

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์

Decision-Making Factors of Housing Mortgage Loan Service selection of the Siam Commercial Bank in Kalasin Province

ธีรวัช นุกุลกิจ* นิชชา ฤทธิขจร*วิศรุต กระบวนสืบ*หนึ่งฤทัย จำปาถิ่น*

Dheetawat Nukulkiij* Nichcha Ritkhajorn* Vissarout Krabaunsob* Nuengruetai Champathin*

อาจารย์ประจำคณะการจัดการ มหาวิทยาลัยชัยวัตร*

School of Management Shinawatra University*

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกาฬสินธุ์มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 1. เพื่อศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกาฬสินธุ์ 2. เพื่อเปรียบเทียบหัวข้อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม การศึกษา อาชีพ รายได้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ประชาชนในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 18 อำเภอ 135 ตำบล 1,584 หมู่บ้าน 249,845 ครัวเรือน มีประชากรทั้งสิ้น 979,394 คนโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาร์ ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า พบว่า 1. ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าด้านที่มีลำดับมากที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาดสินเชื่อ รองลงมาคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ และน้อยที่สุด คือ ด้านระเบียบการให้บริการสินเชื่อ ตามลำดับ 2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้าน ผู้ให้บริการสินเชื่อ และการส่งเสริมการตลาดสินเชื่อ ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพมีความแตกต่างกัน โดยทั้ง 5 กลุ่มอาชีพมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ต่างกัน ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามรายได้มีความแตกต่างกัน โดยทั้ง 4 กลุ่มรายได้มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ต่าง

คำสำคัญ: ปัจจัยการตัดสินใจ บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารพาณิชย์

Abstract

The research subject was the decision-making factors of housing mortgage loan service selection of the Siam Commercial Banks in Kalasin Province. The objectives of this research were 1. To study the decision-making factors of housing mortgage loan service selection of the Siam Commercial Banks in Kalasin Province, 2. to compare the decision-making factors of housing mortgage loan service selection of the Siam Commercial Banks in Kalasin Province, classified by education, occupation, income, the population used in this study were People in Kalasin Province, numbering 18 districts, 135 sub-districts, 1,584 villages, 249,845 households,

total population 979,394 people. By determining the sample size according to Taro Yamane's formula, 400 people were sampled. The statistics used in the analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The results of the research were found that: 1. Decision-Making Factors of Housing Mortgage Loan Service selection of the Siam Commercial Bank in Kalasin Province. Overall and individual aspects were at a moderate level. When considering individual aspects. It was found that the aspect with the highest order was the credit marketing promotion aspect, followed by the credit service providers' staff, and the least were the regulations of the provision of services aspect, respectively. 2. The results of comparison of Decision-Making Factors of Housing Mortgage Loan Service selection of the Siam Commercial Bank in Kalasin Province, it was found that the overall level of education was not different, except for credit service providers and credit marketing promotion of Decision-Making Factors of Housing Mortgage loan Service selection of the Siam Commercial Bank in Kalasin Province. Classified by occupations were different, with all 5 occupation groups making different decisions in selecting the service. Decision-Making Factors of Housing Mortgage Loan Service selection of the Siam Commercial Bank in Kalasin Province. Classified by income was different, with all 4 income groups making different decisions in selecting the service.

Keywords: Decision-Making Factors, Housing Mortgage Loan Service, Siam commercial Bank

บทนำ

ธนาคารพาณิชย์เริ่มมีในประเทศไทยครั้งแรกในสมัยรัชกาลที่ 4 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ โดยชาวอังกฤษได้เข้ามาเปิดสาขาของธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ ขึ้นในประเทศไทยเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2431ซึ่งเน้นการให้บริการในด้านการค้าระหว่างประเทศ จนกระทั่ง พระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นมหิศราชนนนาถหิรัญ ทรงดำริให้มีการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของประเทศไทย คือ บริษัทแบงก์สยามกัมมาจลทุน จำกัด เมื่อ 1 เมษายน พ.ศ. 2449 และได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น ธนาคารไทยพาณิชย์ เมื่อ 27 มกราคม พ.ศ. 2482 ตั้งแต่ช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้มีการตราพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2485 ภายใต้อำนาจของพระราชบัญญัติดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยมีหน้าที่ดำเนินธุรกิจของธนาคารกลาง และหน้าที่อื่นๆ ซึ่งจะกำหนดโดยการตราพระราชกฤษฎีกา ในกฎหมายนี้ถึงแม้มิได้ระบุเรื่องนโยบายการเงินอย่างชัดเจน แต่ก็กำหนดให้คณะกรรมการธนาคารมีอำนาจในการกำหนดอัตรา ดอกเบี้ยมาตรฐาน ซึ่งเป็นอัตราดอกเบี้ยที่ ธปท. เรียกเก็บจากการเป็นแหล่งเงินกู้แหล่งสุดท้าย (Lender of the last resort) ของสถาบันการเงิน นอกจากนี้ ยังให้อำนาจ ธปท. ในการซื้อขายตราสารหนี้และเงินตราต่างประเทศ ตลอดจนให้สินเชื่อแบบมีหลักทรัพย์ค้ำประกันแก่สถาบันการเงิน ซึ่งในเรื่องเหล่านี้ ธปท. มิได้กระทำให้เพื่อการค้ากำไร ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า กฎหมายมีบทบาทสำคัญโดยอ้อมให้ ธปท. เป็นผู้ดำเนินนโยบายการเงินอย่างชัดเจน และในทางปฏิบัติ ธปท. จะดำเนินธุรกิจของธนาคารกลางโดยคำนึงถึง เสถียรภาพทางการเงินและระบบการเงิน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการขยายตัวทางเศรษฐกิจในระยะยาว นโยบายการเงินของไทยแบ่งได้เป็น 3 ช่วงคือ

1. การผูกค่าเงินบาทกับทองคำเงินสกุลอื่นหรือกับตะกร้าเงิน (Pegged Exchange Rate) (ช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 – มิถุนายน 2540) นโยบายนี้เริ่มใช้ตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา โดยช่วงแรกใช้วิธีผูกค่าเงินไว้กับทองคำ ก่อนที่จะเปลี่ยนไปผูกค่าเงินบาทกับเงินสกุลอื่น และเปลี่ยนไปใช้ระบบผูกค่าเงินบาท กับตะกร้าเงินในช่วงพฤศจิกายน 2527 – มิถุนายน 2540 ภายใต้ระบบตะกร้าเงินนี้ ทุนรักษาระดับอัตราแลกเปลี่ยน (Exchange Equalization Fund : EEF) จะเป็นผู้ประกาศและปกป้องค่าเงินบาทเทียบกับดอลลาร์ สรอ. ในแต่ละวัน ซึ่งในขณะนั้น การมีอัตราแลกเปลี่ยนที่คงที่ช่วยในการสนับสนุนการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืนในระยะยาว

2. การกำหนดเป้าหมายทางการเงิน (Monetary Targeting) (กรกฎาคม 2540 – พฤษภาคม 2543) หลังจากประเทศไทยเปลี่ยนแปลงระบบอัตราแลกเปลี่ยน มาเป็นระบบอัตราแลกเปลี่ยนลอยตัว เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2540 นั้น ประเทศไทยขอรับความช่วยเหลือด้านการเงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) และได้มีการกำหนด Policy Anchor แบบใหม่ คือ Monetary Targeting ซึ่งกำหนดเป้าหมายทางการเงิน อิงกับกรอบการจัดทำโปรแกรมกับกองทุนการเงินระหว่างประเทศ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องระหว่างนโยบายการเงิน นโยบายการคลัง และเม็ดเงินจากภาคต่างประเทศ และดุลการชำระเงิน และให้ได้ภาพการขยายตัวทางเศรษฐกิจและระดับราคาตามที่กำหนดไว้ (Ultimate Objectives) จากการประเมินภาพเศรษฐกิจดังกล่าว ธปท. สามารถกำหนดเป้าหมายฐานเงินรายไตรมาสและรายวัน เพื่อใช้เป็นหลักในการบริหารสภาพคล่องรายวัน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับสภาพคล่องและอัตราดอกเบี้ยในระบบการเงิน มิให้เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างผันผวนจนเกินไป

3. การกำหนดเป้าหมายเงินเฟ้อ (Inflation Targeting) (23 พฤษภาคม 2543 – ปัจจุบัน) ธนาคารแห่งประเทศไทยได้พิจารณาปัจจัยต่างๆ ในระบบการเงิน ทั้งปัจจุบันและในอนาคตแล้วเห็นว่าการใช้ปริมาณเงินเป็น เป้าหมายจะมีประสิทธิผลน้อยกว่าการใช้เงินเฟ้อเป็นเป้าหมาย เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณเงินและการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ตั้งแต่ช่วงวิกฤตเศรษฐกิจเป็นต้นมา ไม่มีเสถียรภาพ ดังนั้นเมื่อประเทศไทยออกจากโปรแกรมกองทุนการเงินระหว่างประเทศ ธปท. จำเป็นต้องมีกำหนด policy anchor ใหม่ ที่เหมาะสมสำหรับประเทศ และเห็นว่ากรอบ Inflation Targeting น่าจะเหมาะสมในการสร้างความน่าเชื่อถือของธนาคารกลางและนโยบายการเงินอีกครั้ง

การดำเนินนโยบายการเงิน ในกรอบ Inflation Targeting นั้น ธปท. อาศัยอำนาจผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย ในการแต่งตั้งคณะกรรมการนโยบายการเงินชุดแรกขึ้น เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2543 โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกรรมการ ร่วมกับผู้บริหารระดับสูงของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมจำนวน 9 ท่าน ในการกำหนดทิศทางนโยบายการเงินของประเทศ เพื่อรักษาเสถียรภาพของระดับราคา ตลอดจนพัฒนากรอบ Inflation Targeting ให้ เหมาะกับประเทศไทยปัจจุบันคณะกรรมการนโยบายการเงินมีกรรมการทั้งหมด 7 ท่าน โดย 4 ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก

การบริการของธนาคารพาณิชย์ประกอบไปด้วย การรับฝากเงินประเภทต่างๆจากประชาชนและจ่ายให้ผลตอบแทนแก่เจ้าของเงินตามพันธะผูกพัน เงินฝากออมทรัพย์ มีจุดประสงค์ที่จะส่งเสริมให้ประชาชนเก็บออม เงินฝากแบบประจำ มีกำหนดแน่นอนให้เจ้าของเงินทวงถามผู้ฝากจะได้รับดอกเบี้ยตามระยะเวลาและตามที่ธนาคารแต่ละที่ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะแบ่งระยะเวลาการฝากเป็น 3, 6, และ 12 เดือน เงินฝากกระแสรายวัน มีการจ่ายเงินแก่เจ้าของเงินทวงถามได้ทุกเมื่อ ผู้ฝากจะได้สมุดเช็ค แต่จะไม่ได้รับดอกเบี้ยจากเงินฝาก ฝากเผื่อเรียก การจ่ายเงินแก่เจ้าของเงินเมื่อไรก็ตามที่ทวงถาม เงินฝากประเภทอื่น ๆ เป็นเงินฝากที่ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของธนาคาร หรือกลยุทธ์ในด้านการส่งเสริมด้านการตลาดของธนาคาร

การบริการเงินกู้ประกอบไปด้วย การเบิกเงินเกินบัญชี การใช้เงินกู้ระยะสั้น – ระยะยาวต้องตกลงกับธนาคาร โดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกันการชำระเงิน อาจทำได้โดยการผ่อนชำระเป็นงวด ๆ การรับซื้อลดตัว เมื่อผู้ส่งตัวมีความประสงค์จะใช้เงินก่อนตัวนั้นถึงกำหนดเวลา การรับรองตัว หมายถึง การรับรองจากธนาคารว่าผู้ทรงตัวจะได้รับเงินแน่นอน การอาวัล หมายถึง การที่ธนาคารรับประกันการจ่ายเงินแทนเจ้าของตัวทั้งหมดหรือบางส่วน

การให้บริการด้านการต่างประเทศประกอบไปด้วย การแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตลาดต่างประเทศ การเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit) การส่งสินค้า L/C จะช่วยให้เกิดความมั่นใจทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย ที่นิยมใช้กันแพร่หลายมี 2 ชนิดคือ เลตเตอร์ออฟเครดิตประเภทเพิกถอนได้ เกี่ยวข้องสามารถยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข ได้ทุกเวลา แต่ต้องก่อนที่จะมีการรับซื้อเอกสารนั้น เลตเตอร์ออฟเครดิตประเภทเพิกถอนไม่ได้ ธนาคารผู้เปิด L/C มีพันธผูกพันแน่นอน ตาม L/C ที่เปิดจะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขไม่ได้นอกจากจะได้รับการยินยอม

การให้บริการอื่น ๆ ประกอบไปด้วย การใช้บริการบัตรเครดิต การใช้บริการเงินด่วนทางเครื่องเอทีเอ็ม การให้บริการคุ้มครองอุบัติเหตุ การให้บริการเช่าตู้নির্য การให้บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า การรับชำระภาษีเงินได้ประจำปี การโอนเงินระหว่างธนาคารในท้องถิ่นและระหว่างประเทศ การเรียกเก็บเงิน เช็ค ดราฟต์ และตราสารทางการเงินที่ครบกำหนดให้แก่ลูกค้า การบริการเช็คของขวัญ การเป็นผู้จัดการมรดก การให้คำแนะนำด้านการลงทุน การให้ข้อมูลทางเครดิต การออกไปค้าประกันการซื้อขาย การเป็นตัวแทนจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาล

ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2551 พระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 ได้ประกาศใช้ โดยให้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและความรับผิดชอบอย่างชัดเจนเพื่อให้เหมาะสมกับการดำเนินการกิจของธนาคารกลางในการดำรงไว้ซึ่งเสถียรภาพทางการเงินเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงิน และระบบการชำระเงิน (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2555 : 24-56)

ที่อยู่อาศัย เป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ การมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างหลักประกันที่มั่นคงและเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพชีวิตที่ดี ประชาชนส่วนใหญ่ที่ยังไม่มีที่อยู่อาศัยจึงมีความต้องการที่จะมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองส่วนใหญ่แล้วผู้ซื้อที่อยู่อาศัยจะใช้เงินออมของตัวเองส่วนหนึ่งสำหรับเงินดาวน์ หรือผ่อนดาวน์ส่วนที่เหลือทั้งหมด ผู้ซื้อจะใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงิน แทนที่การออมเงินไว้ในระยะยาวแล้วค่อยซื้อหรือสร้างบ้าน ส่งผลให้ธุรกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ โดยเฉพาะธุรกิจที่อยู่อาศัยกลายเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีความสำคัญลำดับต้น ๆ มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยรวมของประเทศ ดังจะเห็นได้จากอัตราการขยายตัวของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ที่มีการเติบโตต่อเนื่อง อีกทั้งการได้รับการสนับสนุนจากนโยบายภาครัฐ ทำให้อัตราการเติบโตของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพิ่มขึ้นเรื่อยมาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แม้จะมีสัดส่วนการเติบโตของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพิ่มขึ้นเรื่อยมาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แม้จะมีสัดส่วนการเติบโตที่เพิ่มขึ้น แต่เป็นการเพิ่มขึ้นที่มีความผันผวน อันเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจไทยมีความผันผวน เพราะปัจจัยด้านต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก อาทิเช่น ความไม่แน่นอนทางการเมือง ราคาน้ำมันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนวิกฤตสินเชื่อด้อยมาตรฐาน (Subprime Loan) ที่มีต้นกำเนิดมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา ลากรที่ประเทศไทยมีพื้นฐานเศรษฐกิจ โดยอาศัยพึ่งพิงตลาดต่างประเทศเป็นหลักส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศไทยมีความผันผวนตามกระแสโลก ผู้ที่ซื้อที่อยู่อาศัยในขณะนี้จำเป็นต้องเพิ่มความระมัดระวังและรอบคอบในการวางแผนการซื้อที่อยู่อาศัยมากขึ้น อีกทั้งยังต้องพิจารณาภาวะเศรษฐกิจ โดยรวมเพื่อความมั่นใจในการตัดสินใจ ธนาคารพาณิชย์เองก็ได้ให้ความสำคัญกับการเพิ่มสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพราะเป็นสินเชื่อที่มีความเสี่ยงต่ำสำหรับ

ธนาคาร เนื่องจากมีหลักประกันเป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง และยังเป็นการขยายฐานลูกค้าไปสู่ธุรกิจด้านอื่นๆ ที่มีความต่อเนื่อง เช่น การปล่อยสินเชื่อเพื่อการซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในครัวเรือน เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์ตกแต่งบ้าน เฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น

ดังนั้นกลุ่มลูกค้าในตลาดที่อยู่อาศัยจึงนับเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ ที่แต่ละธนาคารต่างพยายามช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดสินเชื่อของตนเองให้เพิ่มมากขึ้น หรืออย่างน้อยจะต้องรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีการขยายตัวแบบผันผวนแต่โดยรวมแล้วมีแนวโน้มการเติบโตมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2544 ภายหลังวิกฤตเศรษฐกิจฟองสบู่ ปี พ.ศ. 2540 ปริมาณสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยปล่อยให้อยู่ที่ 103,733 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2548 มีปริมาณการปล่อยสินเชื่ออยู่ที่ 64,301 ล้านบาท ต่อมาตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยปล่อยใหม่มีการเติบโตต่อเนื่อง ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2550 – 2553 โดยปริมาณการปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่ระดับ 200,000 – 400,000 ล้านบาท (เอกรัฐ วงศ์วีระกุล 2553 : 1-2)

จากความเป็นมาและความสำคัญที่กล่าวมานั้น ผู้ทำการวิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์เพื่อนำไปใช้พัฒนาบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ และเป็นการพัฒนาจังหวัดกาฬสินธุ์ให้เจริญเติบโตสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบหัวข้อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม การศึกษา อาชีพ รายได้

สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ที่แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ที่แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ที่มีรายได้แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตในการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 4 ด้าน ประกอบไปด้วย
 - 1.1 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
 - 1.2 ระเบียบการให้บริการสินเชื่อ
 - 1.3 พนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ
 - 1.4 การส่งเสริมการตลาดสินเชื่อ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้คือ ประชาชนในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 18 อำเภอ 135 ตำบล 1,584 หมู่บ้าน 249,845 ครัวเรือน มีประชากรทั้งสิ้น 979,394 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาค้างครั้งนี้เป็นการศึกษาค้างตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 – 31 ตุลาคม 2563 รวมระยะเวลาในการศึกษาค้างครั้งนี้ 6 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์
2. ได้ทราบข้อเปรียบเทียบของปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ในแต่ละด้าน
3. ได้ทราบข้อเสนอแนะปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้มาจากการสร้างแบบสอบถาม มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating scale) โดยผู้ศึกษาเป็นผู้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ประกอบกับกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นในการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ได้แก่ การศึกษา อาชีพ รายได้ มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ที่กำหนดคำตอบได้หลายคำตอบ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ 1 คำตอบ โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารในจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมี 4 ด้าน ประกอบไปด้วย สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ระเบียบการให้บริการสินเชื่อ พนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ และการส่งเสริมการตลาดสินเชื่อโดยใช้ระดับความคิดเห็นแบบมาตรฐานประมาณค่าของ (Rating Scale) ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็นเป็นตัวเลขคะแนน 5 ระดับของ Likert Scale (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2549)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (ค่า IOC) เท่ากับ 0.80-1.00 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำแบบสอบถามแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach' method) ค่าความเชื่อมั่น .87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน คือ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

2.1 ใช้ t - test ทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง 2 กลุ่ม

2.2 ใช้ f - test ทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe)

สรุปผลการศึกษา

1. ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีลำดับมากที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาดสินเชื่อ ($\bar{X} = 2.79$) รองลงมาคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ ($\bar{X} = 2.7$) และน้อยที่สุดคือ ด้านระเบียบการให้บริการสินเชื่อ ($\bar{X} = 2.58$) ตามลำดับ ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีลำดับมากที่สุดคือ วงเงินที่อนุมัติ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) รองลงมาคือ ค่าปรับ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.60$) และน้อยที่สุดคือ เงื่อนไขการทำสัญญาใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.58$) ด้านระเบียบการให้บริการสินเชื่อโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีลำดับมากที่สุดคือ เงื่อนไขผู้กู้ร่วม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$) รองลงมาคือ เงื่อนไขการรับประกันชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.61$) และน้อยที่สุดคือ เงื่อนไขรายได้ย้อนหลัง (ประวัติการเงิน) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.16$) ด้านพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีลำดับมากที่สุดคือ ความมั่นคง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$) และน้อยที่สุดคือ การอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$) ด้านการส่งเสริมการตลาดสินเชื่อโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีลำดับมากที่สุดคือ ลดดอกเบี้ย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$) รองลงมาคือ ผ่อนน้อยสบาย ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) และน้อยที่สุดคือ ชำระเงินต้นเป็นก้อนได้ส่วนลดดอกเบี้ย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$)

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์พบว่า

2.1 เปรียบเทียบ ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านผู้ให้บริการสินเชื่อ และการส่งเสริมการตลาดสินเชื่อ

2.2 เปรียบเทียบ ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ตามอาชีพพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มีอาชีพข้าราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) ผู้มีอาชีพเอกชน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$) ผู้มีอาชีพเกษตรกร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57$) ผู้มีอาชีพเจ้าของกิจการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$) และผู้มีอาชีพอิสระ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) การเปรียบเทียบ ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพมีความแตกต่างกัน โดยทั้ง 5 กลุ่มอาชีพมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบ ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ตามรายได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง มี

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.86$) ผู้มีรายได้ 10001 - 20000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) ผู้มีรายได้ 20001 - 30000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57$) และผู้มีรายได้มากกว่า 30000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$) การเปรียบเทียบ ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามรายได้มีความแตกต่างกัน โดยทั้ง 4 กลุ่มรายได้มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนา ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ของประชาชนในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย มีข้อเสนอแนะคือ ควรให้วงเงินที่มากขึ้นและควรเพื่อกำหนดเงินเพื่อการตกแต่งที่อยู่อาศัย ด้านระเบียบการให้บริการสินเชื่อ มีข้อเสนอแนะคือ ควรลดเงื่อนไขการค้ำประกันและควรลดเงื่อนไขต่าง ๆ ให้น้อยลง ด้านพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ มีข้อเสนอแนะคือ ควรอำนวยความสะดวกให้มากขึ้นและควรทำงานให้รวดเร็วขึ้น ด้านการส่งเสริมการตลาดสินเชื่อ มีข้อเสนอแนะคือ ควรมีแคมเปญพิเศษให้กับลูกค้า และควรจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

อภิปรายผล

จากการสรุปผลดำเนินการศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยจึงนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าด้านที่มีลำดับมากที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาดสินเชื่อ ($\bar{X} = 2.79$) รองลงมาคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ ($\bar{X} = 2.77$) และน้อยที่สุดคือ ด้านระเบียบการให้บริการสินเชื่อ ($\bar{X} = 2.58$) ตามลำดับ

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านผู้ให้บริการสินเชื่อ และการส่งเสริมการตลาดสินเชื่อ

การเปรียบเทียบ ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาชีพพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มีอาชีพข้าราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) ผู้มีอาชีพเอกชน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$) ผู้มีอาชีพเกษตรกร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.57$) ผู้มีอาชีพเจ้าของกิจการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$) และผู้มีอาชีพอิสระ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) การเปรียบเทียบ ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพมีความแตกต่างกัน โดยทั้ง 5 กลุ่มอาชีพมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบ ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านรายได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$) ผู้มีรายได้ 10001 - 20000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) ผู้มีรายได้ 20001 - 30000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57$) และผู้มีรายได้มากกว่า 30000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$) การเปรียบเทียบ ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามรายได้มีความแตกต่างกัน โดยทั้ง 4 กลุ่มรายได้ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยประสงค์ ทองอินทร์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาพรวัว จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อสวัสดิการและปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการด้านสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาพรวัว จังหวัดเชียงใหม่ จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (non - purposive sampling) จากกลุ่มบุคคลที่มีอาชีพรับราชการ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างประจำหน่วยงานของรัฐ ที่มีสถาบันที่ทำงานอยู่ใน เขตอำเภอฟัว จังหวัด เชียงใหม่ ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส อาชีพรับราชการ มีอายุการทำงานระหว่าง 11-15 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงิน หรือแหล่งเงินกู้อื่นๆมาก่อนแล้ว โดยผู้ให้บริการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ การแนะนำจากเพื่อนร่วมงานและญาติพี่น้องมากที่สุด วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 50,000 – 100,000 บาท ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ กับธนาคารออมสินสาขาร้านนั้น ได้แก่อัตราดอกเบี้ยที่สำคัญที่สุด รองลงมาคือความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน สำหรับปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการนั้น ส่วนใหญ่จะมีปัญหาในเรื่องของวงเงินสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นๆ คือปัญหาการให้วงเงินสินเชื่อที่ต่ำ

พบว่าปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ มีความแตกต่างกัน กล่าวคือปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง ในทุกด้าน ปัจจัยด้านการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้ ส่งผลให้เกิดความแตกต่างต่อการเลือกใช้เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

จากผลการสรุปผลและอภิปรายดำเนินการศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1.1. ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย มีข้อเสนอแนะคือ ควรให้วงเงินที่มากขึ้นและควรเผื่อวงเงินเพื่อการตกแต่งที่อยู่อาศัย
- 1.2. ด้านระเบียบการให้บริการสินเชื่อ มีข้อเสนอแนะคือ ควรลดเงื่อนไขการค้ำประกันและควรลดเงื่อนไขต่าง ๆ ให้น้อยลง
- 1.3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ มีข้อเสนอแนะคือ ควรอำนวยความสะดวกให้มากขึ้นและลักความสามารถในการชำระหนี้ ธนาคารพาณิชย์ควรพิจารณาจากรายได้ของการทำงานให้รวดเร็วขึ้น
- 1.4. ด้านการส่งเสริมการตลาดสินเชื่อ มีข้อเสนอแนะคือ ควรมีแคมเปญพิเศษให้กับลูกค้า และควรจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป

2.1 ควรศึกษาสภาพและปัญหาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

2.3 ควรศึกษาความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

บรรณานุกรม

- กิตติ สิริพลลภ. (2553). 4P 4C และ4F:การตลาดแบบไทย ๆ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- คณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (2547). **ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ.**
กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารประกอบการสอนมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- คณิน ปาจุวัง. (2550). **การเลือกธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าเพื่อใช้บริการเงินฝาก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.** เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. (2552). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร สาขาเชียงใหม่.** เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยวัฒน์ พงษ์ภาสุระ. **ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าที่เป็นธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.**
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การสร้างบริการเกินคาดหมาย.** กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2550). **ธุรกิจบริการและการกำหนดกลยุทธ์.** กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ถาง หม่า เลอ. (2008). **การบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ในเขตปูเจียน.**
เซี่ยเหมิน ปูเจียน ประเทศจีน : มหาวิทยาลัยเซี่ยเหมินอินเตอร์เนชั่นแนลยูนิเวอร์ซิตี
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2555). **ประวัติความเป็นมาของธนาคารในประเทศไทย.** ขอนแก่น : ธนาคารแห่งประเทศไทยสาขาขอนแก่น.
- ธีระวุฒิ เอกะกุล. (2549). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงนุช กะดีแดง. (2551). **หนี้ค้างชำระของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัด เชียงใหม่.** เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทิยา หุตานวัตร และ ณรงค์ หุตานวัตร. (2554). **SWOT : การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจชุมชน.** อุบลราชธานี : คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- นิกร สิมะสถิตชัย. (2551). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดลำพูน.** เชียงราย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ประกายรัตน์ สุวรรณ. (2549). **การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติเพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 1.
กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ประสงค์ ทองอินทร์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาพร้าว จังหวัดเชียงใหม่.** เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รินภา จาเจริญสุข. (2552). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อห้องแถว ของธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.** เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วาง ลิ ผิง. (2003). **การศึกษาความล้มเหลวในการบริหารสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์.**
เซี่ยเหมิน ปูเจียน ประเทศจีน : มหาวิทยาลัยเซี่ยเหมินอินเตอร์เนชั่นแนลยูนิเวอร์ซิตี.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2549). **ความพึงพอใจ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2548). **หลักและทฤษฎีการบริหาร.** กรุงเทพฯ ฯ : มิตรภาพการพิมพ์.
- สำนักงานจังหวัดกาฬสินธุ์. (2554). **ข้อมูลทั่วไปจังหวัดกาฬสินธุ์.** กาฬสินธุ์ : สำนักงานจังหวัดกาฬสินธุ์.

- สุทธานี พรพัฒนานนท์. (2552). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- หยาง จุน. (2009). การบริหารความเสี่ยงจะต้องทำควบคู่ไปกับแผนทางธุรกิจ. เชียงใหม่ ฟุเจียน ประเทศจีน : วรสารการวิจัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อดุลย์ จาตุรงกุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมรเทพ มีทอง แรงจูงใจ. (2550). กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครพิมพ์.
- อิสระ ทองแท้. (2554). สินเชื่อเพื่อใคร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โฟเพลช.
- เอกรัฐ วงศ์วีระกุล. ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของ
 คนทำงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.