
**ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ
ในจังหวัดปทุมธานี**
(Factors Affecting the Decision in Choosing Housing Loan Provided by
Government Bank in Pathumthani Province)

วิมลรัตน์ ดาวกลาง¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะด้านที่อยู่อาศัยของผู้ขอสินเชื่อในจังหวัดปทุมธานี และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐในจังหวัดปทุมธานี โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ คนที่ทำงานในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 440 คน สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา และ การถดถอยโลจิสติกส์ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะด้านที่อยู่อาศัยของผู้ขอสินเชื่อในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่เป็น ทาวน์เฮาส์ ทาวน์โฮม ร้อยละ 58.25 รองลงมาคือ ห้องชุด คอนโดร้อยละ 20 อาคารพาณิชย์ ร้อยละ 10.5 บ้านแฝด ร้อยละ 8.25 และ บ้านเดี่ยว ร้อยละ 3 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐในจังหวัดปทุมธานีแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย รายได้ 15,001-30,000 บ/ด. รายได้ 30,001-45,000 บ/ด. มีผลในเชิงลบต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ส่วนช่วงอายุ 20-29 ปี การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ 2) ปัจจัยด้านลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ขอสินเชื่อ ประกอบไปด้วย ประเภทที่อยู่อาศัย: ทาวน์เฮาส์ ทาวน์โฮม มีผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ และ 3) ด้านการประเมินการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ประกอบไปด้วย วงเงินสินเชื่อสูงสุด อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ ค่าธรรมเนียม พนักงานให้บริการดี มีผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ความรวดเร็ว การไม่บังคับทำประกัน การสนับสนุนวงเงินสินเชื่ออื่นๆ ความสะดวกในการติดต่อ คุณสมบัติผู้กู้ตรงตามกำหนด ทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร และสื่อประชาสัมพันธ์ มีผลในเชิงลบต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: สินเชื่อที่อยู่อาศัย การถดถอยโลจิสติกส์ ธนาคารของรัฐ

ABSTRACT

This research is aimed at studying housing loan applicants in Pathumthani, namely, to examine factors affecting the decision in choosing housing loan provided by government banks in Pathumthani province and to provide information to the government banks as a guideline for improvement of their services to the people. The sample group is 440 workers in Pathumthani. The statistics used in this research are descriptive statistics and logistic regression. The study finds that 58.25% of housing loan applicants in Pathumthani are townhouses and townhomes, followed by apartments and condos accounting for 20%, commercial buildings for 10.5%, twin houses for 8.25% and single houses for 3%, respectively. There are 3 factors affecting the decision in choosing housing loan provided by government banks in Pathumthani province as follows: 1) Personal factors including income between THB15,001 – 30,000 per month and income between THB30,001 – 45,000 per month, all have negative impact on worker's decision to choose home loan from government bank. On the other hand, the

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อีเมลล์ wimolrat-dk@hotmail.com

age range of 20 – 29 years, education of below bachelor's degree have positive impact. 2) Residential factors including residential types, which are townhouses and townhomes, have positive effect and 3) Bank customer satisfaction scoring shows that customers who are sensitive to high credit line, low interest rate, lenient repayment terms, low fees and good service of staffs, have positive preference for government bank services, while customers who value promptness, optional insurance, other credit support, ease of contact, borrowers' qualifications, positive attitude towards banks, media and public relation, have negative preference for government banks at the 0.05 level of significance.

Keywords: Housing Loan, Logistic Regression, Government Bank

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ที่อยู่อาศัย เป็นปัจจัยหนึ่งของการดำรงชีวิตที่มีความสำคัญ ทุกคนล้วนต้องการที่จะมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง เพราะการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ก็คือการสร้างรากฐานความมั่นคง ความก้าวหน้าให้กับชีวิต ประชาชนส่วนใหญ่ที่ยังไม่มีที่อยู่อาศัยจึงมีความต้องการที่จะมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง จึงทำให้เกิด Demand และ Supply ขึ้น ดังนั้น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จึงก่อเกิดขึ้นมา

อาจกล่าวได้ว่า อสังหาริมทรัพย์ที่มีมากที่สุดในประเทศไทยคืออสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย เพราะอสังหาริมทรัพย์ประเภทนี้ ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศได้ใช้สอย และมีมูลค่าทางเศรษฐกิจสูง ซึ่งในปัจจุบันจำนวนประชากรในประเทศเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งความเป็นอยู่ของคนไทยเปลี่ยนแปลงไปจากครอบครัวใหญ่ที่เคยอยู่รวมกัน กลายเป็นครอบครัวเล็กๆ ที่มีอยู่กันแค่ พ่อ แม่ และลูก ทำให้ความต้องการ ที่อยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการจะได้มาซึ่งที่อยู่อาศัยนั้นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือ เงินทุน ดังนั้นสินเชื่อสำหรับที่อยู่อาศัยจึงก้าวเข้ามามีบทบาทสำคัญในการจะทำให้ได้มาซึ่งที่อยู่อาศัยนั่นเอง

ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา อสังหาริมทรัพย์ประเภทอาคารชุดเติบโตค่อนข้างมากทั้งในบริเวณรอบระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพฯ และตามหัวเมืองใหญ่ ส่วนหนึ่งเพราะวิถีคนเมืองที่นิยมอยู่เป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง ทั้งการพัฒนาขนส่งมวลชน และการเปลี่ยนโครงสร้างประชากรที่มีคนวัยทำงานมากขึ้น รวมทั้งผลของน้ำท่วมในปี 2554 นอกจากนี้ ราคาที่ดินในแถบกรุงเทพฯ ชั้นในปรับสูงขึ้นจนไม่คุ้มค่าต่อการลงทุนสร้างบ้านเดี่ยว สำหรับตามหัวเมืองใหญ่ในต่างจังหวัด อาคารชุดที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่เป็นเมืองท่องเที่ยวและมีสถานศึกษาขนาดใหญ่รองรับอยู่

รวมทั้งบางส่วนเพื่อรองรับการขยายธุรกิจหลังการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจของอาเซียนในปี 2558 ขณะที่บ้านแนวราบขยายตัวบ้างหลังจากที่ชะลอลงมากหลังน้ำท่วมส่งผลให้ตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยสถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อหลักยังเป็นธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสัดส่วนประมาณร้อยละ 58 และ 42 ของสินเชื่อที่อยู่อาศัยทั้งหมดตามลำดับ นอกจากนี้ ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมามีการเปิดโครงการใหม่ในส่วนของอาคารชุดจำนวนมากเฉลี่ยขยายตัวประมาณร้อยละ 43 ทำให้มีอาคารชุดที่อยู่ระหว่างการก่อสร้างและได้มีการจองไว้ล่วงหน้ามีอยู่เป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่จะเป็นโครงการขนาดราคาไม่เกิน 3 ล้านบาทต่อหน่วย หากโครงการดังกล่าวทยอยสร้างเสร็จและส่งมอบ จะทำให้ความต้องการสินเชื่อเพื่อซื้ออสังหาริมทรัพย์ดังกล่าวเพิ่มขึ้นได้

ธนาคาร จัดว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจมาก โดยเป็นสื่อกลางทางการเงิน ทำหน้าที่หลักในการระดมเงินออมโดยการรับฝากเงินจากประชาชน หน่วยธุรกิจและหน่วยงานราชการต่างๆ แล้วทำการกระจายสินเชื่อในรูปแบบของการยืมหรือการลงทุนในหลักทรัพย์ต่างๆ ในขณะที่เศรษฐกิจไทยมีลักษณะที่มีการแข่งขันและยอมรับระบบกรรมสิทธิ์ของเอกชน แม้ว่าความเข้มแข็งของภาคเอกชนจะทำให้บทบาทของรัฐมีความสำคัญลดน้อยลง แต่รัฐก็มีบทบาทค่อนข้างมากในส่วนของ การวางแผนและการแทรกแซงการทำงานของกลไกตลาดจะมีการผูกขาดกิจกรรมบางประเภทโดยภาครัฐ ดังนั้น สถาบันการเงินของรัฐบาลจึงยังคงมีความสำคัญในระบบเศรษฐกิจและสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ

ภาวะการแข่งขันในการขยายสินเชื่อที่อยู่อาศัยยังเพิ่มทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่าทั้งธนาคารพาณิชย์และธนาคารของรัฐ ต่างก็มีการออกแคมเปญสินเชื่อที่อยู่อาศัยออกมาหลายรูปแบบ โดยให้วงเงินค่างวดในระดับต่ำ อัตราดอกเบี้ยน้อย ซึ่งเป็นเงื่อนไขหลักที่จะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ต้องการที่อยู่อาศัยรับมาใช้บริการก่อนจะหมดโอกาสและยิ่งสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจไทย การบริโภค การลงทุน และการจับจ่ายใช้สอยในตอนนี้ จึงถือเป็นแม่เหล็กที่ดึงดูดได้ไม่ยาก โดยธนาคารของรัฐเองก็มีแคมเปญสำหรับบุคคลากรภาครัฐ มีดอกเบี้ยต่ำ ได้สิทธิพิเศษต่างๆตามเงื่อนไขของธนาคาร เพื่อแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ อย่างไรก็ดี การออกแคมเปญสินเชื่อบ้านนั้น มักจะถูกซ่อนไว้ด้วยเงื่อนไขร้อยแปดประการ เพื่อให้เข้ากรอบการพิจารณาอนุมัติถึงความเหมาะสมและความสามารถในการผ่อนชำระ รวมถึงโอกาสในการต่อยอดธุรกรรมทางการเงินประเภทอื่นๆอีกมากมาย อย่างน้อยก็ยาวนานจนครบระยะเวลาการคินหนี้นั่นเอง

จังหวัดปทุมธานี เป็นจังหวัดหนึ่งที่ธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์เติบโตค่อนข้างมาก เนื่องจากเป็นจังหวัดที่อยู่ติดกับกรุงเทพมหานคร มีระบบการขนส่งมวลชนต่างๆ สะดวกต่อการเดินทาง จึงมีผู้คนไม่น้อยที่สนใจที่จะสร้างรากฐานที่อยู่อาศัยในจังหวัดนี้ ซึ่งช่วง 3 ปีที่ผ่านมา แนวโน้มการสร้างที่อยู่อาศัยของจังหวัดปทุมธานีก็มีเพิ่มมากขึ้น ทางด้านการแข่งขันด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารก็มีแนวโน้มการแข่งขันที่สูงขึ้นด้วยเช่นกัน ปัจจุบันธนาคารของรัฐในจังหวัดปทุมธานีก็มีสาขาเปิดให้บริการอยู่หลายที่ แม้สาขาการให้บริการจะมีน้อยกว่าธนาคารพาณิชย์ก็ตาม แต่ผู้คนที่มาใช้บริการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยนั้นกลับมีจำนวนมากไม่แตกต่างกับธนาคารพาณิชย์เลย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและสถานการณ์ภาวะการตลาดของสินเชื่อที่อยู่อาศัย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ในจังหวัดปทุมธานี เพื่อเป็นแนวทางสำหรับธนาคารที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะด้านที่อยู่อาศัยของผู้ขอสินเชื่อในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ในจังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คนทำงานในจังหวัดปทุมธานีอายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 906,943 ราย ในปี พ.ศ.2557 (สำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานี, 2557)
2. ธนาคารของรัฐที่ใช้ในการวิจัย คือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดปทุมธานี

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คนทำงานในจังหวัดปทุมธานีอายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 906,943 ราย ในปี พ.ศ.2557 (สำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานี, 2557)

1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sample)

การเลือกตัวอย่างเพื่อนำมาศึกษาจะใช้การสุ่มตัวอย่างจากคนทำงานในจังหวัดปทุมธานีที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนทั้งหมด โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05

สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อแทนค่าสูตรจะได้ ดังนี้

$$n = \frac{906,943}{1 + 906,943(0.05)^2} = 400$$

จะได้จำนวนตัวอย่างได้ 400 ราย สำรองอีก 10% = 40 ตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 440 ราย การเลือกตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 แบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาเรื่อง “ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้

บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ของคนทำงานในจังหวัดปทุมธานี” โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งมีทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะด้านที่อยู่อาศัยผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทที่อยู่อาศัย ราคาที่อยู่อาศัย วัตถุประสงค์ของการถือครองที่อยู่อาศัย วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ได้รับข้อมูลข่าวสารสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสื่อใดมากที่สุด ปัจจุบันท่านขอใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินใด วงเงินเท่าไร ท่านได้รับอนุมัติจากการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินหรือไม่ ระยะเวลาในการผ่อนชำระค่าที่อยู่อาศัยปัจจุบันของท่านคือเท่าใด ซึ่งมีทั้งหมด 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ โดยแบ่งคำถามเป็น 14 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนประกอบด้วย คะแนนมากที่สุด 5 คะแนน, มาก 4 คะแนน, ปานกลาง 3 คะแนน, น้อย 2 คะแนน, น้อยที่สุด 1 คะแนน

การทดสอบแบบสอบถามทำโดยนำแบบสอบถามสำรวจ 40 ชุด ที่ได้จากการคำนวณจากสูตรทาร์ยามาเน่ไปทำการสุ่มเก็บข้อมูลจากคนทำงานในจังหวัดปทุมธานีที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย จากนั้นนำผลที่ได้จากการเก็บข้อมูล ไปวัดระดับความน่าเชื่อถือ โดยการวัดความสอดคล้องในชุดเดียวกัน Cronbach's alpha (ครอนแบคอัลฟา) ซึ่งจะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน โดยปกติในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เกณฑ์ยอมรับอยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป (สรา กันหลง, 2555) ซึ่งจากการทดสอบเบื้องต้น สามารถสรุปค่า Cronbach's alpha coefficient โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.774 ซึ่งมากกว่า 0.7 ดังนั้นแบบสอบถามที่ใช้จึงมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงตามจำนวนตัวอย่างที่ต้องการได้

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยการหาค่าการแจกแจง ความถี่ ค่าร้อยละ

2. นำข้อมูลที่เป็นปัจจัยในแบบสอบถาม ส่วนที่ 1, 2 และ 3 มาวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์เพื่อพยากรณ์ความน่าจะเป็นของสมการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ในจังหวัดปทุมธานี

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

จากวัตถุประสงค์แรก ผลการศึกษาทำให้ได้ทราบลักษณะด้านที่อยู่อาศัยของผู้ขอสินเชื่อในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็น ทาวน์เฮาส์, ทาวน์โฮม ร้อยละ 58.25 รองลงมาคือ ห้องชุด, คอนโด ร้อยละ 20 , อาคารพาณิชย์ ร้อยละ 10.5 , บ้านแฝด ร้อยละ 8.25 และ บ้านเดี่ยว ร้อยละ 3 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐในจังหวัดปทุมธานีจากการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิสติกส์ที่นำมาใช้ คือ Binary Logistic (ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) เมื่อกำหนดให้ P = ความน่าจะเป็นที่ผู้ขอสินเชื่อจะตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ได้ผลการศึกษาดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอสินเชื่อมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ

ผลการศึกษา (จากตารางที่ 1) ได้สมการว่า

$$\frac{P}{1-P} = 2.3037(\text{AGE1}) + 2.7835(\text{EDU1}) - 1.9739(\text{INCOME2}) - 3.6543(\text{INCOME3})$$

เนื่องจากตัวแปรที่ใช้ศึกษาเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) เมื่อทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ ทำให้เกิดปัญหา Collinearity คือสภาพที่เกิดสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระในระดับค่อนข้างสูง สมการไม่สามารถรับผลได้ ดังนั้นวิธีแก้ปัญหาคือ การตัดค่าคงที่ทิ้ง (การตัดค่าคงที่ทิ้งนั้นไม่ได้แก้ปัญหาคือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ)

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอสินเชื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ

ตัวแปร	Coefficient	S.E.	Sig.	Marginal Effect
AGE1	2.3037	0.6274	0.0002	0.4964
AGE2	-0.3407	0.4312	0.4296	-0.8433
SINGLE	1.3367	0.5622	0.0174	0.3213
EDU1	2.7835	0.5276	0.0000	0.5550
EDU2	0.7291	0.4241	0.0856	0.1787
JOB1	-0.9597	0.6196	0.1214	-0.2336
JOB2	0.6579	0.5569	0.2375	0.1565
JOB3	0.5128	0.5242	0.3280	0.1270
INCOME1	1.7816	0.6808	0.0089	0.3890
INCOME2	-1.9739	0.6779	0.0036	-0.4553
INCOME3	-3.6543	0.7281	0.0000	-0.6924

ที่มา: จากโปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสถิติ

หมายเหตุ: ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1) อายุ 20-29 ปี (AGE1) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ .4964 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง อายุ 20-29 ปี จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐเพิ่มขึ้นร้อยละ 49.64 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในช่วงนี้ยังมีรายได้ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นจึงนิยมใช้ธนาคารของรัฐซึ่งมีโครงการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยตามนโยบายของรัฐบาล

2) การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี (EDU1) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ .5549 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐเพิ่มขึ้นร้อยละ 55.50 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ค่อนข้างต่ำ จึงนิยมใช้ธนาคารของรัฐซึ่งมีโครงการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยตามนโยบายของรัฐบาล

3) รายได้ 15,001-30,000 บ/ด. (INCOME2) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect

เท่ากับ -.4553 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างมีรายได้น้อยกว่า 15,000 บ/ด. จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐลดลงร้อยละ 45.53 ทั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าเมื่อรายได้เพิ่มขึ้น เขาก็ได้รับพิจารณาจากธนาคารพาณิชย์มากขึ้น

4) รายได้ 30,001-45,000 บ/ด. (INCOME3) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ -.6924 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างมีรายได้ 30,001-45,000 บ/ด. จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐลดลงร้อยละ 69.24 เมื่อเปรียบเทียบกับทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเมื่อรายได้เพิ่มขึ้น เขาก็ได้รับพิจารณาจากธนาคารพาณิชย์มากขึ้น

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยด้านลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ขอสินเชื่อ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ

ผลการศึกษา(จากตารางที่ 2) ได้สมการว่า

$$\frac{P}{1-P} = 1.2536(HOME3) - 3.3339(HOBJ1)$$

ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ขอสินเชื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ

ตัวแปร	Coefficient	S.E.	Sig.	Marginal Effect
HOME	1.2536	0.4968	0.0116	0.6017
PRICE2	-32.7304	1110034	1.0000	-1.0000
HOBJ1	-3.3339	0.4241	0.0000	-0.7267
FOBJ1	34.3278	1110034	1.0000	1.0000
MEDIA3	31.8252	1110034	1.0000	0.9987
VOL1	0.5173	0.5384	0.3366	0.1987
TIME3	-31.7515	1110034	1.0000	-1.0000

ที่มา: จากการคำนวณ

หมายเหตุ: ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5) ประเภทที่อยู่อาศัย: ทาวเฮาส์, ทาวน์โฮม (HOME3) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ .6017 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างเลือกประเภทที่อยู่อาศัยแบบทาวเฮาส์, ทาวน์โฮม จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐเพิ่มขึ้นร้อยละ 60.17 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากราคาที่อยู่อาศัยประเภททาวน์เฮาส์และทาวน์โฮมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วงไม่เกิน 2 ล้านเป็นส่วนใหญ่ถือว่าเป็นวงเงินที่ไม่มากนัก อาจเป็นเพราะธนาคารของรัฐมีอัตราดอกเบี้ยที่น้อยกว่า จึงมีแนวโน้มที่จะใช้บริการธนาคารของรัฐมากขึ้น

6) วัตถุประสงค์การถือครองที่อยู่อาศัย: เพื่ออยู่อาศัย (HOB1) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ -.7267 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์การถือครองที่อยู่อาศัยเพื่ออยู่อาศัย จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร

ของรัฐลดลงร้อยละ 72.67 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ขอสินเชื่อสนใจที่จะใช้บริการกับธนาคารของรัฐเพื่อเข้าซื้อเพื่อเก็งกำไร และเพื่อทำการค้า มากกว่าเพื่ออยู่อาศัย เพราะเห็นว่าค้ำค่าแก่การลงทุนมากกว่า

สมมติฐานที่ 3: การประเมินการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ

ผลการศึกษา (จากตารางที่ 3) ได้สมการว่า

$$\frac{\bar{P}}{1-\bar{P}} = 2.8759(\text{FACTOR1}) + 1.9574(\text{FACTOR2}) + 20.2183(\text{FACTOR3}) - 10.6465(\text{FACTOR4}) + 15.4559(\text{FACTOR5}) - 14.5072(\text{FACTOR6}) + 13.5391(\text{FACTOR7}) - 3.3974(\text{FACTOR8}) - 4.0256(\text{FACTOR9}) - 5.5709(\text{FACTOR10}) - 8.3064(\text{FACTOR11}) - 8.4737(\text{FACTOR14})$$

ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ

ตัวแปร	Coefficient	S.E.	Sig.	Marginal Effect
FACTOR1	2.8760	1.0569	0.0065	0.2378
FACTOR2	1.9574	0.6583	0.0029	0.1618
FACTOR3	20.2183	5.5158	0.0002	0.1671
FACTOR4	-10.6465	2.2953	0.0000	-0.8802
FACTOR5	15.4559	3.1519	0.0000	0.1278
FACTOR6	-14.5072	2.8660	0.0000	-0.1199
FACTOR7	13.5391	2.6857	0.0000	0.1119
FACTOR8	-3.3974	1.3482	0.0117	-0.2809
FACTOR9	-4.0256	1.8494	0.0295	-0.3328
FACTOR10	-5.5709	1.5080	0.0002	-0.4606
FACTOR11	-8.3064	2.5459	0.0011	-0.6867
FACTOR12	-0.3060	0.5966	0.6080	-0.2526
FACTOR13	-0.2379	0.5890	0.6863	-0.1967
FACTOR14	-8.4737	1.8449	0.0000	-0.7005

ที่มา: จากการคำนวณ

หมายเหตุ: ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7) วงเงินสินเชื่อสูงสุด (FACTOR1) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ .2378 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการได้รับวงเงินสูงสุดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเพื่อที่อยู่อาศัย จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐเพิ่มขึ้นร้อยละ 23.78 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ขอสินเชื่อมีความพอใจกับวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคาร

ของรัฐอนุมัติให้กับผู้ขอสินเชื่อ จึงมีแนวโน้มที่จะใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐต่อ

8) อัตราดอกเบี้ย (FACTOR2) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ .1618 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอัตราดอกเบี้ย เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเพื่อที่อยู่อาศัย จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.18 ทั้งนี้ เนื่องจากธนาคารของรัฐมี

อัตราดอกเบี้ยที่น้อยกว่าธนาคารพาณิชย์ จึงมีแนวโน้มที่จะมีผู้ขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐเพิ่มมากขึ้น

9) ระยะเวลาผ่อนชำระ (FACTOR3) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ .1671 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระยะเวลาผ่อนชำระเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเพื่อที่อยู่อาศัย จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.71 ทั้งนี้ เนื่องจาก ธนาคารของรัฐให้ระยะเวลาในการผ่อนชำระนานกว่าธนาคารพาณิชย์ จึงมีแนวโน้มที่จะมีผู้ขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐเพิ่มมากขึ้น

10) ความรวดเร็วในการให้บริการ (FACTOR4) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ -.8802 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าความรวดเร็วในการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเพื่อที่อยู่อาศัย จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐลดลงร้อยละ 88.02 ทั้งนี้เนื่องจาก ความรวดเร็วในการให้บริการของธนาคารของรัฐและรัฐวิสาหกิจยังไม่ดีนักเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์ จึงทำให้แนวโน้มการเลือกใช้บริการธนาคารของรัฐลดลง

11) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ (FACTOR5) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ .1278 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าค่าธรรมเนียมในการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเพื่อที่อยู่อาศัย จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.78 ทั้งนี้ เนื่องจากธนาคารของรัฐมีค่าธรรมเนียมในการใช้บริการที่ต่ำอยู่แล้ว จึงทำให้มีแนวโน้มการเลือกใช้บริการธนาคารของรัฐเพิ่มมากขึ้น

12) การไม่บังคับทำประกัน (FACTOR6) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ -.1199 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การไม่บังคับทำประกันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเพื่อที่อยู่อาศัย จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐลดลงร้อยละ 11.99 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนโยบายของธนาคารรัฐ ที่ต้องหาลูกค้าทำประกันต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคารที่กำหนดไว้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจที่จะใช้บริการกับธนาคารของรัฐลดลง

13) พนักงานให้บริการดี (FACTOR7) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ

.1119 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การให้บริการของพนักงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเพื่อที่อยู่อาศัย จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.19 ทั้งนี้ เนื่องจาก พนักงานธนาคารของรัฐให้บริการที่ดี ได้รับความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย จึงทำให้มีแนวโน้มการเลือกใช้บริการธนาคารของรัฐเพิ่มมากขึ้น

14) การสนับสนุนวงเงินสินเชื่ออื่นๆ (FACTOR8) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ -.2809 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การสนับสนุนวงเงินสินเชื่ออื่นๆเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเพื่อที่อยู่อาศัย จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐลดลงร้อยละ 28.09 ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารของรัฐยังไม่มี การสนับสนุนวงเงินสินเชื่ออื่นๆ มากนัก อาจเป็นเพราะนโยบายของธนาคารด้วยเช่นกัน จึงทำให้มีแนวโน้มการเลือกใช้บริการธนาคารของรัฐลดลง

15) ความสะดวกในการติดต่อ (FACTOR9) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ -.3328 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความสะดวกในการติดต่อเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเพื่อที่อยู่อาศัย จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐลดลงร้อยละ 33.28 ทั้งนี้ เนื่องจากธนาคารของรัฐมีสาขาที่เปิดให้บริการน้อยกว่าธนาคารพาณิชย์ จึงทำให้มีแนวโน้มการเลือกใช้บริการธนาคารของรัฐลดลง

16) คุณสมบัติผู้กู้ตรงตามกำหนด (FACTOR10) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ -.4606 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การมีคุณสมบัติของผู้กู้ตามกำหนดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเพื่อที่อยู่อาศัย จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐลดลงร้อยละ 46.06 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยไม่มีคุณสมบัติผู้กู้บางประการที่ต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคารของรัฐ จึงทำให้มีโอกาสได้รับอนุมัติน้อยลง ดังนั้นแนวโน้มการให้บริการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐจึงลดลง

17) ทักษะคนที่ติดต่อธนาคาร (FACTOR11) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ -.6867 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ทักษะคนที่ติดต่อธนาคารเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้

บริการเพื่อที่อยู่อาศัย จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐลดลงร้อยละ 68.67 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยอาจจะมีทัศนคติที่ไม่ดีด้านใดด้านหนึ่ง ดังข้อที่ผ่านมา เช่น ผู้กู้ไม่ตรงตามข้อกำหนดของธนาคาร ธนาคารมีสาขาให้บริการน้อย ไม่สนับสนุนวงเงินสินเชื่ออื่นๆ เคยใช้บริการกับธนาคารแล้วไม่ประทับใจ เป็นต้น หรืออาจจะเคยมาขอสินเชื่ออย่างอื่นแต่ไม่ได้รับอนุมัติ ก็เป็นไปได้ จึงเกิดทัศนคติด้านลบ ทำให้แนวโน้มการใช้บริการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐจึงลดลง

18) สื่อประชาสัมพันธ์ (FACTOR14) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า Marginal Effect เท่ากับ -0.7005 หมายความว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสื่อประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเพื่อที่อยู่อาศัย จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารของรัฐลดลงร้อยละ 70.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสื่อประชาสัมพันธ์ของธนาคารของรัฐยังมีช่องทางไม่มากพอที่จะดึงดูดให้ผู้คนมาใช้บริการ และอาจเป็นเพราะสื่อประชาสัมพันธ์ของธนาคารเอกชนเข้าถึงผู้ใช้บริการมากกว่า ตอบสนองได้ตรงจุดมากกว่า จึงทำให้แนวโน้มการใช้บริการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐจึงลดลง

การอภิปรายผล

ลักษณะด้านที่อยู่อาศัยของผู้ขอสินเชื่อในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่เป็น ทาวน์เฮาส์ ทาวน์โฮม ร้อยละ 58.25 รองลงมาคือ ห้องชุด คอนโดร้อยละ 20 อาคารพาณิชย์ ร้อยละ 10.5 บ้านแฝด ร้อยละ 8.25 และบ้านเดี่ยว ร้อยละ 3 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐในจังหวัดปทุมธานีแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ 15,001-30,000 บ./ด. รายได้ 30,001-45,000 บ./ด. มีผลในเชิงลบต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ส่วนช่วงอายุ 20-29 ปี การศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี มีผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ 2) ปัจจัยด้านลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ขอสินเชื่อ ได้แก่ ประเภทที่อยู่อาศัย: ทาวน์เฮาส์ ทาวน์โฮม มีผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ส่วนวัตถุประสงค์การถือครองที่อยู่อาศัยมีผลในเชิงลบต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ 3) ด้านการประเมินการให้บริการสินเชื่อที่อยู่

อาศัยกับธนาคารของรัฐ ได้แก่วงเงินสินเชื่อสูงสุด อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ ค่าธรรมเนียม พนักงานให้บริการดี มีผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ความรวดเร็ว การไม่บังคับทำประกัน การสนับสนุนวงเงินสินเชื่ออื่นๆ ความสะดวกในการติดต่อ คุณสมบัติผู้กู้ตรงตามกำหนด ทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร สื่อประชาสัมพันธ์ มีผลในเชิงลบต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้สอดคล้องกับจุดประสงค์การวิจัย คือ เพื่อเป็นแนวทางให้ธนาคารรัฐศึกษาแล้วนำไปปรับปรุง และให้บริการแก่ประชาชนที่ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ธนาคารรัฐควรปรับปรุงในเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการ โดยหาสาเหตุว่าทำไมถึงการให้บริการถึงช้า ควรจะเปิดช่องให้บริการเพิ่ม หรือมีเจ้าหน้าที่พนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะให้บริการทั่วถึงประชาชนและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. ปัจจุบันธนาคารรัฐมีผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพิ่มมากขึ้น อาจจะเป็นในรูปของบัตรเครดิต ประกันชีวิต ประกันภัยต่างๆ ซึ่งผลิตภัณฑ์เหล่านี้สร้างมูลค่าให้กับธนาคารเป็นอย่างมาก จึงทำให้ธนาคารต้องหาลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ธนาคารควรมีวิธีการในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า โดยทำให้ลูกค้าเชื่อว่าผลิตภัณฑ์นั้นลูกค้าได้รับประโยชน์จริงๆ จึงจะสมเหตุสมผลกว่า และทำให้ดึงดูดผู้มาใช้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น

3. ธนาคารควรสนับสนุนวงเงินสินเชื่ออื่นๆ มากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการกับธนาคารรัฐมากยิ่งขึ้น

4. ธนาคารรัฐควรจัดหางบประมาณในการสร้างสาขาการให้บริการกับประชาชนเพิ่มขึ้น จะทำให้มีผู้ใช้บริการมาใช้บริการธนาคารรัฐมากขึ้น เนื่องจากสถานที่ไกล ไม่สะดวกต่อการเดินทาง ประชาชนจึงเลือกที่จะใช้บริการธนาคารพาณิชย์แทน

5. ในการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารรัฐมีข้อกำหนดของคุณสมบัติผู้กู้เพื่อให้เป็นไปตามเงื่อนไขของธนาคาร แต่หากธนาคารสามารถลดหย่อนบางเงื่อนไขได้บ้าง โดยที่ธนาคารไม่ได้เสียผลประโยชน์แต่อย่างใด ก็จะทำให้มีผู้มาใช้บริการธนาคารรัฐมากขึ้น

6. หากธนาคารปรับปรุงตามข้อที่กล่าวมา 1-5 ก็จะทำให้ทัศนคติของผู้มาใช้บริการมีทัศนคติที่ดีมากยิ่งขึ้น ก็ส่งผลให้ประชาชนมาใช้บริการมากยิ่งขึ้นเช่นกัน

7. ธนาคารรัฐควรปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น โดยจากผลการวิจัย จะเห็นว่าสื่อประชาสัมพันธ์ที่ผู้คนได้ทราบมาจากพนักงานของธนาคารมากที่สุด จึงควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น โดยทำให้สร้างสรรค์ เป็นที่น่าจดจำ ตอบสนองกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- สรวิศ กัญทอง. 2555. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cranach's alpha (Online). <http://www.ipernity.com/blog/248956/424773>, 13 สิงหาคม 2558.
- สำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานี. ข้อมูลสถิติจากการสำรวจสำมะโน (Online). <http://pathumthani.nso.go.th/>, 8 มีนาคม 2558.