใช้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน ด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน

## ข้อเสนอแนะ

1. ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน ผู้บริหารของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ต้องมีนโยบายในการกำหนดวงเงินสินเชื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะ วงเงินที่ได้รับอนุมัติ
2. ด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน ผู้บริหารของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ต้องมีนโยบายในการกำหนด อัตราดอกเบี้ยให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่น ๆ ได้

3. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ผู้บริหารของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ต้องมีนโยบายในการกำหนดวิธีการหรือช่องทางในการชำระเงินให้กับลูกค้าให้มากที่สุดเพื่อความสะดวกในการใช้บริการของธนาคาร

4. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้บริหารของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ต้องมีนโยบายในการสร้างความรวดเร็วในการให้บริการให้กับลูกค้าของธนาคาร

#### **ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป**

1. การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ควรศึกษาเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงการทำงานของธนาคารต่อไป

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการแก้ไขการทำงาน of พนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

3. ควรมีการศึกษาเรื่องอุปสรรคในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ปรับปรุงการทำงานของธนาคาร