

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

Factors that Influence Decision Making to Use a Housing Loan of population in
Mueang District, Chiang Rai Province

ลาวัลย์ สุยะตะ (Lawan Suyata)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน ปรับปรุงการให้บริการและการนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ต้องการที่อยู่อาศัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) โดยใช้โปรแกรม SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อซื้อที่ดินปลูกสร้างอาคาร มีการขอกู้เงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร 1,000,001 – 1,500,000 บาท ระยะเวลาที่ต้องการผ่อนชำระ 30 ปี เงินค่างวดที่ต้องการผ่อนชำระต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท

วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชากรที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านบุคคล รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ABSTRACT

The purpose of this research is to study Factors that Influence Decision Making to Use a Housing Loan of population in Mueang District, Chiang Rai province in order to apply the results of this research to use in planning, improve service and offer products on housing loans in accordance with the demands of customers who need housing. The sample used in this research is 400 working people who work in Ayutthaya province. The questionnaire is used as a tool to collect data from the targeted sample. In this research, descriptive statistics used are percentage, mean and standard deviation. Inferential statistics that are used in hypothesis testing are t-test, One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) and Least Significant Difference by using SPSS for Windows. The research findings are as follows: The majority of the samples were female, aged between 31-40 years old, single, with Bachelor's Degree, and working for a private company with average monthly income from 20,001 to 30,000 baht. The results revealed that the

majority of respondents intended to obtain the housing loan for buy land building, applied for the housing loan of banks during 1,00,001-1,500,000 baht, and 30 year installment period, Installment payment from 5,001 to 10,000 bath.

By analyzing of the factors that influenced decision making to use a housing loan of population in Mueang District, Chiang Rai Province, the results indicated that the factors highly influenced the respondent's decision making. The most importance factors are people, followed by Process, Product, Physical Evidence, Price, Place and Promotion, respectively

Keywords: Factors that Influence Decision Making, Consumer behavior factors,

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ที่อยู่อาศัยถือว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการดำรงชีพของมนุษย์ เพราะชีวิตของมนุษย์ส่วนใหญ่ มักจะใช้ชีวิตอยู่ที่บ้านพักอาศัย ทั้งการพักผ่อนหลับนอน และการทำกิจกรรมต่างๆ ภายในครอบครัว ส่วนเวลาที่เหลือเป็นเวลาของการทำงานหรือทำกิจกรรมในสถานที่อื่นๆ ดังนั้น จึงนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะขาดเสียมิได้ (บริษัท ซอฟท์บีสพลัส จำกัด, 2559) ที่อยู่อาศัยนอกจากจะเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์แล้ว ยังนับว่ามีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนโดยทั่วๆ ไปอีกด้วย เนื่องจากที่อยู่อาศัยมิได้หมายถึงการเป็นแค่เพียงสถานที่พักผ่อนหลับนอนเท่านั้น แต่ยังเป็นศูนย์รวมของครอบครัวเป็นแหล่งเติมพลังใจ พลังกาย เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการต่อสู้ชีวิต อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของประเทศ โดยความต้องการที่อยู่อาศัยถือเป็นการกระตุ้นให้เกิดการออมและการลงทุนในทรัพย์สินเพื่อเป็นรากฐานของครอบครัว ซึ่งการพัฒนาที่อยู่อาศัยนอกจากจะพัฒนาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยที่มีคุณภาพแล้วยังมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้าง และสนับสนุนกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ก่อให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรม การก่อสร้างการว่าจ้างแรงงาน การค้าและธุรกิจอีกมากมาย (มูลนิธิประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย, 2556:ออนไลน์)

แนวโน้มตลาดอสังหาริมทรัพย์ปี 2561 แม้จะยังคงเติบโตใกล้เคียงกับปี 2560 ซึ่งยังคงมีกำลังซื้อในกลุ่มตลาดคอนโดมิเนียม รองลงมาคือทาวน์เฮาส์ และตามด้วยบ้านเดี่ยว โดยคอนโดมิเนียมและทาวน์เฮาส์กลุ่มตลาดระดับกลางถึงกลุ่มระดับบนจะเป็นที่ต้องการในตลาดสูงขึ้น และตลาดบ้านเดี่ยวกลุ่มระดับกลางยังเป็นอุปทานหลักและมีแนวโน้มขยายตัวได้ดี เนื่องจากตลาดระดับกลาง-บน ยังมีแรงขับโดยเฉพาะจากกลุ่มตลาดแนวสูงอย่างคอนโดมิเนียมเป็นหลักเช่นเดิม และจะเริ่มขยายพื้นที่เติบโตตั้งแต่พื้นที่ชั้นในไปยังแถบชั้นกลางของกรุงเทพฯ คอนโดระดับล่างที่เคยขยายตัวได้ดีเมื่อ 4-5 ปีก่อนจะเริ่มลดลงสาเหตุจากราคาที่ดินที่ปรับตัวสูงขึ้นและการปรับผังเมืองในบางพื้นที่ที่จะทำให้ตลาดเกิดการเปลี่ยนแปลง ส่วนตลาดแนวราบคาดว่าทาวน์เฮาส์จะเป็นตลาดที่ผู้บริโภคให้ความสนใจมากขึ้น

ทั้งนี้หากมองด้านอัตราการเติบโตในปี 2561 พบว่า หากเทียบทั้ง 3 ตลาดจนถึงสิ้นปีนี้คาดว่า ทาวน์เฮาส์จะเป็นตลาดที่มีอัตราการเติบโตสูงสุด รองลงมาคือคอนโดมิเนียม และบ้านเดี่ยว ซึ่งอัตราการขยายตัวน่าจะใกล้เคียงกับปี 2560 ที่อุปทานทาวน์เฮาส์ขยายตัวขึ้นจากปี 2559 ที่ 4% รองลงมาคือคอนโดมิเนียมที่ 1% และบ้านเดี่ยวอุปทานจะชะลอลงจากปีก่อน อย่างไรก็ตามในปี 2561 ที่จะถึงนี้สถานการณ์ภาพรวมตลาดที่เติบโตยังคงเป็นตลาดกลางและระดับบน อีกสาเหตุหนึ่งที่ตลาดบ้านเดี่ยวชะลอมาจากไลฟ์สไตล์ผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป โดยปัจจุบันผู้คนหันมาซื้อที่อยู่อาศัยในรูปแบบคอนโดมิเนียมมากขึ้น แม้กลุ่มเป้าหมายหลักในปัจจุบันยังเป็นกลุ่มคนวัยทำงานแต่ปัจจุบันกลุ่มคนที่อยู่แบบครอบครัวขนาดเล็ก 2-4 คน ก็เริ่มหันมาพักอาศัยในคอนโดด้วยเพราะสะดวกในการเดินทาง และไลฟ์สไตล์ของคนเริ่มเปลี่ยนไป นอกจากนี้ผู้บริโภคกลุ่มหลักของคอนโดมิเนียมในปัจจุบันมีแนวโน้มช่วงอายุที่ขยายกลุ่มกว้างขึ้นไปจนถึงวัยผู้ใหญ่ที่มากขึ้นด้วย เนื่องจากคอนโดมิเนียมในปัจจุบันตอบสนองไลฟ์สไตล์ของคนหลากหลายกลุ่ม Generation จึงทำให้เห็นวัยผู้ใหญ่ใกล้เกษียณเริ่มเข้ามาลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ประเภทนี้เช่นกัน อย่างไรก็ตาม

ยังเกิดตลาดใหม่สำหรับกลุ่มนักลงทุนมีนักลงทุนหน้าใหม่วัยทำงานเริ่มต้น 3-5 ปีที่หันมาลงทุนอสังหาริมทรัพย์ เพิ่มขึ้น โดยเน้นลงทุนระดับล่าง - กลาง โดยมีแนวโน้มในการซื้อเพื่อผ่อนดาวน์เป็นการเก็บเงิน และขายต่อเพื่อได้ Capital Gain หรือซื้อเพื่อปล่อยเช่า โดยใช้ค่าเช่ามาผ่อนชำระเพื่อเป็นรายได้เสริมและเป็นสินทรัพย์ของตนเอง (ThinkofLiving.com, 2561: ออนไลน์)

อย่างไรก็ตามในทิศทางการขยายตัวของตลาดที่อยู่อาศัยที่ขยายตัวเพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากผลกระทบด้านบวกจากปัจจัยต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจและความต้องการที่อยู่อาศัยเพื่อเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเองเพิ่มมากขึ้น ธนาคารต่าง ๆ ก็ให้ความสำคัญกับการเพิ่มสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัย เนื่องจากการปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยถือว่าเป็นการให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงต่ำสำหรับธนาคารเมื่อเทียบกับการปล่อยสินเชื่อส่วนบุคคล เพราะเป็นการให้สินเชื่อโดยมีหลักประกัน คือผู้กู้ต้องวางหลักประกันเป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างโดยโอนกรรมสิทธิ์หลังโฉนดที่ดินเป็นของธนาคาร (ผู้รับจำนอง) หากผู้กู้ผิดนัดชำระหนี้ตามข้อตกลง ธนาคารมีสิทธิในการนำหลักประกันดังกล่าวมาขายทอดตลาดตามกระบวนการทางกฎหมายได้ โดยกลุ่มลูกค้าในตลาดที่อยู่อาศัยจึงนับเป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญของสถาบันการเงิน ที่แต่ละธนาคารพยายามจะช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดการปล่อยสินเชื่อให้เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ธนาคารต่าง ๆ มีการแข่งขันกันที่รุนแรงมากขึ้น โดยมีการจัดรายการส่งเสริมการขายและกิจกรรมทางการตลาดที่หลากหลายเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาด ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในการได้รับทางเลือกที่หลากหลายในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

จากการแข่งขันในตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัย ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจในการศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยมีเป้าหมายการศึกษาอยู่ที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เนื่องจากปัจจุบันการพัฒนาด้านเศรษฐกิจในพื้นที่ในจังหวัดเชียงรายมีการพัฒนาระบบการขนส่งและคมนาคมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทางเชื่อมต่อเส้นทางไปยังประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งเชียงรายมีเขตพื้นที่ติดกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างเช่น พม่า ลาว เป็นต้น และยังมีสะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 4 ที่ข้ามแม่น้ำโขง เชื่อมต่อระหว่างบ้านดอนมหาวัน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย กับประเทศลาวที่บ้านดอน เมืองห้วยทราย แขวงบ่อแก้ว ขนาด 2 เลน นอกจากสะพานแล้วยังมีถนนที่มีระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตรเชื่อมเข้าไปในเขตเมืองห้วยทราย เชื่อมต่อกับเส้นทาง R3A ที่เชื่อมต่อระหว่างจีน-ลาว-ไทย และยังมีโครงการก่อสร้างรถไฟทางคู่เส้นทางระหว่างเด่นชัย-เชียงราย-เชียงของ และมีประชากรในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งจากกลุ่มนักลงทุนและคนที่ย้ายถิ่นฐานเข้ามาอยู่อาศัยจากการประกอบอาชีพ จังหวัดเชียงรายจึงจัดเป็นพื้นที่ที่เริ่มมีการพัฒนาจำนวนที่อยู่อาศัยอย่างต่อเนื่องเรื่อยมา จากข้อมูลในปี 2560 ด้านที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงรายพบว่ามียุโรปทานด้านที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้น โดยมีโครงการบ้านจัดสรรเปิดตัวใหม่ประมาณ 10 โครงการ มีจำนวน 1,000 หน่วย โดยโครงการบ้านจัดสรรแบ่งเป็น 8 โครงการ จำนวน 800 หน่วย ตั้งอยู่ในพื้นที่ในอำเภอเมืองเชียงราย และโครงการคอนโดมิเนียมเปิดตัวใหม่ 2 โครงการ จำนวน 600 ยูนิต ตั้งอยู่ในพื้นที่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จะเห็นได้ว่าตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ และมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการแข่งขันช่วงชิงตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารต่าง ๆ อย่างรุนแรงทางผู้วิจัยจึงตัดสินใจทำการศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา :ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงราย และจำแนกตามปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ประเภทสินเชื่อที่ต้องการ วงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาการผ่อนชำระ เงินงวดผ่อนชำระ ระยะเวลาพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ เป็นกรอบในการวิจัย

ขอบเขตในด้านประชากร : ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป

ขอบเขตด้านพื้นที่ : การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตในด้านระยะเวลา : เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในระหว่าง เดือนธันวาคม พ.ศ.2561 – เดือนมกราคม พ.ศ.2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผน ปรับปรุงการให้บริการและการนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ต้องการที่อยู่อาศัย

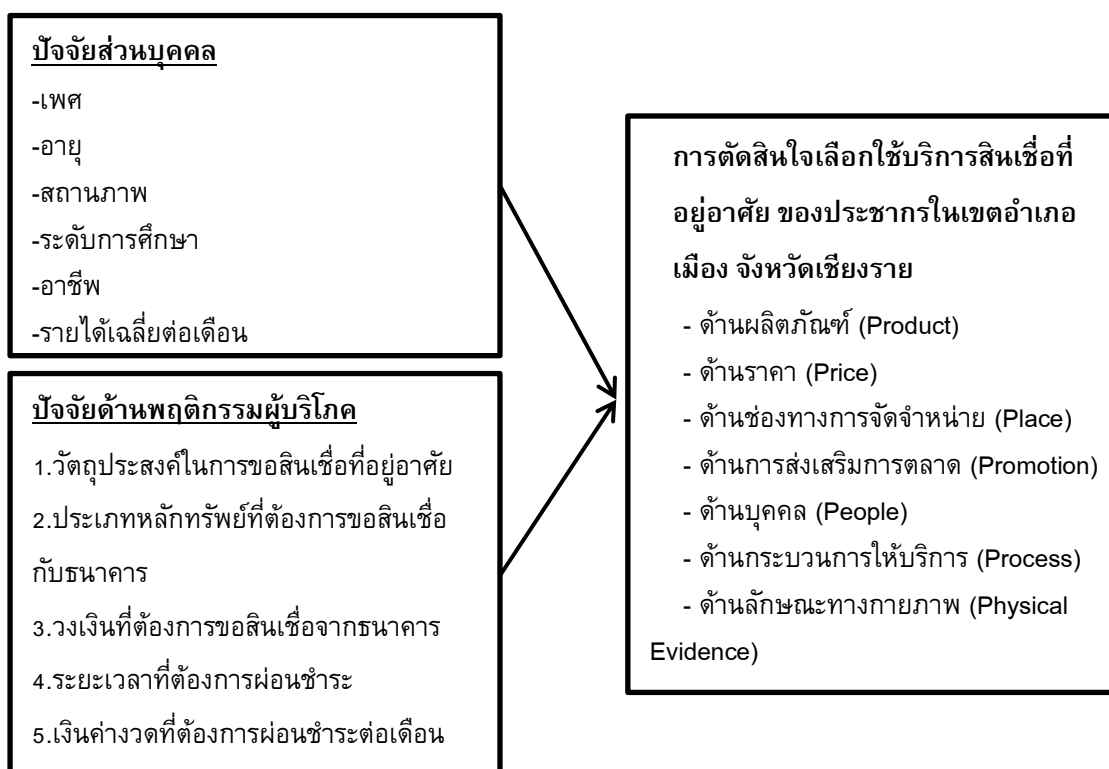
นิยามศัพท์เฉพาะ

สินเชื่อที่อยู่อาศัย หมายถึง สินเชื่อที่ให้แก่มูลบุคคลทั่วไปเพื่อจัดหาสิ่งหาริมทรัพย์มาใช้ประโยชน์เพื่อการอยู่อาศัย แยกเป็นการจัดหาที่ดิน บ้าน หรือที่ดินพร้อมบ้านที่พักอาศัย ห้องชุดในอาคารชุดเพื่ออยู่อาศัย แฟลต อาคารพาณิชย์และตึกแถวเพื่ออยู่อาศัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีจำนวน 106,876 คน (ระบบสถิติทางการทะเบียน, 2560) และเป็นประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ใช้แบบสอบถามตามแบบมาตรฐานเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติประมวลผลเพื่อนำเสนอค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และสถิติวิเคราะห์ เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of variance: ANOVA)) และการทดสอบรายคู่ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.20 ที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี คนคิดเป็นร้อยละ 40.50 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.30 มีวุฒิการศึกษาสูงสุดเป็นระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 37.30 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.50

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อพักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 80.50 ประเภทหลักทรัพย์ที่ต้องการขอสินเชื่อกับธนาคารเพื่อซื้อที่ดินปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ 37.00 วงเงินที่ต้องการขอสินเชื่อจากธนาคาร 1,000,001 – 1,500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.00 ระยะเวลาที่ต้องการผ่อนชำระ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.20 และเงินค่างวดที่ต้องการผ่อนชำระต่อเดือน เดือนละ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.80

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยภาพรวม

ผลสรุปรวมปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณาผลพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยสูงสุดคือ ด้านบุคคล รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และอันดับสุดท้ายด้านการส่งเสริมด้านการตลาด

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากร

เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%) ตารางที่ 1 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของประชากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของประชากร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยวิธี LSD

สถานภาพ	$\bar{x}$	สถานภาพ		
		โสด	สมรส	หย่าร้าง /หม้าย
		4.35	4.45	4.24
โสด	4.35	-	0.006*	0.340
สมรส	4.45		-	0.706
หย่าร้าง /หม้าย	4.24			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ประชากรที่มีสถานภาพโสดกับสมรส พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชากรที่มีสถานภาพโสด เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย มากกว่า ประชากรที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตาม วงเงินที่ต้องการขอสินเชื่อจากธนาคาร

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย						
เลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	3.417	5	0.683	4.421	0.001*
	ภายในกลุ่ม	60.904	394	0.155		
	รวม	64.321	399			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	3.722	5	0.744	3.511	0.004*
	ภายในกลุ่ม	83.533	394	0.212		
	รวม	87.255	399			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	2.766	5	0.553	2.052	0.071
	ภายในกลุ่ม	106.209	394	0.270		
	รวม	108.976	399			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2.637	5	0.527	1.837	0.105
	ภายในกลุ่ม	113.118	394	0.287		
	รวม	115.755	399			
5. ด้านบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2.469	5	0.494	2.213	0.052
	ภายในกลุ่ม	87.935	394	0.223		
	รวม	90.404	399			
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.325	5	1.265	5.376	0.000*
	ภายในกลุ่ม	92.715	394	0.235		
	รวม	99.040	399			
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.662	5	0.332	1.742	0.124
	ภายในกลุ่ม	75.142	394	0.191		
	รวม	76.804	399			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2.368	5	0.474	4.024	0.001*
	ภายในกลุ่ม	46.378	394	0.118		
	รวม	48.746	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามวงเงินที่ต้องการขอสินเชื่อจากธนาคาร ในภาพรวมทุกด้านสามารถสรุปผลได้ดังนี้ ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชากร

ที่มีวงเงินที่ต้องการขอสินเชื่อจากธนาคารแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของประชากรที่มีระยะเวลาที่ต้องการผ่อนชำระ แตกต่างกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของประชากร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยวิธี LSD

ระยะเวลาที่ต้องการผ่อนชำระ	$\bar{x}$	ระยะเวลาที่ต้องการผ่อนชำระ					
		5 ปี	10 ปี	15 ปี	20 ปี	25 ปี	30 ปี
		3.66	4.45	4.31	4.43	4.44	4.40
5 ปี	3.66	-	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
10 ปี	4.45		-	0.152	0.813	0.911	0.574
15 ปี	4.31			-	0.086	0.059	0.112
20 ปี	4.43				-	0.847	0.591
25 ปี	4.44					-	0.433
30 ปี	4.40						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ประชากรที่มีระยะเวลาที่ต้องการผ่อนชำระ 5 ปี กับระยะเวลาที่ต้องการผ่อนชำระ 10 ปี, 15 ปี, 20 ปี, 25 ปี และ 30 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชากรที่มีระยะเวลาที่ต้องการผ่อนชำระ 5 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย น้อยกว่า ประชากรที่มีระยะเวลาที่ต้องการผ่อนชำระ 10 ปี, 15 ปี, 20 ปี, 25 ปี และ 30 ปี

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของประชากรที่มีเงินค่างวดที่ต้องการผ่อนชำระต่อเดือนแตกต่างกันกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของประชากร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยวิธี LSD

เงินค่างวดที่ต้องการผ่อนชำระ	$\bar{x}$	เงินค่างวดที่ต้องการผ่อนชำระ					
		ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 25,001 บาท ขึ้นไป
		4.26	4.43	4.41	4.42	4.51	4.44
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.26	-	.001*	0.005*	0.023*	0.006*	0.202
5,001 – 10,000 บาท	4.43		-	0.701	0.919	0.341	0.941
10,001 – 15,000 บาท	4.41			-	0.875	0.261	0.845
15,001 – 20,000 บาท	4.42				-	0.374	0.909
20,001 – 25,000 บาท	4.51					-	0.646
มากกว่า 25,001 บาท ขึ้นไป	4.44						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ประชากรที่มีเงินค่างวดที่ต้องการผ่อนชำระต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท กับเงินค่างวดที่ต้องการผ่อนชำระต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 25,000 บาท พบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชากรที่มีเงินค่างวดที่ต้องการผ่อนชำระต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย น้อยกว่า ประชากรที่มีเงินค่างวดที่

ต้องการผ่อนชำระต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 25,000 บาท

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สามารถอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้บริโภครายหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท

2. ปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภค

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อพักอาศัย ประเภทหลักทรัพย์ที่ต้องการขอสินเชื่อกับธนาคาร เพื่อซื้อที่ดินปลูกสร้างอาคาร วงเงินที่ต้องการขอสินเชื่อจากธนาคาร 1,000,001 – 1,500,000 บาท ระยะเวลาที่ต้องการผ่อนชำระ 30 ปี และเงินค่างวดที่ต้องการผ่อนชำระต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชากรที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านบุคคล รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคล กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกรัฐ วงศ์ระกุล (2553) ได้ศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ของคนทำงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีสถานที่มาทำงานอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ซึ่งช่วงอายุดังกล่าวเป็นช่วงวัยสร้างครอบครัว ซื้อบ้าน ซื้อรถ ประกอบกับมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนซึ่งมีฐานะการงานเริ่มมีความมั่นคง หรือมีความเสี่ยงต่ำ จึงเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ที่ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย

4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อพักอาศัย และประเภทหลักทรัพย์ที่ต้องการขอสินเชื่อกับธนาคาร เพื่อซื้อที่ดินพร้อมปลูกสร้างอาคาร วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร วงเงิน 1,000,001 – 1,500,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระเงินค่างวดกับธนาคาร ระยะเวลา 30 ปี และเงินค่างวดกับธนาคารต่อเดือน เดือนละ 5,001 – 10,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศึกษา เฟื่องปรารค์ (2553) ได้ทำการศึกษากลยุทธ์การขยายสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก กรณีศึกษาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพิษณุโลก จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพิษณุโลก พบว่า วงเงินกู้เมื่อเทียบกับมูลค่า

หลักประกันของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 70% ระยะเวลาการผ่อนชำระคืนเงินกู้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มากกว่า 15 ปี และวงเงินกู้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นจำนวนเงิน 500,000 –1,000,000 บาท ส่วนเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพิษณุโลก พบว่า เลือกใช้สินเชื่อเพราะวงเงินกู้ที่ได้รับเพียงพอ ตามที่ขอสินเชื่อกับธนาคารและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จเร ขวัญบุญจันทร์ (2548: 150) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผล ต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคารเอเชีย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน พฤติกรรมการเลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัย ด้านวงเงินกู้และระยะเวลาในการผ่อนชำระแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากรายได้ที่แตกต่างกันจะสะท้อนสถานะทางการเงินของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน ซึ่งสถานะการเงินเป็นพื้นฐานสำคัญของการ เป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยและขอสินเชื่อสนับสนุนสินเชื่อ ซึ่งอาจส่งผลต่อมุมมองและความต้องการปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมทุกด้าน ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงจากมากไปน้อย พบว่า ด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรชา สุขศรีนวล (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษารูปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับที่สูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านบุคลากรสูงที่สุด รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาภา บุญมีพิพิธ (2556) ได้ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะของผู้ใช้ บริการธนาคารออมสินเขตบางแค พบว่าโดยภาพรวมลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ให้ความสำคัญในระดับมากถึงระดับมากที่สุด ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านบุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรพร เณลิมบกข และมารยาท โยทองยศ (2553) ได้ศึกษาทัศนคติต่อธนาคาร ส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์การเงินของผู้ใช้ บริการธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจผลิตภัณฑ์การเงินของธนาคารโดยรวมด้านพนักงาน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ และด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีข้อเสนอแนะดังนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง พบว่าประชากรให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ระดับสำคัญมากที่สุดในทุกด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ดังนั้นธนาคารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงการให้บริการและการนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ต้องการที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน ธนาคารจึงควรกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมยิ่งขึ้น การสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือ ทั้งในด้านการให้บริการของพนักงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและเป็นการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อการขยายฐานสินเชื่อให้เพิ่มมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” ฉบับนี้สำเร็จลงตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษา งานวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และขอขอบพระคุณครอบครัว และเพื่อน ๆ ที่ส่งเสริมให้การสนับสนุน คอยให้กำลังใจจนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้นำไปใช้ในการศึกษา และค้นคว้าการวิจัยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

จเร ขวัญบุญจันทร์. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารเอเซีย ในเขต**

กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

ชญาภา บุญมีพิพิธ. (2556) **พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้ บริการสินเชื่อเคหะของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินเขตบางแค.** การค้นคว้าอิสระสาขาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ภัทรพร เฉลิมบงกช และมารยาท โยทองยศ. (2552). **“ทัศนคติต่อธนาคาร ส่วนประสมทาง การตลาดกับพฤติกรรม การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์การเงิน: กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด จำกัด (มหาชน)สาขาส่งงานใหญ่.”**ภาคินพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศึกษา เฟื่องปรารถ. (2553) **กลยุทธ์การขยายสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก กรณีศึกษาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพิษณุโลก.** การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. ,มหาวิทยาลัยนเรศวร

สรชา สุขศรีนวล. (2554). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).** วารสารวิชาการและวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

เอกรัฐ วงศ์วีระกุล. (2553). **ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของ คนทำงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การ จัดการ). บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บริษัท ซอฟท์บิส พลัส จำกัด. 2559. www.softbizplus.com [Online]. Available:

<http://www.softbizplus.com/knowledge-management/852-sanitary-housing>.

สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2561.

มูลนิธิประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย. 2546. www.thaiappraisal.org [Online]. Available:

http://www.thaiappraisal.org/thai/monthly/monthly_view.php?strquery=defaultdata.15.htm.

สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2561.

ThinkofLiving.com.2561.thinkofliving.com.[Online]. Available: <http://thinkofliving.com>.

สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2561.