

ความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี

Loan and Housing Demand of Self Employed in Pathum Thani Province

สุกฤษ พงศ์พันธุ์พนิชย์*ธีระเดช สมองทวีพร*สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ*
Sukrich Pongpunpanich*Teeradej Snongtaweeporn* Sutham Lertpongprasert*

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก*
Faculty of Liberal Arts, Krirk University*

บทคัดย่อ

การศึกษาวัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรม ปัญหาในการใช้บริการ และการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร มีความสัมพันธ์กับความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี โดยการใช้กลุ่มผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 เป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี ด้วยแบบสอบถาม แบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ ครอนบาค (Cronbach) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ได้นำมาคำนวณหาค่าความสัมพันธ์ ถึงความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี ด้วยการใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test (One-Way ANOVA) ทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's post hoc comparison) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี มีความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน ด้านพฤติกรรมความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี มีพฤติกรรมต่อความต้องการต่างกัน ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี มีระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทาง ด้านการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและให้ความรู้แก่ลูกค้า ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคือเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยต่างกัน ความต้องการด้านการให้บริการของธนาคารตามข้อมูลส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการสินเชื่อต่างกัน

Abstract

The objectives of this research study were to study personal information, behavior, problems in using the service and the bank's credit service. correlated with demand for home equity loans of self-employed in Pathum Thani Province by using a group of self-employed in Pathum Thani Province Using a sample of 400 people to be confident that 95 percent are self-employed. in Pathum Thani Province with a questionnaire The questionnaire by Cronbach's alpha coefficient method was used by convenience sampling. were used to

calculate the correlation to the need for self-employed housing loans in Pathum Thani Province using frequency, percentage, mean, standard deviation t-test, F-test (One-Way ANOVA), pair test by Scheffe's post hoc comparison and coefficient analysis. Pearson's Product Moment Correlation Coefficient The results showed that Factors relating to personal data of self-employed persons in Pathum Thani Province There are different housing loan requirements. Behavioral aspects of home loan demand among self-employed professionals in Pathum Thani Province have different needs and behaviors Problems in using self-employed home loan services In Pathum Thani Province, it was found that self-employed people in Pathum Thani Province There is a level of difficulty in using home loan services. Considering each aspect, it was found that Product distribution channel in terms of characteristics in terms of increasing productivity and service quality service process In terms of marketing promotion and educating customers, it was found that the respondents were gender, age, educational level and occupation. and different monthly income There are different housing loan requirements. Banking service needs based on personal data There is a relationship with different credit requirements.

บทนำ

การโยกย้ายถิ่นของประชากรจากต่างจังหวัดเข้ามาสู่กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล นั้นมีมานานแล้ว เพราะอาชีพเกษตรกรรมอย่างเดียวในต่างจังหวัดไม่สามารถทำได้ตลอดทั้งปี ประชากรจำนวนมากจึงอยากจะย้ายถิ่นเข้ามาอยู่ในเมืองที่เจริญแล้ว ซึ่งหางานทำได้ง่าย ทั้งมีรายได้ดี และมีเงินเก็บออมกลับมาให้พ่อแม่พี่น้องทางบ้านได้ และมีเงินซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า เสื้อผ้า ของใช้ และ เพอร์นิเจอร์ต่าง ๆ ภายในบ้าน ทำให้ผู้คนอยากจะมาทำงานในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เป้าหมายของการมาทำงานในเมืองส่วนใหญ่อยากเข้ามาที่จังหวัดปทุมธานีเพราะมีอาณาเขตติดกับกรุงเทพมหานคร เมื่อผู้คนย้ายถิ่นเข้ามามากขึ้น ความต้องการที่อยู่อาศัยของคนย้ายถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ก็จะมีมากขึ้นเช่นกัน ที่อยู่อาศัยจึงเป็นความต้องการของหลาย ๆ คนที่อยากจะมิไว้เป็นของตนเอง แต่การได้มาด้วยการซื้อเงินสดเป็นเรื่องยาก และการจะเข้าถึงสินเชื่อจากธนาคารเป็นเรื่องยากโดยเฉพาะผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระ ไม่ทราบสาเหตุเป็นเพราะอะไร การวิจัยนี้จึงพยายามศึกษาแบบเจาะลึกกับกลุ่มของผู้ประกอบอาชีพอิสระในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีจำนวนมากสังเกตจากตลาดสด หรือ ตลาดนัด ตลาดการค้าใหญ่ ๆ เช่น ตลาดไท ตลาดไอรยา ตลาดสี่มุมเมือง หรือในห้างสรรพสินค้า ฯลฯ มีผู้ประกอบอาชีพอิสระทำมาหากินอยู่เป็นจำนวนมาก แต่หลายคนถูกปฏิเสธในเรื่องสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จากหลากหลายสาเหตุ ซึ่งทางธนาคารของรัฐจะให้คำตอบกลับมาเพียงว่า คุณสมบัติของผู้กู้นั้นไม่ครบเกณฑ์ตามที่ทางธนาคารกำหนดไว้ จึงเป็นสิ่งที่เหลื่อมล้ำของสังคม หลายคนต้องทนเช่าบ้านพักอาศัย ทั้งที่ราคาค่าเช่าบ้านใกล้เคียง กับ ค่าผ่อนบ้าน หรือบางครั้งค่าผ่อนบ้านอาจจะแพงมากกว่า แม้ในส่วนของการภาครัฐจะมีมาตรการช่วยเหลือออกมา ในเรื่องเกี่ยวกับการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับกลุ่มคนผู้มีรายได้น้อย หรือ ไม่มั่งคั่งแล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาการเข้าถึงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้ทั้งหมด จึงเป็นสาเหตุหลักในการทำวิจัยเรื่องนี้เพื่อศึกษาหาคำตอบว่าปัญหาที่เกิดขึ้น เกิดจากอะไร และมีสิ่งใดที่หลายคนไม่ทราบในรายละเอียด และอะไรที่ควรนำมาแก้ไข เพื่อเป็นคำตอบให้หลาย ๆ คนที่ประกอบอาชีพอิสระได้ทราบและนำไปแก้ไข

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- 1.2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี
- 1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี
- 1.2.4 เพื่อศึกษาการให้บริการของธนาคาร มีความสัมพันธ์กับความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ประกอบอาชีพอิสระมีความสัมพันธ์กับความต้องการสินเชื่อและที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี
2. พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับความต้องการสินเชื่อและที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี
3. ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับความต้องการสินเชื่อและที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี
4. การให้บริการสินเชื่อของทางธนาคาร มีความสัมพันธ์กับความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี

วิธีการวิจัย

การกำหนดกลุ่มประชากร (Population) โดยไม่สามารถทราบถึงผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี ว่ามีจำนวนเท่าใด จึงใช้สูตรการคำนวณของ คอแครน (Cochran) ในการคำนวณขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384.16 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีค่าความผิดพลาด ไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยวางแผนคำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบอาชีพอิสระ เป็นปลายปิดแบบเลือกตอบประกอบด้วยคำถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี เป็นปลายปิดแบบเลือกตอบประกอบด้วยคำถาม

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบประเมินค่าแบบ Likert's Scale ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวจาก 5 คำตอบ

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี เป็นคำถามเป็นปลายปิดแบบเลือกตอบประกอบด้วยข้อคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงจนมีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้ไปดำเนินเก็บข้อมูลด้วยตนเองและมีผู้ช่วยศึกษา โดยขอความร่วมมือจากผู้ประกอบอาชีพอิสระในจังหวัดปทุมธานี โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ชี้แจงเกี่ยวกับรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง กับวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงการวิจัยในครั้งนี้ แล้วรับแบบสอบถามกลับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้องให้ครบถ้วน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนแล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบอาชีพอิสระ เป็นปลายปิดแบบเลือกตอบประกอบด้วยข้อคำถาม ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal Scales) วิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวน (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี เป็นปลายปิดแบบเลือกตอบประกอบด้วยข้อคำถาม ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal Scales) วิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวน (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี ใช้มาตรวัดแบบอัตราภาค (Interval) วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.)

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี เป็นปลายปิดแบบเลือกตอบประกอบด้วยข้อคำถาม ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal Scales) วิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวน (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบอาชีพอิสระ มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี ใช้สถิติการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ กับสินเชื่อที่ต้องการ โดยใช้ค่า Chi-Square ทดสอบ

ส่วนที่ 6 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี ใช้สถิติการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ กับสินเชื่อที่ต้องการ โดยใช้ค่า Chi-Square ทดสอบ

ส่วนที่ 7 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี ใช้สถิติการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ กับสินเชื่อที่ต้องการ โดยใช้ค่า t-test และ F-test หรือค่า One Way ANOVA กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ส่วนที่ 8 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีผลต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี มีความสัมพันธ์กับความ
ต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พบว่า

1.เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด โดยมีจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 และเป็นเพศชายจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20

2.อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุด โดยมีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 อายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 อายุ 31-40 ปี มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 อายุระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

3.สภาพการสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมีสภาพสมรสมากที่สุด โดยมีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.20 รองลงมาโสด มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ ระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80

5.ระยะเวลาประกอบอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพมีระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมามีระยะเวลา 1-5 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ระยะเวลาประกอบอาชีพ 11-15 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ระยะเวลาประกอบอาชีพ 16-20 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 และระยะเวลาประกอบอาชีพ มากกว่า 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30

6. ประเภทอาชีพอิสระประกอบธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทอาชีพอิสระประกอบธุรกิจ คือ การค้าขาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมาประเภทอาชีพอิสระประกอบธุรกิจ คือ การรับจ้าง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 และประเภทอาชีพอิสระประกอบธุรกิจ คือ การให้บริการ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ประเภทอาชีพอิสระประกอบธุรกิจอื่นๆ เช่น ยูทูบเบอร์ นักแปล/ล่าม และติวเตอร์รับสอนพิเศษ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20

7.ระดับรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด โดยมีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาทมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

8.ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด โดยมีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมามีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 มีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 มีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และมีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 มีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 43

คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 มีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 มีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 ตามลำดับ

9. ประเภทของที่อยู่อาศัยของท่านในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับบิดามารดา จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 อาศัยอยู่กับญาติ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อาศัยอยู่บ้านของตนเอง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อาศัยอยู่บ้านเช่า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 อาศัยอยู่บ้านพักสวัสดิการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบอาชีพอิสระ มีผลต่อความต้องการสินเชื่อพบว่า

1.ความต้องการเลือกใช้นาการในการขอกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ความต้องการเลือกใช้นาการในการขอกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ มากที่สุด โดยมีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 ธนาคารในการขอกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อื่นๆเช่น ธนาคารธนชาติ ธนาคารอิสลาม เป็นต้น ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 ธนาคารออมสิน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 และ ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80

2.เมื่อต้องการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยบุคคลที่มีอำนาจในการขอใช้บริการคือใคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เมื่อต้องการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยบุคคลที่มีอำนาจในการขอใช้บริการคือใคร บิดา / มารดา จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 สามี / ภรรยา จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตนเอง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และญาติ, พี่น้อง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 ตามลำดับ

3.ลักษณะประเภทที่อยู่อาศัยแบบใดที่ท่านต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลักษณะประเภทที่อยู่อาศัยแบบใดที่ท่านต้องการทาวน์เฮาส์ / ทาวน์โฮม จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 บ้านเดี่ยว จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 อาคารพาณิชย์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 และแฟลต / อพาร์ทเมนต์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

4. ใครมีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย คือ บิดามารดา/คนในครอบครัว จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 ตัดสินใจด้วยตนเอง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 สามี/ภรรยา/แฟน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 และเพื่อน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40

5.ช่วงเวลาใดที่ท่านใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในช่วงเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารมากที่สุด คือ 8.30 - 11.30 จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50

6. ความต้องการวงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ท่านคิดว่าเหมาะสมสำหรับท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ความต้องการวงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ท่านคิดว่าเหมาะสม คือ วงเงินสินเชื่อ 750,001-1,000,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20

7.ความต้องการภาระผ่อนชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่คิดว่าเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนความต้องการภาระผ่อนชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่คิดว่าเหมาะสม คือ 5,001-10,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80

8.ความต้องการระยะเวลาในการผ่อนชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่คิดว่าเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการระยะเวลาในการผ่อนชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่คิดว่าเหมาะสม คือ 5-10 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

ระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี พบปัญหาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปริมาณเอกสารที่ใช้ประกอบในการยื่นขอสินเชื่อมากเกินไป อยู่ในระดับมาก วงเงินสินเชื่อที่ให้กู้ ได้น้อยกว่าที่ต้องการ อยู่ในระดับมาก และระยะเวลาการให้กู้สั้นเกินไป อยู่ในระดับมาก

ระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านราคาภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อัตราดอกเบี้ยสูง อยู่ในระดับมาก ค่าธรรมเนียมในการกู้สูง อยู่ในระดับมาก และเงินค่างวดผ่อนชำระสูง อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จำนวนสาขามีน้อย อยู่ในระดับมาก สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก และเงินค่างวดผ่อนชำระสูง อยู่ในระดับมาก

ระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านการส่งเสริมการตลาดและให้ความรู้แก่ลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การประชาสัมพันธ์น้อย อยู่ในระดับมาก และการโฆษณาอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การแต่งกาย บุคลิกภาพ วาจา ของพนักงานไม่สุภาพ อยู่ในระดับมาก พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์และความเต็มใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก พนักงานไม่มีทักษะ และไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมาก และพนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่น่าเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก

ระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านลักษณะทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สะอาด ไม่สวยงาม อยู่ในระดับมาก เครื่องบริการน้ำดื่ม แก้วน้ำ อุ่นๆ อุปกรณ์เครื่องเขียน อยู่ในระดับมาก ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร อยู่ในระดับมาก และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก

ระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านกระบวนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อยาวนาน อยู่ในระดับมาก ระเบียบขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก อยู่ในระดับมาก

ระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความแตกต่างด้านการบริการของแต่ละสาขา อยู่ในระดับมาก ระบบงานขาดความถูกต้อง ไม่น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก

ระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ด้านการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการ

ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านการส่งเสริมการตลาดและให้ความรู้แก่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก ด้านราคา อยู่ในระดับมาก

ความต้องการด้านบริการของธนาคาร ที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของผู้ประกอบการอาชีพอิสระ

ประเภทของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ท่านต้องการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการประเภทของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อรีไฟแนนซ์ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50

ระยะเวลาที่สถาบันการเงินให้กู้ ใช้ในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ยืม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการ ภายใน 8-15 วัน จำนวน 171 คน ใช้ในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ยืม

สถานที่ตั้งของธนาคารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการสถานที่ตั้งของธนาคารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สภาพภายในอาคารตกแต่งสวยงาม / สะอาด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

รูปแบบสาขาของธนาคารที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการ สาขาเต็มรูปแบบ (เปิดบริการ 5 วันทำการ จันทร์ - ศุกร์) จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50

การให้บริการแบบใดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยการขอใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในรูปแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30

การส่งเสริมการตลาดแบบใดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย การโฆษณาผ่านโทรทัศน์ / วิทยุ / หนังสือพิมพ์ / อินเทอร์เน็ต จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50

การให้บริการแบบใดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี ตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

จำนวนเงินคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของราคาทรัพย์สินที่อยากให้ธนาคารอนุมัติสินเชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการ ราคาทรัพย์สินที่อยากให้ธนาคารอนุมัติสินเชื่อร้อยละ 80.00 จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20

ระดับอัตราดอกเบี้ยที่ท่านคิดว่าเหมาะสมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการแบบอัตราดอกเบี้ยคงที่ ระยะเวลา 2 ปีแรก ระยะเวลาที่เหลืออัตราดอกเบี้ย ลอยตัว MLR – ตามประกาศของธนาคาร จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00

เหตุผลที่ ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการการตกแต่งภายในที่สวยงาม ทันสมัย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาเรื่องความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. พฤติกรรมความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานีจากการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี พบว่าความต้องการเลือกใช้บริการธนาคารในการขอกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ เมื่อต้องการใช้บริการ

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยบุคคลที่มีอำนาจในการขอใช้บริการคือใคร บิดา / มารดา ลักษณะประเภทที่อยู่อาศัยแบบใดที่ท่านต้องการทาวน์เฮาส์ / ทาวน์โฮม บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย คือ บิดามารดา/คนในครอบครัว ช่วงเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารมากที่สุด คือ 8.30 - 11.30 น. ความต้องการวงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่คิดว่าเหมาะสม คือ วงเงินสินเชื่อ 750,001-1,000,000 บาท ความต้องการภาระผ่อนชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่คิดว่าเหมาะสม คือ 5,001-10,000 บาท ความต้องการระยะเวลาในการผ่อนชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่คิดว่าเหมาะสม คือ 5-10 ปี สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของวิลมรตัน ดาวกลาง, (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐในจังหวัดปทุมธานี

2. ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี มีระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทาง ด้านการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและให้ความรู้แก่ลูกค้า ด้านราคา สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของพนา เพชรภาพ (2556) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขายายสน จังหวัดพัทลุง

3. ความต้องการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ความต้องการประเภทของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อรีไฟแนนซ์ ระยะเวลาที่สถาบันการเงินให้กู้ใช้ในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ยืม ภายใน 8-15 วัน มีความต้องการสถานที่ตั้งของธนาคารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สภาพภายในอาคารตกแต่งสวยงาม / สะอาด ความต้องการ สาขาเต็มรูปแบบ (เปิดบริการ 5 วันทำการ จันทร์ - ศุกร์) ความต้องการการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยการขอใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในรูปแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ความต้องการการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย การโฆษณาโดยผ่านโทรทัศน์ / วิทยุ / หนังสือพิมพ์ / อินเทอร์เน็ต ความต้องการ ราคาทรัพย์สินที่อยากให้อาคารอนุมัติสินเชื่อ 80% ความต้องการแบบอัตราดอกเบี้ยคงที่ ระยะเวลา 2 ปีแรก ระยะเวลาที่เหลืออัตราดอกเบี้ยลอยตัว MLR – ตามประกาศของธนาคาร ความต้องการการตกแต่งภายในที่สวยงาม ทันสมัย สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของวิลมรตัน ดาวกลาง, (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐในจังหวัดปทุมธานี

4. การเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการอาชีพอิสระ มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เพศที่ต่างกันมีความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อายุที่ต่างกันมีความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี ด้านการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีพฤติกรรมการตัดสินใจในการบริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในด้านการรับรู้ปัญหาและด้านพฤติกรรมภายหลังการบริโภคแตกต่างกัน อาชีพที่ต่างกันมีพฤติกรรมการตัดสินใจในการบริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในด้านการรับรู้ปัญหา ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินผลทางเลือก และด้านการตัดสินใจบริโภค แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของรุ่งธิดา บุญพงศ์ (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย พบว่า ความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ผู้วิจัยขอเสนอแนะวิธีการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้ประกอบอาชีพอิสระต้องการให้ระยะเวลาการให้กู้สั้นเกินไป ปรับมาเป็นระยะยาวมากยิ่งขึ้น
2. ด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ระดับความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี เงินค่างวดผ่อนชำระสูง ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบอาชีพอิสระจะให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ยสูงมากกว่า ควรปรับให้เป็นอัตราคงที่ ตลอดสัญญา
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี มีระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อยู่ในระดับมาก โดยให้น้ำหนักความสำคัญสำหรับทำเลที่ตั้งธนาคาร ไม่สะดวกต่อการติดต่อ
4. ด้านการส่งเสริมการตลาดและให้ความรู้แก่ลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี มีระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้น้ำหนักความสำคัญเกี่ยวกับการโฆษณาน้อย
5. ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี มีระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยให้น้ำหนักความสำคัญการแต่งกาย บุคลิกภาพ วาจา ของพนักงาน ไม่สุภาพ มาก
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี มีระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านลักษณะทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้น้ำหนักความสำคัญสถานที่ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สะอาด ไม่สวยงาม มาก
7. ด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี มีระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านกระบวนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้น้ำหนักความสำคัญระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อยาวนานมาก
8. ด้านการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในจังหวัดปทุมธานี มีระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านกระบวนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้น้ำหนักความสำคัญระบบงานขาดความถูกต้อง ไม่น่าเชื่อถือมาก

บรรณานุกรม

- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ฉัตยาพร เสมอใจ และฐิตินันต์ วารีนิช. (2551). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พนา เพชรภาพ (2556) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย กับธนาคารออมสิน สาขาเขาย้อย จังหวัดพัทลุง
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐพันธ์เชรนนันท์. (2552). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐรดา จุฑาเพ็ชร. (2552). "ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคกาแฟในร้านกาแฟ รี่เมี่ยมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา." การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

- ธงชัย สันติวงษ์. (2552). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2554). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญพัฒน์.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2558). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิรมล กิติกุล. (2551). องค์การและการจัดการ. นครปฐม: เกษมพรินต์ติ้ง กรุ๊ป.
- บริษัท เว็บไซต์ดีจำกัด (มหาชน). (2562). ผลไม้ไทย. เข้าถึงเมื่อ 15 พฤศจิกายน. เข้าถึงได้จาก <http://www.sawadee.co.th/thailand/food/fruits.html>
- ธนาชัย ตันตระกูล. (2552). การบริหารจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีเคแอนด์เอส โฟโตสตูดิโอ.
- รุ่งธิดา บุญพงศ์ (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร การค้นคว้าแบบอิสระ (เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วิมล วีระพัฒน์, (2552): อาชีพอิสระ วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2552
- วิมลรัตน์ ดาวกลาง, (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐในจังหวัดปทุมธานี
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: เอ. อาร์. บีซิเนสเพรส.
- สิทธิ์ธีรสรณ์. (2555). การสื่อสารทางการตลาด. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2553). กลยุทธ์การตลาด: การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และโซเท็กซ์.
- สุดาพร กุณทลบุตร. (2557). หลักการตลาด...สมัยใหม่. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดุลย์จาตุรงค์กุล. (2551). พฤติกรรมผู้บริโภค (ฉบับมาตรฐาน). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Amstrong, G., and Kotler, P. (2012). **Principles of Marketing**. 14th ed. New Jersey: Pearson Prentice-Hall.
- Assael, H. (1998). **Consumer behavior and marketing action**. Ohio: South Western.
- Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Test**. 5 th ed. New York: HarperCollins.
- Engel, J. F., Roger, D. B., and Paul, W. M. (1993). **Customer Behavior**. 7 th ed. Forth Worth: The Dryden pass.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., and Donnelly, J. H. (1979). **Organization Behavior Structure Process**. 3rd ed. Texas: Business Publication.
- Hoyer, W. D., and Macinnis, D. J. (1997). **Consumer behavior**. Boston: Houghton Mifflin.
- Jones, W. (2004). **Job Satisfaction and Organizational Commitment**. Indiana: Indiana University-Purdue University.
- Kotler, P. (2012). **Marketing Management**. 13th ed. New Jersey: Practice Hall.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., and McDaniel, C. (2000). **Marketing**. United States: SouthWestern College Publishing.
- Lovelock, C. H., and Wright, L. (1999). **Principles of service marketing and management**. New Jersey: Prentice Hall.

- Mowen, J. C., and Minor, M. (1998). **Consumer behavior**. 5th ed. New Jersey: Upper Saddle River.
- McGraw-Hill Book. Taro, Y. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row Publications
- Schiffman, L. G., and Kanuk, L. L. (1996). **Consumer behavior**. 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Solomon, M. R. (1996). **Consumer behavior**. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Stanton, W. J., and Charles, F. (1987). **Fundamentals of Marketing**. 8th ed. New York: .Wheelen, L. T., and Hunger, J. D. (2012). **Strategic management and business policy: Toward global sustainability**. 13th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.