



ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภค กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ในการเลือกสินเชื่อ
ที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

**Generation X Consumer's Perceived Risk of Krungthai Bank's Housing Loan
Selection, Muang Yala**

รุ่งฤดี ฤทธิวิกกรม

Rungruedee Ritthiwikrom

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement
for the Degree of Master of Business Administration**

Prince of Songkla University

2559

ชื่อสารนิพนธ์ ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภค กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ในการเลือกสินค้า
ที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา
ผู้เขียน นางสาวรุ่งฤดี ฤทธิวิกรม
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....

..... ประธานกรรมการ

(ดร.ศิรินุช ลอยกุลนันท์)

(ดร.ศิรินุช ลอยกุลนันท์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ)

..... กรรมการ

(นายวีระเกียรติ แก้วหนู)

.....

(ดร.ชนาวุช แสงกาสนีย์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

ชื่อสารนิพนธ์ ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภค กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ในการเลือกสินค้า
ที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

ผู้เขียน นางสาวรุ่งฤดี ฤทธิวิกรม

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยง และศึกษาความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประเภทที่อยู่อาศัย โดยสำรวจผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (อายุระหว่าง 35 - 49 ปี ค.ศ. 2556) จำนวน 385 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ การแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วย Scheffe's Analysis งานวิจัยนี้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง (ร้อยละ 52.99) อายุระหว่าง 35 - 39 ปี (ร้อยละ 51.69) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 61.56) สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน (ร้อยละ 55.06) มีอาชีพข้าราชการ (ร้อยละ 36.62) โดยมีรายได้เฉลี่ย 15,000 – 20,000 บาท (ร้อยละ 31.43) และมีจำนวนสมาชิกที่พักอาศัย 2 - 3 คน (ร้อยละ 57.40) ส่วนใหญ่ประเภทที่อยู่อาศัยที่ต้องการเป็นประเภทบ้านเดี่ยว (ร้อยละ 61.30) มีราคาที่อยู่อาศัย 1,000,000 – 2,000,000 บาท (ร้อยละ 31.69) โดยภาพรวมแล้วมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล กับประเภทที่อยู่อาศัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเสี่ยง แต่ขัดแย้งกับเพศและสถานภาพ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ย และจำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือน มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงแตกต่างกัน และความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยง จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย พบว่าประเภทที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แตกต่างกัน

เนื่องจากลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ควรที่จะมีการออกรายการส่งเสริมการขายเฉพาะ และให้บริการที่ดี เพื่อเป็นการจูงใจและมีการลดขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน เพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้า และเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น

Minor Thesis Title	Generation X Consumer's Perceived Risk of Krungthai Bank's Housing Loan Selection, Muang Yala
Author	Miss Rungruedee Ritthiwikrom
Major Program	Business Administration
Academic Year	2015

ABSTRACT

The objectives of this study is to investigate perceived risk of consumers and to study the difference in perceived risk for choosing housing loan, relationship between personal factors and type of accommodations. The study covered a sample of 385 consumers aged between 35 to 49 years old (X-Generation in 2013). The data was collected by using questionnaire. The study data was analyzed by using statistics: Frequency, Mean, standard deviation, percentage, t-test, the statistical method of one-way analysis of variance Pearson's Chi-Square and Scheffe's method were implemented to analyze the data which is statistically significant the 0.05 level.

The result shows that most of the samples were females (52.99%) aged between 35 to 39 years old (51.69%), received Bachelor's Degree (61.56%), married (55.06%), working as government officials (36.62%), having salary between 15,000 – 20,000 bath per month and having 2- 3 members per household (57.40%). The samples prefer a single home at 1,000,000 -2,000,000 baht price range (31.69%). Overall, the level of perceived risk in choosing a mortgage moderate. The analyzed results of the relationship between personal factors and type of accommodations revealed that the personal factors have direct relationship to perceived risk whereas the gender and status was in contrast. The difference in consumer's perceived risk from personal factors including education, married status, occupation, incomes and member per household led to a difference in perceived risk. The difference in consumer's perceived risk from types of accommodation affects the perception risk.

Since most of the customers are the government officials. The bank should offers special promotion, provides good services and has fewer steps in the process to engage customer to achieve better demand and supply.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือรวมทั้งการให้คำแนะนำ และกำลังใจ อย่างดีจากบุคคล ดังต่อไปนี้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.ศิรินุช ลอยกุลนันท์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ จนสารนิพนธ์นี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ และ นายวีระเกียรติ แก้วหนู ที่ได้สละเวลาในการแก้ไขข้อบกพร่อง และแนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อสารนิพนธ์นี้จนเสร็จสมบูรณ์

พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตยะลา ที่เอื้อเฟื้อข้อมูลและอำนวยความสะดวกต่อการทำรายงานวิจัย เพื่อนๆ ที่ให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจอย่างดี รวมทั้งผู้ที่ให้ความช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งมีได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้

ท้ายที่สุดผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัวที่เข้าใจ สนับสนุนการศึกษา และเป็นกำลังใจอย่างดีตลอดมา

รุ่งฤดี ฤทธิวิกรม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
รายการตาราง	(8)
รายการภาพประกอบ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิด และทฤษฎี	6
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
2.3 กรอบแนวคิด	25
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	26
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	26
3.2 รูปแบบการวิจัย.....	27
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการขอสินเชื่อ	34
4.3 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย.....	36
4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประเภทที่อยู่อาศัย ...	41
4.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยง ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	47
4.6 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยง ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย	75
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ	83
5.1 สรุปผลการวิจัย	83
5.2 อภิปรายผล	90
5.3 ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	99
ประวัติผู้เขียน	105

รายการตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1	แสดงปริมาณการปล่อยสินเชื่อไตรมาสที่ 3 ปี 2553 และไตรมาสที่ 1 ปี 2554 1
1.2	แสดงปริมาณยอดคงค้างสินเชื่อบุคคล ปี 2551 - 2553..... 2
2.1	วัตถุประสงค์ในการกู้ และวงเงินกู้สินเชื่อกรุงเทพบ้านแสนสะดวก 8
2.2	วัตถุประสงค์ในการกู้ และวงเงินกู้สินเชื่อ KTB Refinance Home Loan 9
2.3	วัตถุประสงค์ในการกู้ และวงเงินกู้สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับบุคลากรภาครัฐ 10
2.4	วัตถุประสงค์ในการกู้ และวงเงินกู้สินเชื่อกรุงเทพสำหรับซื้อทรัพย์สินพร้อมขาย 13
4.1	ความถี่และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล..... 31
4.2	ความถี่และร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และการขอสินเชื่อ..... 34
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความเสี่ยง ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย..... 37
4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ 37
4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน 38
4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ 39
4.7	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม..... 39
4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา..... 40
4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา..... 41
4.10	ค่าร้อยละ ค่าไคสแคว์ของความสัมพันธ์ระหว่างประเภทที่อยู่อาศัย กับเพศ..... 42
4.11	ค่าร้อยละ ค่าไคสแคว์ของความสัมพันธ์ระหว่างประเภทที่อยู่อาศัย กับอายุ..... 42
4.12	ค่าร้อยละ ค่าไคสแคว์ของความสัมพันธ์ระหว่างประเภทที่อยู่อาศัย กับระดับการศึกษา ... 43
4.13	ค่าร้อยละ ค่าไคสแคว์ของความสัมพันธ์ระหว่างประเภทที่อยู่อาศัย กับสถานภาพ 44
4.14	ค่าร้อยละ ค่าไคสแคว์ของความสัมพันธ์ระหว่างประเภทที่อยู่อาศัย กับอาชีพ..... 45
4.15	ค่าร้อยละ ค่าไคสแคว์ของความสัมพันธ์ระหว่างประเภทที่อยู่อาศัย กับรายได้..... 46
4.16	ค่าร้อยละ ค่าไคสแคว์ของความสัมพันธ์ระหว่างประเภทที่อยู่อาศัย กับจำนวนสมาชิกที่พักอาศัย 47
4.17	เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยง จำแนกตามเพศ..... 48
4.18	เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยง จำแนกตามอายุ..... 49

รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19	เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยง จำแนกระดับการศึกษา...50
4.20	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน เป็นรายคู่.....51
4.21	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน เป็นรายคู่.....51
4.22	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน เป็นรายคู่.....52
4.23	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน เป็นรายคู่.....53
4.24	เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยง จำแนกตามสถานภาพ53
4.25	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน เป็นรายคู่54
4.26	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน เป็นรายคู่55
4.27	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน เป็นรายคู่55
4.28	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน เป็นรายคู่56
4.29	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน เป็นรายคู่56
4.30	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน เป็นรายคู่57
4.31	เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยง จำแนกตามอาชีพ58
4.32	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน เป็นรายคู่.....59
4.33	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ที่มีอาชีพแตกต่างกัน เป็นรายคู่.....60

รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.34	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน เป็นรายคู่.....61
4.35	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน เป็นรายคู่.....62
4.36	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ที่มีอาชีพแตกต่างกัน เป็นรายคู่.....63
4.37	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา ที่มีอาชีพแตกต่างกัน เป็นรายคู่.....64
4.38	เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยง จำแนกตามรายได้65
4.39	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ ที่มีรายได้แตกต่างกัน เป็นรายคู่.....66
4.40	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ที่มีรายได้แตกต่างกัน เป็นรายคู่.....67
4.41	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ที่มีรายได้แตกต่างกัน เป็นรายคู่.....68
4.42	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม ที่มีรายได้แตกต่างกัน เป็นรายคู่.....69
4.43	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ที่มีรายได้แตกต่างกัน เป็นรายคู่.....70
4.44	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา ที่มีรายได้แตกต่างกัน เป็นรายคู่.....71
4.45	เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยง จำแนกตามจำนวนสมาชิกที่อยู่อาศัยในครัวเรือน72
4.46	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ที่มีจำนวนสมาชิก ที่อยู่อาศัยในครัวเรือนแตกต่างกัน เป็นรายคู่.....73
4.47	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ที่มีจำนวนสมาชิก ที่อยู่อาศัยในครัวเรือนแตกต่างกัน เป็นรายคู่.....73

รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.48	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ที่มีจำนวนสมาชิก ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนแตกต่างกัน เป็นรายคู่..... 74
4.49	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา ที่มีจำนวนสมาชิก ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนแตกต่างกัน เป็นรายคู่..... 75
4.50	เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยง จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย 76
4.51	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ ที่มีประเภทที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน เป็นรายคู่..... 77
4.52	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ที่มีประเภทที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน เป็นรายคู่..... 78
4.53	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ที่มีประเภทที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน เป็นรายคู่..... 79
4.54	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม ที่มีประเภทที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน เป็นรายคู่..... 80
4.55	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ที่มีประเภทที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน เป็นรายคู่..... 81
4.56	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา ที่มีประเภทที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน เป็นรายคู่..... 82
5.1	สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประเภทที่อยู่อาศัย..... 84
5.2	สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือก สินเชื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 85
5.3	สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือก สินเชื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัยเป็นรายคู่ 89

รายการภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 กระบวนการรับรู้	16
2.2 กระบวนการตัดสินใจและระดับการรับรู้ความเสี่ยง	19

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิกฤตแฮมเบอร์เกอร์ที่ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยเมื่อปี 2552 ได้ผ่านไป และเศรษฐกิจไทยกำลังดีขึ้น รายได้ของประชาชนจึงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ตั้งแต่เกษตรกรในต่างจังหวัด แรงงานในโรงงาน หรือพนักงานในออฟฟิศ รายได้ที่เพิ่มขึ้นนี้จะช่วยให้ประชาชนคนไทยสามารถเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยได้ง่ายขึ้นไม่มากนักน้อย (นิธิตาร พงศ์ปิยะไพบูลย์, 2554, น.2)

จากยอดการปล่อยสินเชื่อไตรมาสที่ 1 ปี 2554 ธนาคารกรุงเทพมียอดการปล่อยสินเชื่อ เป็นอันดับ 1 รองลงมา ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกสิกรไทย ตามลำดับ ซึ่งยอดการปล่อยสินเชื่อทุกธนาคารจะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1.1 แสดงปริมาณการปล่อยสินเชื่อไตรมาสที่ 3 ปี 2553 และ ไตรมาสที่ 1 ปี 2554

ธนาคาร	ปริมาณการปล่อยสินเชื่อ ไตรมาส 3 ปี 2553 (ล้านบาท)	ปริมาณการปล่อยสินเชื่อ ไตรมาส 1 ปี 2554 (ล้านบาท)	อัตราการเปลี่ยนแปลง จากไตรมาสก่อน (%)
กรุงเทพ	1,256,123	1,305,795	3.95
กรุงไทย	1,249,630	1,301,249	4.13
กสิกรไทย	1,082,581	1,088,851	0.58
ไทยพาณิชย์	1,067,159	1,137,597	5.60

ที่มา : ฝ่ายวิจัยความเสี่ยงธุรกิจ กลุ่มบริหารความเสี่ยง สายงานบริหารความเสี่ยง, 2554 :5

ดังนั้น ปี 2555 เป็นปีที่การแข่งขันในธุรกิจธนาคารพาณิชย์สูง เพราะธนาคารแต่ละแห่ง ตั้งเป้าหมายที่จะทำส่วนแบ่งการตลาดให้มากที่สุด เพื่อดึงรายได้เข้าธนาคาร สะท้อนได้จากโปรโมชั่น อัตราดอกเบี้ยคงที่ 0% ในช่วง 6 - 12 เดือนแรก หรือการผ่อนคลายนโยบายรายได้ขั้นต่ำในการขอสินเชื่อ เป็นต้น ซึ่งเรื่องนี้ คุณกิตติยา โตรณะเกษม รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส สายงานบริหารการเงิน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ให้มุมมองว่า

ภาพรวมการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันมีภาวะแข่งขันกันสูง หากเทียบกับในอดีต และอนาคตแนวโน้มของการแข่งขัน ก็จะเพิ่มขึ้นอีก เนื่องจากธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการ มีนวัตกรรมใหม่มากขึ้น รวมถึงการตั้งเป้าหมาย และวางแผนการดำเนินธุรกิจของแต่ละธนาคาร โดยธนาคารกรุงไทยเองได้ตั้งเป้าหมายสินเชื่อไว้ที่ระดับ 5 - 7% (วาสนา วงษ์ศิริ, 2555) และ จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าปริมาณยอดคงค้างสินเชื่อบุคคลในปี 2551 - 2553 ที่ผ่านมานั้น มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 แสดงปริมาณยอดคงค้างสินเชื่อบุคคล ปี 2551 - 2553

ยอดคงค้างสินเชื่อบุคคล	ปี 2551 (ล้านบาท)	ปี 2552 (ล้านบาท)	ปี 2553 (ล้านบาท)
ยอดคงค้างสินเชื่อส่วนบุคคล เพื่ออสังหาริมทรัพย์ ของ ธพ./1	873,012	961,796	1,092,407
อัตราการเปลี่ยนแปลงเทียบกับระยะเวลาเดียวกันปีก่อน	12.3	10.2	13.6
-ที่อยู่อาศัยแนวราบ	691,575	757,551	850,328
อัตราการเปลี่ยนแปลงเทียบกับระยะเวลาเดียวกันปีก่อน	12.8	9.5	12.3
-อาคารชุด	542,231	72,316	102,548
อัตราการเปลี่ยนแปลงเทียบกับระยะเวลาเดียวกันปีก่อน	27.4	33.4	41.8

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553

หมายเหตุ: /1 ยอดคงค้างสินเชื่อ ณ สิ้นงวด เฉพาะสาขาธนาคารพาณิชย์ในประเทศ ไม่รวมสาขาธนาคารพาณิชย์ไทยในต่างประเทศ

ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ต่างต้องปรับกลยุทธ์ เพื่อจูงใจผู้บริโภค ให้ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด เป็นผลทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้น เนื่องจากการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะแม้ว่าบ้านจะเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิต แต่กลับมีราคาสูงจนอาจต้องเก็บเงินซื้อหรือผ่อนส่งกันทั้งชีวิต

กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X : Gen X) เป็นกลุ่มลูกค้าที่น่าสนใจ เพราะรายได้หน้าที่การงานมั่นคง และมีอำนาจในการจับจ่ายใช้สอย เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีกำลังอำนาจในการซื้อสูงสุดในยุคนี้ กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์จะเป็นกลุ่มที่มีอายุช่วง 35 - 49 ปี (คิด ณ ปี 2556) เป็นคนที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2507 - 2521 โดยจะมีบุคลิกที่มีอิสระทางความคิด ไม่ชอบรูปแบบ

ทางการ มีสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน มีความกระหายในความสำเร็จ และมีความรับผิดชอบสูง การตัดสินใจซื้อมาจากตัวเอง ถึง 70% รองลงมาเป็นครอบครัว เพื่อน และผู้เชี่ยวชาญ โดย 5 อันดับค่าใช้จ่ายสูงสุด ได้แก่ ผ่อนบ้าน ผ่อนรถ, ค่าอาหาร, ของใช้ในบ้าน, การเดินทาง และ สักรีด (สุกรี แมนชัยนิมิต, 2555, น.122,124)

การที่กลุ่มเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ มาจากตัวเองเป็นหลัก ทำให้การรับรู้ของผู้บริโภคเป็นเรื่องสำคัญเสมอ สำหรับผู้บริโภคคนหนึ่งๆ ปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้อง เรื่องการรับรู้ของผู้บริโภคและมีผลต่อการตัดสินใจของเขาก็คือ การรับรู้ความเสี่ยง เพราะเมื่อผู้บริโภครับรู้ความเสี่ยง ก่อให้เกิดความไม่แน่ใจในการตัดสินใจซื้อ หรือเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่เป็นสิ่งหน่วงการตัดสินใจของผู้บริโภค เป็นเหตุให้ชะลอการตัดสินใจ เพื่อหาข้อมูลมากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ และต้องการศึกษาถึง ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภคกลุ่มเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา เพื่อนำมาเป็นแนวทาง ในการวางแผน ปรับปรุง นโยบาย และกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มทุกอาชีพ อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ในลูกค้ากลุ่มเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประเภทที่อยู่อาศัยของลูกค้ากลุ่มเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของธนาคารกรุงไทย อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกใช้สินค้าที่อยู่อาศัย ตามประเภทที่อยู่อาศัย และปัจจัยส่วนบุคคล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ทราบถึงการรับรู้ความเสี่ยง และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของลูกค้ากลุ่มเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์

2. ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์สามารถทราบความสัมพันธ์ของความต้องการที่อยู่อาศัย และระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้ากลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นปรับปรุงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ขยายฐานสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้ากลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การรับรู้ความเสี่ยง ในด้านกายภาพ การเงิน หน้าที่ สังคม จิตวิทยา และเวลา ของผู้บริโภคในการเลือกประเภทที่อยู่อาศัย และผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ที่ใช้ในการวิจัย คือ พื้นที่ในอำเภอเมืองยะลา
3. ขอบเขตด้านประชากร ที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรในอำเภอเมืองยะลา ในกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ เกิดตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2507 - 2521 และมีอายุ ตั้งแต่ 35 - 49 ปี (คิด ณ ปี 2556) ซึ่งมีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัย และต้องการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย
4. ขอบเขตเวลา ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนมกราคม ถึง กุมภาพันธ์ 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X : Extraordinary Generation) คือ คนที่เกิดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2507 - 2521 และมีอายุ ตั้งแต่ 35 - 49 ปี (คิด ณ ปี 2556) (Kotler, 2011)

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง ซึ่งหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาต (กัลยานี ภาค้อต และ ฝ่ายบริหารงานความเสี่ยงองค์กร สายงานบรรษัทภิบาล, ม.ป.ป., น.4,7)

กลุ่มลูกค้าบุคคลหรือรายย่อย หมายถึง บุคคลธรรมดาที่ใช้บริการกู้ยืม หรือการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

สินเชื่อเพื่อการเคหะ (สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย) เป็นการให้บริการกู้ยืมโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อซื้ออสังหาริมทรัพย์เพื่อเป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งลูกค้าไม่มีจำนวนเงินมากเพียงพอสำหรับการซื้อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อประเภทนี้ทำให้ลูกค้ามีโอกาสในการเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยได้ในอนาคต

การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) คือ ความไม่แน่ใจในผลที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจซื้อ เป็นปัจจัยภายในซึ่งเป็นสิ่งหน่วงการตัดสินใจของผู้บริโภค เป็นสถานะที่ผู้บริโภครับรู้หรือรู้สึกขึ้นมาหรือเชื่อว่ามีความเสี่ยงหากตัดสินใจซื้อ หรือผู้บริโภครับรู้หรือรู้สึกว่าจะเกิดผลเสียหายมากหากตัดสินใจผิดพลาด เป็นเหตุให้ชะลอการตัดสินใจ เพื่อหาข้อมูลมากขึ้น โดยความเสี่ยงที่ผู้บริโภครับรู้ แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกายภาพหรือด้านความปลอดภัย (Physical risk), ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial risk), ความเสี่ยงในหน้าที่หรือความสามารถของผลิตภัณฑ์ (Functional risk), ความเสี่ยงทางสังคม (Social risk), ความเสี่ยงทางจิตวิทยา (Psychological risk) และความเสี่ยงด้านเวลา (Time risk)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภค กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ตามขอบเขตการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการศึกษาเอกสารและงานวิจัย เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

แนวคิด และทฤษฎี

1. แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัย
2. แนวคิดประเภทที่อยู่อาศัย
3. ทฤษฎีการรับรู้
4. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง
5. แนวคิดเรื่อง เจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิด

แนวคิด และทฤษฎี

1. แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัย

1.1 ความหมายของสินเชื่อ และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

สินเชื่อ คือ เงินที่ธนาคารให้ลูกค้ากู้ยืม หรือภาระที่ธนาคารมีต่อลูกค้า และลูกค้าต้องสามารถชำระหนี้ตรงตามเงื่อนไข และกำหนดระยะเวลาที่ธนาคารกำหนดจนเสร็จสิ้น (ชาญชัย สิ้นสุภรัตน์, ม.ป.ป., น.2)

สินเชื่อที่อยู่อาศัย (Housing Loan หรือ Mortgage Financing) คือ เงินที่ธนาคารให้ลูกค้ากู้ยืมเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นเงินกู้ยืมในระยะยาว (ชาญชัย สิ้นสุภรัตน์, ม.ป.ป., น.4)

1.2 ลักษณะและพัฒนาการของกระบวนการให้สินเชื่อ (ดวงพร รอดเพ็งสังกะ และคณะ, 2552, น.2)

ในอดีต การให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยเป็นการปล่อยสินเชื่อในตลาดแรก (Primary Mortgage Market) ระหว่างผู้ให้กู้ (Original/Lender) ซึ่งส่วนใหญ่ คือ ธนาคาร และผู้กู้ (Borrower) โดยธนาคารจะระดมเงินทุนมาจากเงินฝากของประชาชน ดังนั้น ธนาคารจึงเป็นผู้รับความเสี่ยง หากมีการผิดนัดชำระหนี้ของผู้กู้

เมื่อตลาดเงินและตลาดทุนพัฒนาขึ้น จากการผ่อนคลายกฎระเบียบทางการเงิน (Financial Deregulation) ในประเทศต่างๆ ทำให้มีการนำสินเชื่อที่อยู่อาศัย (Mortgage) ไปขายต่อให้แก่สถาบันการเงิน โดยสถาบันการเงินที่รับซื้อ นำสินเชื่อที่อยู่อาศัยเหล่านี้มารวมกันเป็นกลุ่มๆ และ นำไปค้ำประกันการออกตราสารหนี้ เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เรียกว่า Mortgage Backed Market (MBS) แล้วจึงนำ MBS นี้ไปขายต่อให้กับนักลงทุนในตลาดรอง (Secondary Mortgage Market)

1.3 ลักษณะของดอกเบี้ย (Type of Mortgage) สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1.3.1 อัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ (Fixed Rate Mortgage) ที่กำหนดอัตราดอกเบี้ยคงที่ตลอดอายุสัญญา

1.3.2 อัตราดอกเบี้ยแบบลอยตัว (Variable or Adjustable Rate Mortgage: ARM) เป็นอัตราดอกเบี้ยที่ปรับตามอัตราดอกเบี้ยตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป โดยจะมีช่วงเวลาในการปรับเป็นระยะๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะปรับปีละหนึ่งถึงสองครั้ง

1.4 วัตถุประสงค์ในการกู้สินเชื่อที่อยู่อาศัย (ชาญชัย สิ้นสุภรัตน์, ม.ป.ป., น.4)

1.4.1 เพื่อซื้อที่ดินพร้อมบ้าน หรือทาวน์เฮ้าส์ หรือห้องชุดในอาคารชุด หรืออาคารพาณิชย์เป็นที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัว

1.4.2 เพื่อซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างบ้านเป็นที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัวในคราวเดียวกัน

1.4.3 เพื่อปลูกสร้างบ้านบนที่ดินของตนเองหรือคู่สมรส เป็นที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัว

1.4.4 เพื่อปรับปรุง ต่อเติม หรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัว

1.4.5 เพื่อซื้อที่ดินสำหรับจะสร้างที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัวในอนาคต

1.5 คุณสมบัติของผู้กู้

1.5.1 เป็นผู้มีเงินเดือน หรือรายได้ประจำที่แน่นอน หรือเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีฐานะการเงินมั่นคงเพียงพอที่จะชำระหนี้เงินกู้ได้

1.5.2 ต้องเป็นผู้บรรลุนิติภาวะ

1.5.3 อายุของผู้กู้ หรือผู้กู้ร่วม เมื่อรวมกับระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้จะต้องไม่เกิน 65 ปี หรือไม่เกินเกษียณอายุตามที่กฎหมายกำหนดเฉพาะหน่วยงาน เช่น ข้าราชการ อัยการ และผู้พิพากษา กรณีผู้กู้ร่วมให้ถืออายุของผู้กู้ใดที่ต่ำกว่าเป็นเกณฑ์

1.5.4 ต้องไม่มีประวัติเสียหายด้านการเงิน หรือมีหนี้สินล้นพ้นตัว

1.6 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทยในปัจจุบัน

1.6.1 สินเชื่อกรุงไทยบ้านแสนสะดวก (KTB Smart Loan) เป็นเงินกู้แบบมีกำหนดเวลา (Term Loan) ที่ธนาคารให้แก่ผู้บริโภคเพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย โดยจำนองที่อยู่อาศัยนั้นเป็นหลักประกัน

1.6.1.1 วัตถุประสงค์ในการกู้ และวงเงินกู้

ตารางที่ 2.1 วัตถุประสงค์ในการกู้ และวงเงินกู้สินเชื่อกรุงไทยบ้านแสนสะดวก

วัตถุประสงค์	วงเงินกู้		
	ราคาซื้อขาย ไม่ถึง 10 ล้านบาท		ราคาซื้อขายเกิน 10 ล้านบาท
	ลูกค้าทั่วไป	Project Finance	ลูกค้าทั่วไป
1. เพื่อซื้อที่ดินพร้อมบ้าน ทาวน์เฮ้าส์ อาคารชุด อาคารพาณิชย์	90% ยกเว้น อาคารชุด	95% ยกเว้น อาคารชุด	ไม่เกิน 80% ของราคาประเมิน หรือ ซื้อขาย ที่ต่ำกว่า
2. เพื่อซื้อที่ดินพร้อมปลูกสร้างบ้าน	ได้ไม่เกิน 80%	ได้ไม่เกิน 90%	
3. เพื่อปลูกสร้างบ้าน	ของราคา	ของราคา	
4. เพื่อปรับปรุง ต่อเติม ซ่อมแซม ที่อยู่อาศัย	ประเมิน หรือ ซื้อขายที่ต่ำกว่า	ประเมิน หรือ ซื้อขายที่ต่ำกว่า	
5. เพื่อซื้อที่ดินสำหรับจะสร้าง ที่อยู่อาศัยในอนาคต	80%	-	

ทั้งนี้ การให้กู้ยืมวัตถุประสงค์ตามข้อ 1 - 4 หากเป็นการให้สินเชื่อแก่ผู้ซื้อบ้านมือสอง ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาซื้อขายจริง

1.6.1.2 อัตราดอกเบี้ย กรณีกู้ตามวัตถุประสงค์ ข้อ 1 - 4 ให้เรียกเก็บดอกเบี้ย ปีที่ 1 อัตราดอกเบี้ยคงที่ 3.25 ต่อปี หลังจากนั้นคิดอัตราดอกเบี้ยลอยตัว ร้อยละ MLR - 0.25 ต่อปี และ กรณีกู้ตามวัตถุประสงค์ ข้อ 5 ให้เรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย ปีที่ 1 - 2 อัตราดอกเบี้ยลอยตัว ร้อยละ MRR + 1.00 ต่อปี หลังจากนั้นคิดอัตราดอกเบี้ยลอยตัวร้อยละ MRR + 1.5 ต่อปี

1.6.1.3 ระยะเวลาการให้กู้ ให้กู้สูงสุดไม่เกิน 30 ปี ยกเว้นกรณีซื้อที่ดิน จะสร้างที่อยู่อาศัยในอนาคต ให้กู้สูงสุดไม่เกิน 15 ปี และอายุของผู้กู้เมื่อรวมกับระยะเวลา ในการผ่อนชำระหนี้จะต้องไม่เกิน 65 ปี

1.6.2 สินเชื่อ KTB Refinance Home Loan เป็นเงินกู้เพื่อไถ่ถอนจำนอง (Refinance) ที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงิน หรือองค์กรการเงิน หรือ ไถ่ถอนจำนองที่ดิน และกู้เพื่อ ปลูกสร้างบ้านในคราวเดียวกัน โดยหนี้เดิมต้องเป็นหนี้ที่เกิดจากวัตถุประสงค์เพื่อที่อยู่อาศัยเท่านั้น

1.6.2.1 วัตถุประสงค์ในการกู้ และวงเงินกู้

ตารางที่ 2.2 วัตถุประสงค์ในการกู้ และวงเงินกู้สินเชื่อ KTB Refinance Home Loan

วัตถุประสงค์	วงเงินกู้	
	ราคาซื้อขายไม่ถึง 10 ล้านบาท	ราคาซื้อขายเกิน 10 ล้านบาท
1. เพื่อไถ่ถอนจำนองที่ดินพร้อมบ้าน ทาวน์เฮาส์ อาคารชุด อาคารพาณิชย์จากสถาบันการเงินหรือ องค์กรการเงิน เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ หรือบริษัท ประกันชีวิต เป็นต้น โดยหนี้เดิมต้องเป็นหนี้ที่เกิด จากวัตถุประสงค์เพื่อที่อยู่อาศัย เท่านั้น	ตามยอดหนี้คงค้าง แต่ไม่เกิน 90% ยกเว้น อาคารชุดได้ไม่เกิน 80%	ไม่เกิน 80% ของราคา ประเมิน หรือ ซื้อขายจริง ที่ต่ำกว่า
2. เพื่อไถ่ถอนจำนองที่ดินจากสถาบันการเงิน หรือ องค์กรการเงิน เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ หรือบริษัท ประกันชีวิต เป็นต้น และกู้เพื่อปลูกสร้างบ้าน ในคราวเดียวกัน โดยหนี้เดิมต้องเป็นหนี้ที่เกิดจาก วัตถุประสงค์เพื่อจะสร้างที่อยู่อาศัยเท่านั้น	ของราคาประเมิน หรือ ซื้อขายจริงที่ต่ำกว่า	ซื้อขายจริง ที่ต่ำกว่า
3. เพื่อปรับปรุง ต่อเติม หรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ของตนเองและครอบครัวในคราวเดียวกัน กับวัตถุประสงค์ ไถ่ถอนจำนองที่ดินพร้อมบ้านฯ	ตามยอดหนี้คงค้าง แต่ไม่เกิน 90% ยกเว้น อาคารชุดได้ไม่เกิน 80% ของราคาประเมิน หรือ ซื้อขายจริงที่ต่ำกว่า	ไม่เกิน 80% ของราคา ประเมิน หรือ ซื้อขายจริง ที่ต่ำกว่า

1.6.2.2 อัตราดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ยในรายการส่งเสริมการขาย ถึงเดือน ธันวาคม 2555) ให้เรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย ปีที่ 1 เดือนที่ 1 - 9 คิดอัตราดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 0.00 ต่อปี เดือนที่ 10 - 12 คิดอัตราดอกเบี้ยลอยตัวร้อยละ MLR ต่อปี หลังจากนั้นคิดอัตรา ดอกเบี้ยลอยตัวร้อยละ MLR - 1.00 ต่อปี

1.6.2.3 ระยะเวลาให้กู้ สูงสุดไม่เกิน 30 ปี

1.6.3 สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับบุคลากรภาครัฐ เป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย แบบระยะยาว (Term Loan) และมีหลักทรัพย์ที่กู้ค้ำประกัน เพื่อข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของหน่วยงานราชการ รวมทั้งพนักงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ด้วยเงินไขอัตราดอกเบี้ยต่ำ เฉพาะสำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการ รวมทั้งพนักงานของหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ ผ่อนชำระง่าย โดยหน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้หักเงินได้ของผู้กู้ นำส่งชำระหนี้ให้ธนาคาร เพื่อชำระต้นเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยเป็นรายเดือน เดือนละเท่าๆกัน

1.6.3.1 วัตถุประสงค์ในการกู้ และวงเงินกู้

ตารางที่ 2.3 วัตถุประสงค์ในการกู้ และวงเงินกู้สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับบุคลากรภาครัฐ

วัตถุประสงค์	วงเงินกู้	
	ราคาซื้อขาย ไม่ถึง 10 ล้านบาท	ราคาซื้อขาย เกิน 10 ล้านบาท
1.เพื่อซื้อที่ดินพร้อมบ้าน ทาวน์เฮ้าส์ อาคารชุด อาคารพาณิชย์	ไม่เกิน 100% ของราคาประเมิน หรือ ราคาซื้อขาย หรือ ชำระหนี้ ที่ไถ่ถอนจำนองจริง แล้วแต่ราคา ใดที่ต่ำกว่าเป็นเกณฑ์	ไม่เกิน 80% ของ ราคาประเมิน หรือ ซื้อขายที่ต่ำกว่า
2.เพื่อซื้อที่ดินพร้อมปลูกสร้างบ้าน		
3.เพื่อปลูกสร้างบ้าน		
4.เพื่อปรับปรุง ต่อเติม ซ่อมแซม ที่อยู่อาศัย		
5.เพื่อซื้อที่ดินสำหรับจะสร้างที่อยู่ อาศัยในอนาคต		

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

วัตถุประสงค์	วงเงินกู้	
	ราคาซื้อขาย ไม่ถึง 10 ล้านบาท	ราคาซื้อขาย เกิน 10 ล้านบาท
6. เพื่อไถ่ถอนจำนองที่ดินพร้อมบ้านหรือทาวน์เฮาส์ หรือห้องชุดในอาคารชุด อาคารพาณิชย์ หรือตึกแถวจากธนาคารอื่นหรือสถาบันการเงินอื่น โดยหนี้เดิมต้องเป็นหนี้ที่เกิดจากวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง หรือครอบครัวเท่านั้น	ไม่เกิน 100% ของราคาประเมินหรือราคาซื้อขาย หรือ ชำระหนี้ที่ไถ่ถอนจำนองจริง แล้วแต่ราคาใดที่ต่ำกว่าเป็นเกณฑ์	ไม่เกิน 80% ของราคาประเมิน หรือซื้อขายที่ต่ำกว่า
7. เพื่อไถ่ถอนจำนองที่ดินจากธนาคารอื่น หรือสถาบันการเงินอื่น และกู้เพื่อปลูกสร้างบ้านในคราวเดียวกัน โดยหนี้เดิมต้องเป็นหนี้ที่เกิดจากวัตถุประสงค์เพื่อที่จะสร้างที่อยู่อาศัยสำหรับตนเอง และครอบครัวเท่านั้น		

1.6.3.2 อัตราดอกเบี้ย หน่วยงานต้นสังกัดมีบันทึกข้อตกลงดำรงเงินฝากกับธนาคาร ให้เรียกเก็บดอกเบี้ยในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ดำรง บวกส่วนต่างไม่น้อยกว่าร้อยละ 1.5 ต่อปี ทั้งนี้อัตราส่วนต่างที่จะบวกกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่จะเรียกเก็บจากแต่ละหน่วยงานอาจเรียกเก็บในอัตราที่สูงกว่าอัตราที่กำหนดดังกล่าวได้ โดยให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารสายงานธุรกิจภาครัฐ, หน่วยงานต้นสังกัดมีบันทึกข้อตกลงไม่ดำรงเงินฝากกับธนาคาร ให้เรียกเก็บ โดยอ้างอิงกับสินเชื่อโครงการเงินกู้เคหะทั่วไปของธนาคาร (ปัจจุบัน คือ สินเชื่อกรุงไทยบ้านแสนสะดวก) ดังนี้ ปีที่ 1 อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อกรุงไทยบ้านแสนสะดวก ลบ 0.25 ต่อปี ปีที่ 2 - 3 อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อกรุงไทยบ้านแสนสะดวก ลบ 0.75 ต่อปี ปีต่อไป อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อกรุงไทยบ้านแสนสะดวก ลบ 0.25 ต่อปี และหน่วยงานต้นสังกัดมีบันทึกข้อตกลงแบบพิเศษ (สำหรับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น) ให้เรียกเก็บดอกเบี้ย ดังนี้ ดอกเบี้ยเริ่มต้น

ครั้งแรกในอัตราดอกเบี้ยลอยตัวร้อยละ MLR – 1.00 ต่อปี หลังจากนั้น อัตราดอกเบี้ยร้อยละ MLR – 2.5 ต่อปี ในไปตรมาสถัดไป (พิจารณาจากปริมาณธุรกรรมของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัด)

1.6.3.3 ระยะเวลาการให้กู้ สูงสุดไม่เกิน 30 ปี และอายุของผู้กู้เมื่อรวมกับระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้จะต้องไม่เกิน 65 ปี

1.6.4 สินเชื่อที่อยู่อาศัยข้าราชการ/ลูกจ้างกระทรวงกลาโหม

1.6.4.1 วัตถุประสงค์ในการกู้ เพื่อซื้อหรือชำระค่าก่อสร้างบ้าน หรือที่ดินพร้อมบ้าน หรืออาคารชุดเพื่อที่อยู่อาศัยในโครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารกับกระทรวงกลาโหม

1.6.4.2 วงเงินกู้ ให้กู้รายละไม่เกินราคาซื้อขายของโครงการ หรือราคาประเมินสิ่งปลูกสร้าง รวมค่าสาธารณูปโภคส่วนกลาง หรือ ราคาประเมินที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างแล้วแต่ราคาใดจะต่ำกว่า แต่ไม่เกิน 5,000,000 บาท

1.6.4.3 อัตราดอกเบี้ย หน่วยงานต้นสังกัดมีบันทึกข้อตกลงดำรงเงินฝากกับธนาคาร ให้เรียกเก็บดอกเบี้ยในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ดำรง บวกส่วนต่างไม่น้อยกว่าร้อยละ 1.5 ต่อปี ทั้งนี้อัตราส่วนต่างที่จะบวกกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่จะเรียกเก็บจากแต่ละหน่วยงาน อาจเรียกเก็บในอัตราที่สูงกว่าอัตราที่กำหนดดังกล่าวได้ โดยให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารสายงานธุรกิจภาครัฐ และหน่วยงานต้นสังกัดมีบันทึกข้อตกลงไม่ดำรงเงินฝากกับธนาคาร ให้เรียกเก็บโดยอ้างอิงกับสินเชื่อโครงการเงินกู้เคหะทั่วไปของธนาคาร (ปัจจุบัน คือ สินเชื่อกรุงไทยบ้านแสนสะดวก) ดังนี้ กรณีหักเงินเดือนนำส่ง ใช้อัตราดอกเบี้ยกรุงไทยบ้านแสนสะดวก ลบ 0.25 ต่อปี และกรณีหน่วยงานของผู้รับเงินเดือนผ่านบัญชีธนาคาร ปีที่ 1 ใช้อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อกรุงไทยบ้านแสนสะดวก ลบ 0.5 ต่อปี หลังจากนั้นใช้อัตราดอกเบี้ยกรุงไทยบ้านแสนสะดวก ลบ 0.25 ต่อปี

1.6.4.4 ระยะเวลาการให้กู้ สูงสุดไม่เกิน 30 ปี และอายุของผู้กู้เมื่อรวมกับระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้จะต้องไม่เกิน 65 ปี

1.6.5 สินเชื่อกรุงไทย สำหรับซื้อทรัพย์สินพร้อมขายของธนาคาร (KTB-NPA)

1.6.5.1 วัตถุประสงค์ในการกู้ และวงเงินกู้

ตารางที่ 2.4 วัตถุประสงค์ในการกู้ และวงเงินกู้สินเชื่อกองทุนไทยสำหรับซื้อทรัพย์สินพร้อมขาย
ของธนาคาร (KTB – NPA)

วัตถุประสงค์	วงเงินกู้	
	ราคาซื้อขาย ไม่ถึง 10 ล้านบาท	ราคาซื้อขาย เกิน 10 ล้านบาท
1.เพื่อซื้อที่ดินพร้อมบ้าน ทาวน์เฮ้าส์ อาคารชุด อาคารพาณิชย์	ร้อยละ 90% ของ ราคาซื้อขาย	ไม่เกิน 70% ของราคาซื้อขาย
2.เพื่อซื้อที่ดินสำหรับจะสร้างที่อยู่ อาศัยในอนาคต		
3.เพื่อปรับปรุง ต่อเติม ซ่อมแซม ที่อยู่ อาศัย (ตามวัตถุประสงค์ข้อ 1)	ไม่เกินร้อยละ 110 ของราคา ซื้อขาย	

1.6.5.2 อัตราดอกเบี้ย ให้เรียกเก็บดอกเบี้ยในอัตราเช่นเดียวกับสินเชื่อกองทุนไทยเคหะทั่วไปของธนาคาร (กองทุนบ้านแสนสะดวก) คือ ปีที่ 1 อัตราดอกเบี้ยคงที่ 3.25 ต่อปี หลังจากนั้นคิดอัตราดอกเบี้ยลอยตัวร้อยละ MLR – 0.25 ต่อปี และกรณีกู้เพื่อซื้อที่ดินเปล่า ให้เรียกเก็บดอกเบี้ย ดังนี้ ปีที่ 1 คิดอัตราดอกเบี้ยลอยตัวร้อยละ MLR – 1.0 ต่อปี ปีที่ 2 คิดอัตราดอกเบี้ยลอยตัวร้อยละ MLR – 0.5 ต่อปี หลังจากนั้น คิดอัตราดอกเบี้ยลอยตัวร้อยละ MLR ต่อปี

1.6.5.3 ระยะเวลาให้กู้ สูงสุดไม่เกิน 30 ปี และอายุของผู้กู้เมื่อรวมกับระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้จะต้องไม่เกิน 65 ปี

1.7 การพิจารณาสินเชื่อ มีหลักในการวิเคราะห์ หลัก 7 C's

1.7.1 Character คือ ความตั้งใจจริงของลูกค้าที่จะชำระหนี้ ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องศึกษาให้ดีและประเมินยาก ขึ้นอยู่กับการหาข้อมูลจากลูกหนี้ในการพิจารณา

1.7.2 Capacity ความสามารถในการชำระหนี้

1.7.3 Capital หมายถึง ทรัพย์สินเงินทองที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้กู้ที่นำมาลงไว้ในธุรกิจ

1.7.4 Collateral คือ หลักประกันซึ่งอาจจะเป็นส่วนหนึ่งของ Capital ที่นำมาค้ำประกันสินเชื่อ ทรัพย์สินที่นำมาประกันต้องนำมาจำนำ หรือจำนอง

1.7.5 Condition หมายถึง สภาพการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้บริหารธุรกิจ

1.7.6 Country เป็นการประเมินถึงตัวประเทศผู้กู้

1.7.7 Control คือ ระบบข้อมูลในการบริหารมีเพียงพอในการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดประเภทที่อยู่อาศัย

กฎกระทรวงฉบับที่ 55 ออกความตามพรบ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 สามารถแบ่งประเภทของที่อยู่อาศัยออกเป็น 5 ลักษณะดังนี้

2.1 บ้านเดี่ยว หมายถึง บ้านหลังเดียวโดดๆ ตัวบ้านต้องห่างจากเขตที่ดินทุกด้านไม่ต่ำกว่า 2.00 เมตร จะเป็นบ้านชั้นเดียว สองชั้น หรือมากกว่าก็ได้ แล้วแต่ขนาดของครอบครัว

2.2 บ้านแฝด หมายถึง อาคารที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัยก่อสร้างติดต่อกันสองบ้าน มีผนังแบ่งอาคารเป็นบ้าน มีที่ว่างระหว่างรั้วหรือแนวเขตที่ดินกับตัวอาคารด้านหน้า ด้านหลัง และด้านข้างของแต่ละบ้านและมีทางเข้าออกของแต่ละบ้านแยกจากกันเป็นสัดส่วน

2.3 ทาวน์เฮ้าส์ หมายถึง บ้านแถวที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีที่ว่างด้านหน้าและด้านหลังระหว่างรั้วหรือแนวเขตที่ดินกับตัวอาคารแต่ละคูหา และมีความสูงไม่เกิน 3 ชั้น

2.4 อาคารพาณิชย์ หมายถึง ตึกแถว ที่ก่อสร้างต่อเนื่องกันเป็นแถวยาวตั้งแต่สองคูหาขึ้นไป โดยมีผนังร่วมแบ่งอาคารเป็นคูหาและประกอบด้วยวัสดุทนไฟเป็นส่วนใหญ่ รวมถึง โสมออฟฟิศ และทาวน์เฮ้าส์ที่มีความสูงเกิน 3 ชั้น

2.5 คอนโดมิเนียม (รวมห้องชุดในแฟลตและอาคารชุด) หมายถึง ส่วนของอาคารชุดที่แยกการถือกรรมสิทธิ์ออกได้เป็นส่วนเฉพาะของแต่ละบุคคล

ในการเลือกที่อยู่อาศัยนั้น มีปัจจัยหลายอย่างในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัย โดยมีนักวิชาการและนักทฤษฎีต่างมีแนวความคิดเกี่ยวกับการเลือกที่อยู่ ซึ่งมีปัจจัยต่างๆ สามารถสรุปได้ ดังนี้

นอร์ทแฮม (Northam 1975) ได้กล่าวว่า เส้นทางการคมนาคมที่ขยายออกไปยังชานเมือง ช่วยเปิดพื้นที่ใหม่สำหรับการพัฒนาให้เป็นบริเวณที่อยู่อาศัยเพื่อประหยัดเวลาในการเดินทาง และพื้นที่สองข้างทางของการขนส่ง จึงเป็นบริเวณที่ได้รับการพัฒนา ก่อนเป็นที่แรก และเป็นบริเวณที่ผู้อพยพย้ายไปอาศัยหนาแน่นที่สุด

โรซซี (Rossi P.H. 1995) ได้ทำการศึกษาทางด้านจิตวิทยาสังคมเรื่องการย้ายถิ่นพบว่า สาเหตุของการผลักดันให้ครอบครัวเปลี่ยนที่อยู่อาศัย ได้แก่ สภาพของที่อยู่อาศัยเดิม, ความหนาแน่นของจำนวนผู้อยู่อาศัยและสภาพของชุมชนที่อาศัย

เบรน (Goodall, Brain 1977) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์การเลือกที่อยู่อาศัยว่า อิทธิพลของระบบสาธารณูปโภคที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อการเลือกที่อยู่อาศัยโดยจะพิจารณาลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ลักษณะของบ้าน ได้แก่ ความเก่าใหม่ ขนาดของบ้านเหมาะสมกับขนาดของครอบครัว ลักษณะภายใน
2. ลักษณะของชุมชน โดยจะเลือกบริเวณที่อยู่อาศัยที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมเหมือนกับตนเอง
3. ความสัมพันธ์ของที่นั้นๆ กับพื้นที่โดยรอบ ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางไปยังแหล่งงาน การค้า อุตสาหกรรม

Beery, Brain J.L and Frank E. Horton, (1977) ได้เสนอว่า ปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดการเลือกที่อยู่อาศัยมี 3 ประการ คือ

1. ราคาหรือค่าเช่าของที่พัก
2. ชนิดของที่พักอาศัย
3. ที่ตั้งของที่พักอาศัย

โดยมีความสัมพันธ์ควบคู่ไปกับเหตุผลส่วนตัวในการเลือกที่อยู่อาศัยของแต่ละบุคคล เช่น รายได้ สถานภาพ ขนาดครอบครัว และวิถีในการดำเนินชีวิต ซึ่งจะมีผลต่อลักษณะของชุมชน สถานที่ทำงานและระยะทางการเดินทางจากที่อยู่อาศัยไปยังสถานที่ทำงานด้วย

3. ทฤษฎีการรับรู้

ศิริธรรม เสรีรัตน์ และคณะ (2541, น.73-75,77) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบ และตีความรู้สึกประทับใจของตนเอง เพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ของคนๆหนึ่ง สามารถตีความให้แตกต่างจากความเป็นจริงได้อย่างมาก

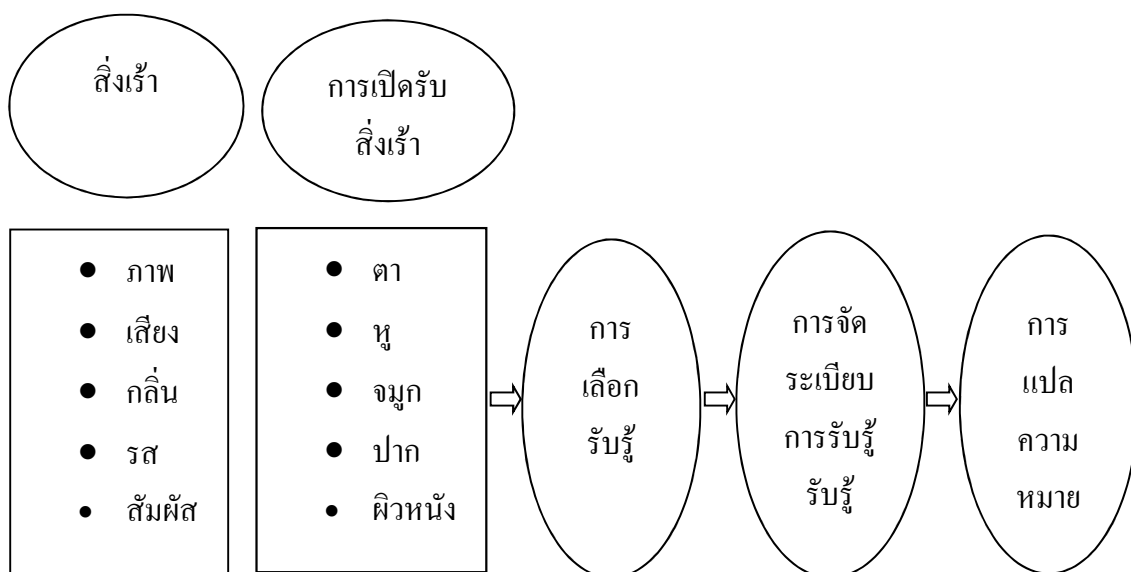
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ มี 3 ปัจจัย ดังนี้

3.1 ผู้รับรู้ (The perceiver) เมื่อบุคคลมองดูเป้าหมาย และพยายามที่จะตีความหมายถึงสิ่งที่เขามองว่าคืออะไร การตีความนั้นจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนตัวของผู้รับรู้ สิ่งที่เกี่ยวข้องอย่างมากเกี่ยวกับการรับรู้ ได้แก่ ทักษะคิด, สิ่งจูงใจ, ความสนใจ, ประสบการณ์ในอดีต และความคาดหวัง

3.2 เป้าหมาย (The target) เป้าหมาย คือ สิ่งที่ถูกสังเกตว่าเป็นที่ยอมรับและรับรู้ โดยลักษณะของเป้าหมาย ประกอบด้วย ความใหม่, ความเคลื่อนไหว, น้ำเสียง, ขนาด, ภูมิหลัง, และความใกล้เคียง ซึ่งสามารถสร้างภาพของเป้าหมายตามที่เราเห็น

3.3 สถานการณ์ (Situation) เป็นสิ่งที่เรามองเห็น หรือเหตุการณ์รอบๆ สภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอกซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ สถานการณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ประกอบด้วย เวลา, สภาพงาน และสภาพสังคม

Schiffman & Kanuk (อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2553, น.120) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ คือ กระบวนการซึ่งบุคคลมีการเลือก จัดระเบียบ และแปลความหมายของสิ่งเร้า ให้กลายเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีความสอดคล้องกัน หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ กระบวนการมองโลกรอบตัวของบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกันในด้านต่างๆ โดยทั่วไปแล้ว กระบวนการรับรู้ของบุคคลเกิดขึ้นต่อเนื่องจากการรู้สึก ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ รวม 3 ขั้นตอน ได้แก่ การเลือกรับรู้ การจัดระเบียบการรับรู้ และการแปลความหมาย



ภาพที่ 2.1 กระบวนการรับรู้

ที่มา : ชูชัย สมितिไกร

จากภาพที่ 2.2 สามารถอธิบายรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการรับรู้ได้ ดังนี้

1. การเลือกรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลมีการเลือกกว่าจะรับรู้สิ่งเร้าใดบ้าง ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้บริโภค ได้แก่ ลักษณะของสิ่งเร้า (nature of the stimulus), ความคาดหวัง (expectation) และแรงจูงใจ (motives)

2. การจัดระเบียบการรับรู้ (perceptual organization) หมายถึง การที่ผู้บริโภคมีการจัดการสิ่งเร้าเป็นหมวดหมู่ หรือเป็นกลุ่ม และรับรู้สิ่งเร้าเหล่านั้นโดยภาพรวม กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ผู้บริโภคมีได้รับรู้สิ่งเร้าต่างๆ แยกออกจากกันเป็นส่วนย่อยๆ แต่จะรับรู้โดยพยายามจัดกลุ่มสิ่งเร้าให้มีความหมายตามความเข้าใจของตน

3. การแปลความหมาย (interpretation) หมายถึง การตีความของผู้บริโภคว่าสิ่งเร้าที่รับสัมผัสนั้นคืออะไร หรือมีความหมายอย่างไร โดยการแปลความหมายนั้นมีลักษณะที่ผสมผสานกันระหว่างข้อเท็จจริงที่ได้รับและอารมณ์ความรู้สึกของผู้แปลความหมาย

4. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง ความไม่แน่นอนที่ลูกค้ารับรู้เมื่อไม่สามารถคาดการณ์ถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ (Schillman and Kanuk อ้างถึงใน รพีพรรณ โสระพันธ์, 2549)

4.1 องค์ประกอบของการรับรู้ความเสี่ยง มี 2 องค์ประกอบ (Chisnell อ้างถึงใน รพีพรรณ โสระพันธ์, 2549) ดังนี้

4.1.1 ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับการตัดสินใจ (uncertainty)

4.1.2 ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ (consequences)

ความไม่แน่ใจในผลที่จะเกิดขึ้น จากการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ เป็นปัจจัยภายในซึ่งเป็นสิ่งหน่วงการตัดสินใจของผู้บริโภค เป็นสภาวะที่ผู้บริโภครับรู้หรือรู้สึกขึ้นมาหรือเชื่อว่ามีความเสี่ยง หากตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ หรือผู้บริโภครับรู้หรือรู้สึกว่าจะเกิดผลเสียหายมาก หากตัดสินใจผิดพลาด เป็นเหตุให้ชะลอการตัดสินใจเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม

4.2 ปัจจัยที่สอดคล้องกับการรับรู้ความเสี่ยง (Assael อ้างถึงใน รพีพรรณ โสระพันธ์, 2549) มีปัจจัยหลายประการที่เป็นการเพิ่มการรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะรู้สึกเสี่ยงมากขึ้นเมื่อ

4.2.1 มีข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการชนิดนั้นน้อย

4.2.2 มีประสบการณ์เกี่ยวกับตราสินค้าชนิดนั้นน้อย

4.2.3 เป็นสินค้าชนิดใหม่

4.2.4 เป็นสินค้าที่มีความซับซ้อนทางเทคโนโลยี

4.2.5 มีความมั่นใจในตราสินค้าชนิดนั้นน้อย

4.2.6 ตราสินค้านั้นมีสินค้าที่มีคุณภาพหลากหลาย

4.2.7 ราคาสูง

4.2.8 การตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการสำคัญต่อลูกค้า

4.3 ประเภทความเสี่ยง (Lim อ้างถึงใน รพีพรรณ โสระพันธ์, 2549) มีรายงานการศึกษาได้แบ่งประเภทของความเสี่ยงเป็นมิติต่างๆ ดังนี้

Roselius (1971) แบ่งมิติการรับรู้ความเสี่ยงออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน, ความเสี่ยงด้านกายภาพ, ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา และความเสี่ยงด้านเวลา

Jacoby and Kaplan (1972) แบ่งมิติการรับรู้ความเสี่ยงออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน, ความเสี่ยงด้านประโยชน์ใช้สอย, ความเสี่ยงด้านสังคม, ความเสี่ยงด้านกายภาพ และความเสี่ยงด้านจิตวิทยา

Gemunden (1985) แบ่งมิติการรับรู้ความเสี่ยงออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน, ความเสี่ยงด้านประโยชน์ใช้สอย และความเสี่ยงด้านสังคม

Darley and Smith (1995) แบ่งมิติการรับรู้ความเสี่ยงออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน, ความเสี่ยงด้านประโยชน์ใช้สอย, ความเสี่ยงด้านสังคม, ความเสี่ยงด้านกายภาพ, ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา และความเสี่ยงด้านเวลา

จากการศึกษาในอดีตเหล่านี้ พบว่าทุกมิติของการรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการของลูกค้า

4.4 นิยามของประเภทความเสี่ยง

4.4.1 ความเสี่ยงด้านประโยชน์ใช้สอย หรือความเสี่ยงด้านหน้าที่ (Functional or Performance risk) ความรู้สึกเสี่ยงที่สินค้าปฏิบัติงานไม่ได้ตามคาด (Schiffman and Kanuk อ้างถึงใน รพีพรรณ โสระพันธ์, 2549)

4.4.2 ความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical risk) ความรู้สึกเสี่ยงต่อร่างกายของตนเอง และคนอื่น (Lim อ้างถึงใน รพีพรรณ โสระพันธ์, 2549)

4.4.3 ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial risk) ความรู้สึกเสี่ยงจากความไม่ “คุ้มค่า” ที่ซื้อสินค้า หรืออาจสูญเสียเงิน ถ้าหากสินค้านั้นไม่สามารถใช้งานได้ หรือต้องใช้ต้นทุนสูงในการเก็บรักษา หรือสินค้าหรือบริการนั้นมีราคาแพงมาก (David and Deller อ้างถึงใน รพีพรรณ โสระพันธ์, 2549)

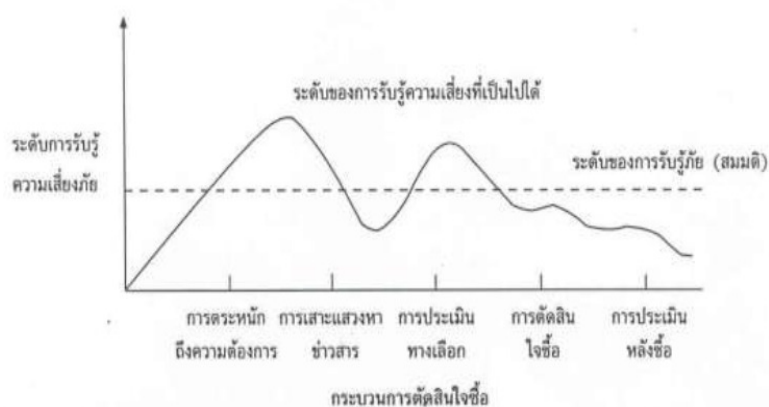
4.4.4 ความเสี่ยงด้านสังคม (Social Risk) ความรู้สึกเสี่ยงอันเกิดจากการเสียเกียรติยศชื่อเสียง หรือไม่เป็นที่ยอมรับในสังคม หรือเกี่ยวกับความนึกคิดของผู้อื่นที่ตนเองตัดสินใจใช้สินค้าหรือบริการนั้นแล้วจะถูกมองในแง่ลบ (David and Deller อ้างถึงใน รพีพรรณ โสระพันธ์, 2549)

4.4.5 ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา (Psychological Risk) ความรู้สึกเสี่ยงอันเกิดจากจิตใจถูกกระทบกระเทือน หรือไม่เหมาะกับภาพลักษณ์ของตนเอง จะทำให้เกิดความรู้สึกอาย กระดากอาย หรือรู้สึกแย่ที่ตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการนั้น (David and Deller อ้างถึงใน รพีพรรณ โสระพันธ์, 2549)

4.4.6 ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) ความรู้สึกเสี่ยงจากการเสียเวลาเปล่า ถ้าสินค้าทำงานไม่ได้ตามคาด (Schiffman and Kanuk อ้างถึงใน รพีพรรณ โสระพันธ์, 2549)

ทั้งนี้ลูกค้าจะรู้สึกเสี่ยงในการตัดสินใจใช้บริการมากกว่าการตัดสินใจซื้อสินค้า โดยเฉพาะในความเสี่ยงด้านสังคม, ความเสี่ยงด้านกายภาพ และ ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา (Schiffman and Kanuk อ้างถึงใน รพีพรรณ โสระพันธ์, 2549)

4.5 ระดับการรับรู้ความเสี่ยงและกระบวนการตัดสินใจ ระดับการรับรู้ความเสี่ยงไม่ได้คงที่เสมอในระหว่างกระบวนการตัดสินใจ จะมีขึ้นลงบ้าง ดังจะเห็นได้จากรูปต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 กระบวนการตัดสินใจซื้อและระดับการรับรู้ความเสี่ยง

ที่มา : ชนิตวีรสรณ์ ตรีวิทย์วิทยานุกูมิ

จากภาพ เมื่อผู้บริโภคเริ่มเกิดความต้องการในตอนแรก ผู้บริโภคจะยังไม่มีข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการทำให้มีระดับของความเสี่ยงที่สูงเกินไป ผู้บริโภคจะไม่อาจตัดสินใจใช้บริการได้ จึงทำให้ผู้บริโภคหาทางลดความเสี่ยงลง โดยการออกแสวงหาข่าวสารข้อมูล โดยอาจเป็นข่าวสารจากสื่อโฆษณา ความเห็นหรือประสบการณ์จากคนรู้จัก หรือข้อมูลจากผู้ให้บริการซึ่งทำให้ระดับความเสี่ยงในการซื้อของผู้บริโภคลดลงและนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการในที่สุด นอกจากนี้เรายังสามารถลดระดับความเสี่ยงของผู้บริโภคโดยการรับประกัน

ความปลอดภัยจากการใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่น และรับรู้ถึงระดับของความ
เสี่ยงที่ลดลง (ชนิตร์สรณ์ ตรีวิทยา, 2544)

4.6 สิ่งแวดล้อมและการรับรู้ความเสี่ยง สิ่งที่ทำให้ลูกค้ารับรู้ความเสี่ยงมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ตัวบุคคล และสินค้าที่ลูกค้ากำลังพิจารณาอยู่ (อคุสย์ จาตุรงค์กุล, 2543)

4.6.1 สถานการณ์แต่ละอย่างแตกต่างกันไปแล้วแต่การรับรู้
ในเรื่องประสบการณ์ในการไปจ่ายของ เช่น เรื่องนี้ชำนาญมาก ความเสี่ยงจึงน้อย เวลาที่ทำการซื้อ
โดยต้องคำนึงถึงกิจกรรมอื่นๆ ที่ต้องทำให้เสร็จด้วย เช่น เป็นโอกาสสุดท้ายที่ต้องซื้อของขวัญ
วันเกิดให้เพื่อน เพราะเหลือเวลาเพียงครึ่งชั่วโมงก่อนที่จะไปรับลูกที่โรงเรียน ภาพพจน์ของร้านค้า
ต่างๆ และความเสถียรที่มีในสินค้าที่ร้านค้าเสนอขาย

4.6.2 คนแต่ละคนมีนิสัยชอบเสี่ยงมากหรือระดับของความชอบเสี่ยงน้อย
ไม่เหมือนกันระดับของความชอบที่ไม่เหมือนกันนี้ผันแปรไปตามประสบการณ์ในการซื้อบางอย่าง
และปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เช่น อายุ ระดับการศึกษา ศาสนาและปัจจัยต่างๆ
ทางด้านบุคลิกภาพ

4.6.3 สินค้าอาจนำระดับของความเสี่ยงสูงหรือต่ำมาสู่ผู้ซื้อสินค้าได้
โดยเฉพาะราคาสินค้าที่สูงหรือต่ำ การรับรู้ความเสี่ยงไม่ได้เกิดขึ้นเท่าๆ กันหรืออยู่ในระดับเดียวกัน
ไปจนตลอดกระบวนการตัดสินใจ ตรงกันข้ามระดับความเสี่ยงอาจขึ้นลงตลอดกระบวนการทีเดียว

4.7 วิธีการลดระดับการรับรู้ความเสี่ยง (Assael อ้างถึงใน รพีพรรณ โสระพันธ์,
2549)

4.7.1 ลดความรู้สึกเสี่ยงจากความไม่แน่นอนของผลที่จะเกิดขึ้น ดังนี้

4.7.1.1 ซื้อสินค้าจากตราสินค้าเดิม เป็นการรักษาความจงรักภักดี
ต่อตราสินค้านั้น

4.7.1.2 ซื้อสินค้าจากตราสินค้าที่อยู่ในความนิยม

4.7.1.3 แสวงหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการชนิดนั้นเพิ่มขึ้น
เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจใช้สินค้าหรือบริการ และช่วยลดระดับความรู้สึกเสี่ยง

4.7.1.4 เปรียบเทียบผลที่จะเกิดขึ้นอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจซื้อสินค้า
หรือใช้บริการ

4.7.2 ลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากผลลัพธ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้โดย

4.7.2.1 ซื้อสินค้าราคาถูกที่สุด

4.7.2.2 ซื้อสินค้าปริมาณน้อยที่สุด

4.7.2.3 ลดระดับความคาดหวังในสินค้าหรือบริการ

4.7.2.4 แสวงหาความมั่นใจ เช่น การรับประกันสินค้าหรือบริการ
คืนสินค้า ได้ทดลองใช้สินค้าหรือบริการก่อนซื้อ เป็นต้น

5. แนวคิดเรื่อง เจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์ (Generation X)

Generation หรือช่วงอายุคน มีความสำคัญต่อการทำการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลของประชากรหมู่มาก แต่ละ Generation มีความแตกต่าง ตั้งแต่ รสนิยม เทคโนโลยี รวมถึงสถานะภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

ผู้บริโภครุ่นเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์ (Generation X : Gen X) หรือกลุ่มวัยทำงาน อายุ 35 – 49 ปี (คิด ณ ปี 2556) เป็นผู้ที่เกิดตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2507 - 2521 (Kotler, 2011, p.242-243) เป็นกลุ่มที่มีบทบาท มีอิทธิพลทางความคิด และเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีกำลังซื้อมากที่สุด เป็นกลุ่มที่มีหน้าที่การงานและรายได้ที่มั่นคง ให้ความสำคัญกับเรื่องความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว (Work – life balance) มีแนวคิดการทำงานในลักษณะรู้และทำทุกอย่างได้เพียงลำพังไม่พึ่งพาผู้อื่น มีความคิดเปิดกว้าง พร้อมรับฟังข้อตำหนิเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง จากผลการวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล (2555) พบว่าค่าใช้จ่ายของลูกค้ากลุ่มเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์ ส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายในการผ่อนบ้าน ผ่อนรถยนต์ ค่าอาหาร และของใช้ในบ้าน ตามลำดับ (สุกรี แมนชัยนิมิต, 2555)

สุทธิณี อุปนนชัย (2539) กล่าวว่า กลุ่มคนเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์ ปัจจุบันอยู่ในวัยผู้ใหญ่และทำงานแล้ว ส่วนใหญ่เกิดก่อนหรือระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 จากจำนวนประชากรของไทยจะเห็นว่ากลุ่มคนเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์ เมื่อเทียบกับกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ และกลุ่มเจนเนอร์เรชั่นวาย อยู่ในยุคที่ได้รับผลจากการคุมกำเนิดหรือการวางแผนครอบครัว ที่อยู่อาศัยจะอยู่ในชานเมืองใหญ่ๆและจะมีลักษณะการเติบโตและจำนวนนอกเขตกรุงเทพฯ มากกว่ากลุ่มเบบี้บูมเมอร์มากขึ้นทุกๆปี ซึ่งอาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมที่เสื่อมโทรมในกรุงเทพฯ แต่ขณะเดียวกัน เจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์ก็ต้องต่อสู้กับคนกลุ่มเจนเนอร์เรชั่นบีในด้านการทำงานการประกอบอาชีพ และมักถูกเปรียบเทียบด้านการงานและดำเนินชีวิตกับกลุ่มเจนเนอร์เรชั่นบีอยู่เสมอ กลุ่มเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์จึงเติบโตขึ้นมาด้วยความรู้สึกต่อต้านยุคสมัย ต้องการความท้าทาย ต้องการพิสูจน์ตนเองให้เห็นความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ การดำเนินชีวิตของชาวเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์จึงเต็มไปด้วยการแสวงหาความก้าวหน้าพร้อมๆกับการทำงานที่ท้าทาย แข่งขันกับตนเอง และชอบทำงานที่ใช้สมองไปพร้อมๆกับการลงมือทำอย่างเต็มที่ (สาระดีดีดอทคอม, 2555)

เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร (2550) กล่าวถึง ค่านิยม บุคลิก และความต้องการของเจนเนอเรชันเอ็กซ์ โดยจะมีลักษณะดังนี้

5.1 ค่านิยมเจนเนอเรชันเอ็กซ์

- 5.1.1 มีความเชื่อมั่นในตนเองแต่ไม่แสดงออก
- 5.1.2 มีค่านิยมเรื่องความสมดุลระหว่างงาน ครอบครัว และการดำเนินชีวิต
- 5.1.3 เชื่อว่าความรู้คือ อำนาจ เชื่อเรื่องการเรียนรู้ ชอบซื้อหนังสือแต่ไม่อ่านแต่มีไว้เพื่อความภูมิใจ
- 5.1.4 ความสนุกของเจนเนอเรชันเอ็กซ์ ชอบความสนุก แต่ไม่ชอบความบันเทิงมากเกินไป
- 5.1.5 มีค่านิยมความไม่เป็นทางการ เช่น การไม่ผูกเนคไทร์ไปทำงาน เจนเนอเรชันเอ็กซ์จะขานรับระเบียบปฏิบัติทันที
- 5.1.6 เน้นความจริง เน้นผลลัพธ์ ทุกอย่างบนข้อเท็จจริง

5.2 บุคลิกของเจนเนอเรชันเอ็กซ์

- 5.2.1 ลักษณะชอบสงสัย แต่ไม่กล้าที่จะถาม
- 5.2.2 ปรับตัวง่าย สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมใหม่ๆ ได้ง่าย
- 5.2.3 มีความคุ้นเคยเทคโนโลยี
- 5.2.4 มีความเป็นตัวของตัวเอง
- 5.2.5 ลักษณะการทำงานจะเน้นที่ผลลัพธ์ มากกว่ากระบวนการ
- 5.2.6 มีลักษณะนิสัยรักครอบครัว
- 5.2.7 มีความอดทน พยายาม และมุ่งมั่น
- 5.2.8 ลักษณะการพูดจามักชอบพูดจាកัดจิกหรือพูดจาถากถาง

5.3 ความต้องการของเจนเนอเรชันเอ็กซ์

- 5.3.1 ต้องการองค์กรที่ปลอดภัย เมือง โปร่งใส แข่งขันกันด้วยผลงานและตรวจสอบได้
- 5.3.2 ต้องการมีครอบครัวที่มีความสุข
- 5.3.3 ต้องการความสมดุลของชีวิตการทำงานกับครอบครัว
- 5.3.4 ต้องการวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่เคร่งเครียดเป็นทางการ ยืดหยุ่นในการทำงาน

5.4 พฤติกรรมการบริโภคของเจนเนอเรชันเอ็กซ์

พฤติกรรมการใช้จ่ายเงินเจนเนอเรชันเอ็กซ์ รายจ่ายของคนกลุ่มนี้มักจะมีมากกว่าคนในรุ่นก่อนๆ โดยคนกลุ่มนี้จะชอบความสะดวกสบายและรักความสนุกสนาน แต่พวกเขา

มีความรอบคอบในการใช้จ่ายเงินอย่างมาก เป็นกลุ่มที่ใช้เงินเป็น อะไรที่ไม่จำเป็นจริงๆก็ไม่ซื้อ แต่หากอะไรที่จำเป็นถึงจะแพงแค่ไหน ก็จะยินยอมจ่ายเงินได้อย่างไม่ลังเล โดยมีการศึกษาข้อมูล ก่อนการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ ณ สถานที่ต่างๆจะถือเรื่องของคุณภาพ ถ้าคุณภาพ ไม่เป็นที่พอใจ ก็อาจจะไปซื้อตราห้อยอื่นที่ถูกกว่า โดยนอกเหนือจากรายดังที่กล่าวมายังมีรายจ่ายเพื่อความสะดวกสบายและประหยัดเวลา เช่น การใช้เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย เช่น โทรศัพท์มือถือ แทปเลต คนรุ่นนี้ จะมีความพิถีพิถันในการใช้เงิน และความระมัดระวังในการจัดการรายรับรายจ่ายนั้น การเข้ามาของเทคโนโลยีก็ไม่ได้ทำให้คนเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ถึงกับคลั่งไคล้เล่นเกมคอมพิวเตอร์ข้ามวันข้ามคืนเหมือนเด็กรุ่นใหม่ แต่เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์จะใช้เพื่อการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และเพื่อความสะดวกสบายเท่านั้น และพวกเขาสามารถบริหารและนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เป็นประโยชน์ (ทิพวัลย์ สิ้นนิธิตวาร, 2553)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และการศึกษาเอกสาร เกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย วิรณัฐ อรุณประเสริฐ (2555) ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่กำหนดการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่กำหนดการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคจากธนาคารกรุงเทพ พบว่าพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่ออยู่อาศัยเอง รูปแบบที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยว/บ้านแฝด ระยะเวลากู้ 21-30 ปี การเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยจะให้เจ้าหน้าที่โครงการเป็นผู้แนะนำธนาคารให้ แต่จะเป็นผู้ตัดสินใจในการใช้บริการเพียงคนเดียว วงเงินกู้ 1,000,000 - 2,000,000 บาท สำหรับการซื้อที่อยู่อาศัยที่เป็นบ้านเดี่ยว/บ้านแฝด

สอดคล้องกับผลวิจัยในเรื่องการตัดสินใจ และวงเงินกู้สำหรับที่อยู่อาศัยที่เป็นบ้านเดี่ยว/บ้านแฝด ของพงศธร ดิษเจริญ (2555) ที่ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยบริเวณถนนแจ้งวัฒนะของข้าราชการและพนักงานในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าเพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการพัฒนาที่อยู่อาศัยบริเวณถนนแจ้งวัฒนะ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยบริเวณถนนแจ้งวัฒนะของข้าราชการและพนักงานในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ, ปิยนาด บุญมี (2548) ทำการศึกษา เรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย

ในโครงการหมู่บ้าน พี พี แลนด์ จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อที่อยู่อาศัย ความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการซื้อที่อยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้าน พี พี แลนด์ จังหวัดลพบุรี และ จิตรลดา มานพ (2555) ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยในเขตชุมชนเมืองทองธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อที่อยู่อาศัย ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเลือกซื้อที่อยู่อาศัย และระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยในเขตชุมชนเมืองทองธานี

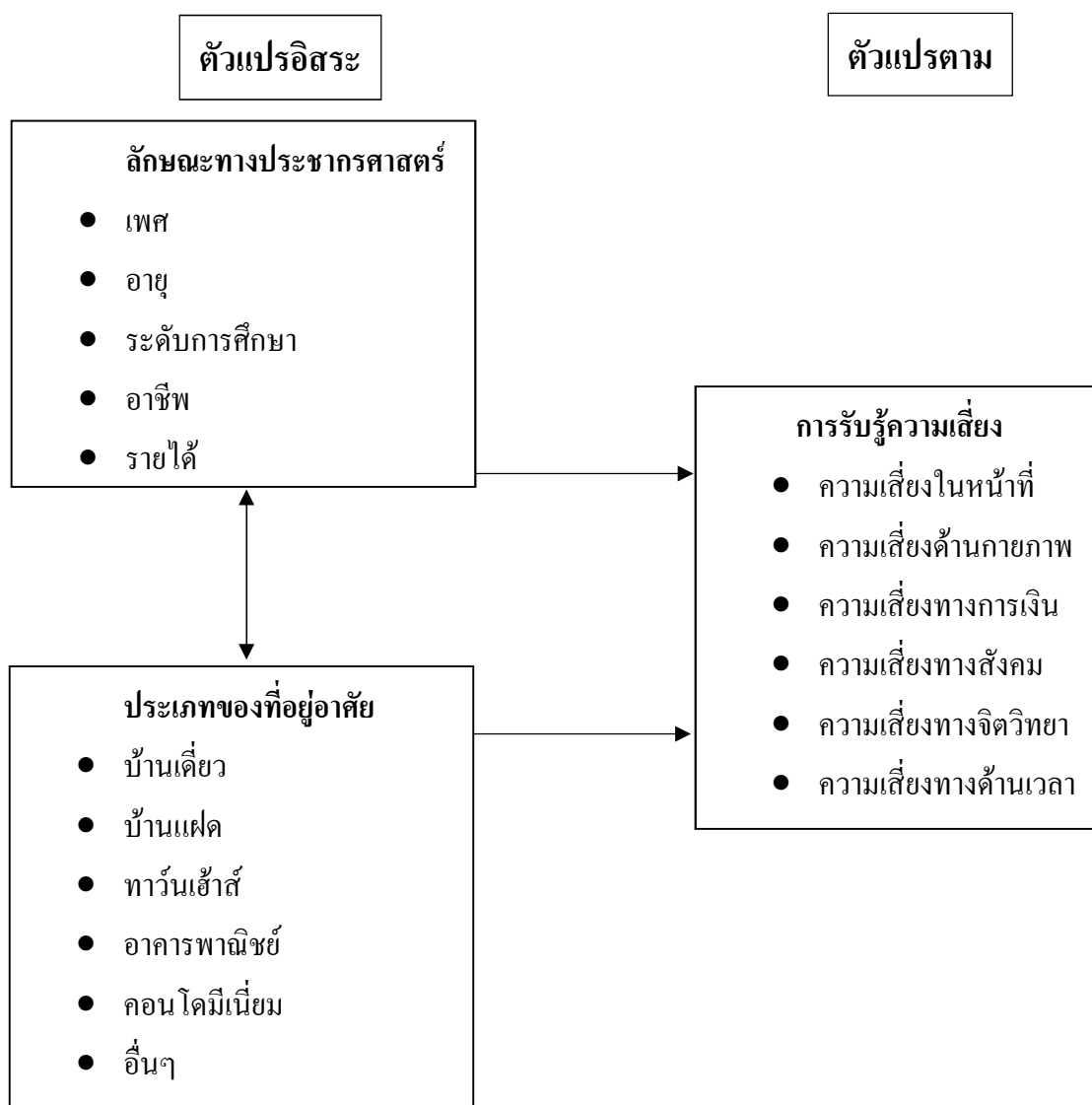
แต่ขัดแย้งกับจิตรลดา มานพ ในประเด็นดังนี้ พฤติกรรมการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยในเขตเมืองทองธานี กลุ่มตัวอย่างมักอาศัยอยู่ห้องชุด (คอนโดมิเนียม) มากที่สุด และอาศัยอยู่ในช่วง 1 – 3 ปี เหตุผลสำคัญที่สุดในการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัย คือ ต้องการย้ายที่อยู่ ระดับราคาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ที่อยู่ห้องชุด(คอนโดมิเนียม) ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 200,000 – 400,000 บาท รูปแบบในการชำระเงินเป็นแบบเงินผ่อน

การรับรู้ความเสี่ยง

จากการทบทวนวรรณกรรม และการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง วราจรัธน์ ชันคำ (2553) ทำการศึกษา เรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ, ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง, ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการ, ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ต พบว่าการรับรู้ความเสี่ยงเกี่ยวกับธนาคารบนอินเทอร์เน็ต ด้านการเงินอยู่ในระดับมาก โดยที่การศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงเกี่ยวกับธนาคารบนอินเทอร์เน็ต และ รพีพรรณ โสระพันธ์ (2549) ได้ทำการศึกษา เรื่องการรับรู้ความเสี่ยงที่มีต่อบริการเช่าคินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ และความคิดเห็นที่มีต่อช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการเช่าคินผ่านเครื่องบริการ, ระดับความเสี่ยงที่ลูกค้ารับรู้, ความคิดเห็นที่มีต่อช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมในการเข้าถึงลูกค้าเกี่ยวกับการบริการเช่าคินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ และการรับรู้ความเสี่ยงหรือความไม่มั่นใจในการใช้บริการเช่าคินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ความรู้สึกเสี่ยงในการใช้บริการเช่าคินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ มีระดับความรู้สึกเสี่ยงหรือไม่มั่นใจในความเสี่ยงด้านเวลาและ

ความเสี่ยงด้านประโยชน์ใช้สอยในระดับปานกลาง และมีความรู้สึกเสี่ยงด้านจิตวิทยาและความเสี่ยงด้านสังคมในระดับต่ำ และระดับอายุแตกต่างกันมีระดับความรู้สึกเสี่ยงด้านสังคมในการใช้บริการเช่าคินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความรู้สึกเสี่ยงในการใช้บริการเช่าคินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติไม่แตกต่างกัน จากงานวิจัยทั้งสองจะเห็นได้ว่าการรับรู้ความเสี่ยงมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ตัวบุคคล และสินค้าที่ถูกค้ากำลังพิจารณา (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543)

กรอบแนวคิด



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ได้อาศัยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. รูปแบบการวิจัย
3. เครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรในอำเภอเมืองยะลา ในกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ เกิดตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2507 – 2521 (อายุ 35 – 49 ปี ค.ศ. 2013) ซึ่งมีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัย และต้องการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยไม่เคยมีสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทยมาก่อน

กลุ่มตัวอย่าง จำนวนประชากรใน อำเภอเมืองยะลา กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ แต่ไม่ทราบถึงจำนวนคนที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัย จึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% (ชาลินทร์ ศิลป์จารุ, 2553 : 46)

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด (ถ้าความเชื่อมั่น 95% Z เท่ากับ 1.96)

$$\text{ดังนั้น } n = \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} = 385 \text{ ราย}$$

การสุ่มตัวอย่าง โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎี การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยเลือกตัวอย่างการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่เกิดในปี พ.ศ. 2507 – 2521 อายุระหว่าง 35 - 49 ปี (คิด ณ ปี 2556) ซึ่งมีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัย และต้องการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553 : 63-64)

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภค กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ทำการเก็บข้อมูล โดยการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งคำถามได้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกที่พักอาศัย เป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อมูลในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนที่อยู่อาศัย

เป็นข้อมูลที่อยู่อาศัยปัจจุบัน ซึ่งประกอบไปด้วย ประเภทที่อยู่อาศัย ระดับราคาที่อยู่อาศัย การขอสินเชื่อกับธนาคาร ธนาคารที่เคขอใช้บริการสินเชื่อ และประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 3 ด้านระดับการรับรู้ความเสี่ยง

เป็นข้อมูลของการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภค กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ในด้านต่างๆ

ซึ่งในส่วนนี้เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว (Closed – end question) โดยลักษณะของคำถามจะเป็นการ ให้คะแนน โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง ระดับการรับรู้มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง ระดับการรับรู้มาก
3 คะแนน	หมายถึง ระดับการรับรู้ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง ระดับการรับรู้น้อย
1 คะแนน	หมายถึง ระดับการรับรู้ที่น้อยที่สุด

การพิจารณาการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภค กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ผู้วิจัยได้จัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับโดยพิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณความกว้างของชั้น (วิศิษฏ์เทศกิจ, 2538, น.8-11)

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าว สามารถแบ่งระดับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภค ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 4.21 - 5.00	มีการรับรู้ความเสี่ยงมากที่สุด
ระดับคะแนน 3.41 - 4.20	มีการรับรู้ความเสี่ยงมาก
ระดับคะแนน 2.61 - 3.40	มีการรับรู้ความเสี่ยงปานกลาง
ระดับคะแนน 1.81 - 2.60	มีการรับรู้ความเสี่ยงน้อย
ระดับคะแนน 1.00 - 1.80	มีการรับรู้ความเสี่ยงน้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม และทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสม โดยนำข้อมูลทั้งหมดที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม มาทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นที่ได้จากคำถาม เกี่ยวกับระดับการรับรู้ความเสี่ยงในแต่ละด้านของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ดังนี้

ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.72
 ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.83
 ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.85
 ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.94
 ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.92
 ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.84
 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นที่ได้จากคำถามทั้งหมด มีค่ามากกว่าเกณฑ์ยอมรับ
 ที่ 0.70 แสดงว่า แบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นมากเพียงพอ สามารถนำไปใช้ในการวิจัยต่อไปได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยให้กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ระหว่าง เดือนมกราคม ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2556 โดยกระจายพื้นที่การแจกแบบสอบถามไปยังประชากร ในอำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา จำนวน 385 ฅบับ นำข้อมูลทีรวบรวมได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการทางสถิติ

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการรวบรวมข้อมูลและจากการศึกษา เอกสารสิ่งพิมพ์ บทความ ข้อมูลสถิติ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมทั้งหมดมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัย ทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และประเภทที่อยู่อาศัย โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและร้อยละในการอธิบายลักษณะของข้อมูล
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล และประเภทที่อยู่อาศัย โดยใช้ Pearson Chi-square
3. วิเคราะห์ความแปรปรวน โดยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัวแปร กับ ตัวแปรอิสระ 1 ตัวแปร ในรูปแบบการทดสอบค่า t-Test และ F-Test ในการวิเคราะห์ ข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภค กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ที่มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัย และต้องการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ในครั้งนี้ ได้ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ตลอดจนนำเสนอผลการศึกษารูปตารางประกอบการบรรยายเชิงวิเคราะห์

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
χ^2	แทน ค่าไคสแควร์ (Chi – Square)
P	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Crosstabulation
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบ่งลำดับขั้นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 6 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการขอสินเชื่อ
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประเภทที่อยู่อาศัย

4.5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือก
สินเชื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือก
สินเชื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษา
ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ
อาชีพ รายได้ และจำนวนสมาชิกที่พักอาศัย โดยใช้สถิติความถี่ และร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

(N=385)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	181	47.01
หญิง	204	52.99
อายุ		
35 - 39	199	51.69
40 - 44	75	19.48
45 - 49	111	28.83
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	59	15.32
ปริญญาตรี	237	61.56
ปริญญาโท	87	22.60
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.52

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	150	38.96
สมรส/อยู่ด้วยกัน	212	55.06
หม้าย/หย่าร้าง	23	5.97
อาชีพ		
ข้าราชการ	141	36.62
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	81	21.04
พนักงานเอกชน	88	22.86
ธุรกิจส่วนตัว	46	11.95
รับจ้าง	19	4.94
อื่นๆ (พนักงานราชการ)	10	2.60
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,000 – 20,000 บาท	121	31.43
20,001 – 25,000 บาท	75	19.48
25,001 – 30,000 บาท	69	17.92
30,001 – 35,000 บาท	44	11.43
35,001 – 40,000 บาท	24	6.23
40,001 บาทขึ้นไป	52	13.51
จำนวนสมาชิกที่พักอาศัย		
1 คน	20	5.19
2 – 3 คน	221	57.40
4 – 5 คน	119	30.91
6 คนขึ้นไป	25	6.49

จากตารางที่ 4.1 แสดงลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร โภคเงินเนอเรชั่นเฮ็ทซ์ ในอำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา จำนวน 385 คน สามารถจำแนกข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลได้ ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้พบว่า มีสัดส่วนเพศหญิงและเพศชายใกล้เคียงกัน โดยมีเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย คิดเป็นเพศหญิงร้อยละ 52.99 และเพศชายร้อยละ 47.01

อายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุต่ำสุด 35 ปี และสูงสุด 49 ปี แบ่งช่วงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม โดยมีอายุในช่วง 35 – 39 ปี จำนวนมากที่สุดร้อยละ 51.69 รองลงมาคืออายุในช่วง 45 – 49 ปี ร้อยละ 28.83 และอายุในช่วง 40 – 44 ปี ร้อยละ 19.48 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุดร้อยละ 61.56 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปริญญาโทร้อยละ 22.60 ต่ำกว่าปริญญาโทร้อยละ 15.32 และสูงกว่าปริญญาโทจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 0.52

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มากที่สุดร้อยละ 55.06 รองลงมาคือสถานภาพโสดร้อยละ 38.96 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้างร้อยละ 5.97 ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพข้าราชการ จำนวนมากที่สุดร้อยละ 36.62 รองลงมาคืออาชีพพนักงานเอกชน และพนักงานรัฐวิสาหกิจมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยมีพนักงานเอกชนมากกว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นพนักงานเอกชนร้อยละ 22.86 และ พนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 21.04 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 11.95 อาชีพรับจ้างร้อยละ 4.94 และน้อยที่สุดคือ อาชีพอื่นๆ (พนักงานราชการ) ร้อยละ 2.60

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท จำนวนมากที่สุดร้อยละ 31.43 รองลงมาคือรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ซึ่งใกล้เคียงกับรายได้ 25,001 – 30,000 บาท โดยมีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มากกว่า รายได้ 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 19.48 และ รายได้ 25,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 17.92 รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป ใกล้เคียงกับรายได้ 30,001 – 35,000 บาท โดยมีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มากกว่ารายได้ 30,001 – 35,000 บาท คิดเป็นรายได้ 40,001 บาทขึ้นไปร้อยละ 13.51 และ รายได้ 30,001 - 35,000 บาทร้อยละ 11.43 ส่วนรายได้น้อยที่สุดเพียงร้อยละ 6.23 คือ รายได้ 35,001 – 40,000 บาท

จำนวนสมาชิกที่พักอาศัย กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยในบ้านมากที่สุด จำนวน 2 – 3 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 รองลงมาได้แก่ จำนวนสมาชิก 4 - 5 คน คิดเป็นร้อยละ 30.91 มีจำนวน 6 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.49 และจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 5.19 มีจำนวนสมาชิกพักอาศัยในบ้านจำนวน 1 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการขอสินเชื่อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทที่อยู่อาศัยและการขอสินเชื่อ ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่อยู่อาศัยในด้าน ประเภทที่อยู่อาศัย ราคาที่อยู่อาศัย การซื้อที่อยู่อาศัย การขอสินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย ธนาคารที่เคยใช้บริการขอสินเชื่อ และประเภทผลิตภัณฑ์ที่ต้องการสินเชื่อจากธนาคารกรุงไทย โดยใช้สถิติหาความถี่ และร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และการขอสินเชื่อ

(N=385)		
ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทที่อยู่อาศัย		
บ้านเดี่ยว	236	61.30
บ้านแฝด	37	9.61
ทาวน์เฮ้าส์	58	15.06
อาคารพาณิชย์	41	10.65
คอนโดมิเนียม	11	2.86
อื่นๆ	2	0.52
ราคาที่อยู่อาศัย		
ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	122	31.69
1,000,000 – 2,000,000 บาท	164	42.60
2,000,001 – 3,000,000 บาท	71	18.44
มากกว่า 3,000,000 บาท	28	7.27
การซื้อบ้านหลังแรก		
ใช่	245	63.64
ไม่ใช่	140	36.36
การขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยครั้งแรกกับธนาคาร		
ใช่	267	69.35
ไม่ใช่	118	30.65

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารที่เคยขอใช้บริการสินเชื่อ		
ธนาคารกรุงเทพ	10	8.47
ธนาคารกสิกรไทย	19	16.10
ธนาคารไทยพาณิชย์	20	16.95
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	41	34.75
ธนาคารออมสิน	19	16.10
อื่นๆ	9	7.63
ประเภทผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทยที่ต้องการ		
สินเชื่อที่อยู่อาศัยกรุงไทยบ้านแสนสะดวก	156	40.52
สินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อการ Refinance	10	2.60
สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับบุคลากรภาครัฐ	42	10.91
สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับข้าราชการ	55	14.29
สินเชื่อที่อยู่อาศัยอื่นๆจัดตามช่วงเวลา	80	20.78
สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับสินทรัพย์พร้อมขาย	42	10.91

จากตารางที่ 4.2 แสดงลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และการขอสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคนอกระบบเอ็นเอชเอ็นเอช ในอำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา จำนวน 385 คน สามารถจำแนกข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และการขอสินเชื่อได้ ดังนี้

ประเภทที่อยู่อาศัยที่ต้องการซื้อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมา เป็นทาวน์เฮ้าส์ร้อยละ 15.06 อาคารพาณิชย์ ร้อยละ 10.65 บ้านแฝดร้อยละ 9.61 คอนโดมิเนียมร้อยละ 2.86 และอื่นๆน้อยที่สุด (ที่ดินเปล่า) ร้อยละ 0.52 ตามลำดับ

ราคาที่อยู่อาศัยที่ต้องการซื้อ กลุ่มตัวอย่างต้องการซื้อที่อยู่อาศัยในราคา 1,000,000 – 2,000,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.60 รองลงมาอยู่ที่ราคาน้อยกว่า 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.69 ราคา 2,000,001 – 3,000,000 บาท ร้อยละ 18.46 และน้อยที่สุดอยู่ที่ราคามากกว่า 3,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.27

การซื้อบ้านหลังแรก กลุ่มตัวอย่างซื้อที่อยู่อาศัยครั้งนี้ เป็นการซื้อบ้านหลังแรก คิดเป็นร้อยละ 63.64 และเคยซื้อบ้านแล้วร้อยละ 36.36

การขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยครั้งแรกกับธนาคาร กลุ่มตัวอย่างมีการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 69.35 และเคยขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารแล้วคิดเป็นร้อยละ 30.65

ธนาคารที่เคยขอใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย กลุ่มตัวอย่างจากจำนวนร้อยละ 30.65 (118 คน) ที่เคยขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารแล้วนั้น เคยยื่นขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์มากที่สุดร้อยละ 34.75 รองลงมาเป็นธนาคารกสิกรไทยร้อยละ 16.95 มีการขอสินเชื่อจากธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารออมสินเท่ากัน คือร้อยละ 16.10 ธนาคารกรุงเทพร้อยละ 8.47 และธนาคารอื่นๆ(ธนาคารทหารไทย)น้อยที่สุดร้อยละ 7.63 ตามลำดับ

ประเภทผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ต้องการขอใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย กลุ่มตัวอย่างต้องการขอใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยกรุงไทยบ้านแสนสะดวกมากที่สุดร้อยละ 40.52 รองลงมาสินเชื่อส่งเสริมการขายอื่นๆที่จัดตามช่วงเวลาร้อยละ 20.78 สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับข้าราชการร้อยละ 14.29 สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับบุคลากรภาครัฐและสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับทรัพย์สินพร้อมขายเท่ากัน คือร้อยละ 10.91 และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพื่อการ Refinance น้อยที่สุดร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของ ธนาคารกรุงไทย

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ซึ่งผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการรับรู้ความเสี่ยงแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพหรือด้านความปลอดภัย ด้านการเงิน ด้านหน้าที่หรือประโยชน์ใช้สอยของผลิตภัณฑ์ ด้านสังคม ด้านจิตวิทยา และด้านเวลา โดยมีคำถามรวมทั้งหมด 18 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามที่ตรงกับความคิดเห็นเพียงคำตอบเดียว ใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของ ธนาคารกรุงไทย

ระดับการรับรู้ความเสี่ยง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.ด้านกายภาพ/ความปลอดภัย	2.96	1.03	ปานกลาง
2.ด้านการเงิน	3.13	0.94	ปานกลาง
3.ด้านหน้าที่/การใช้ประโยชน์	3.01	0.90	ปานกลาง
4.ด้านสังคม	2.72	1.07	ปานกลาง
5.ด้านจิตวิทยา	2.94	1.06	ปานกลาง
6.ด้านเวลา	3.19	0.96	ปานกลาง
รวม	2.99	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่าระดับการรับรู้ความเสี่ยงโดยภาพรวมอยู่ในระดับการรับรู้ความเสี่ยงปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรกคือ ด้านเวลาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.19 รองลงมา คือ ด้านการเงินมีค่าเฉลี่ย 3.13 ด้านหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ย 3.01 ด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.96 ด้านจิตวิทยามีค่าเฉลี่ย 2.94 และด้านสังคมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2.72

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพหรือด้านความปลอดภัย ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.ความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินและความลับของลูกค้าธนาคารต่อการถูกเปิดเผย	3.01	1.23	ปานกลาง
2.ความปลอดภัยต่อชีวิตในการขอสินเชื่อเพื่อซื้อทรัพย์สินพร้อมขายของธนาคาร(NPA)	3.06	1.14	ปานกลาง
3.ความปลอดภัยในการใช้บริการสินเชื่อจากพนักงานธนาคาร	2.80	1.13	ปานกลาง
รวม	2.96	1.03	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่าระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพหรือด้านความปลอดภัย ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับการรับรู้ความเสี่ยงปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 เมื่อพิจารณาทางด้าน ลำดับแรกคือด้านความปลอดภัยต่อชีวิตในการขอสินเชื่อเพื่อซื้อทรัพย์สินพร้อมขายของธนาคาร (NPA) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.06 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินและความลับของลูกค้า ธนาคารต่อการถูกเปิดเผย มีค่าเฉลี่ย 3.01 และด้านความปลอดภัยในการใช้บริการสินเชื่อจากพนักงานธนาคาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.80

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.การได้รับอนุมัติเงินกู้ตามที่ยื่นขอ	3.05	1.11	ปานกลาง
2.การเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ก่อน ทราบผลการพิจารณาสินเชื่อ	3.10	1.05	ปานกลาง
3.การทำผลิตภัณฑ์เสริมอื่นๆ	3.24	1.11	ปานกลาง
รวม	3.13	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่าระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับการรับรู้ความเสี่ยงปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 เมื่อพิจารณาทางด้าน ลำดับแรกคือ ด้านการต้องทำผลิตภัณฑ์เสริมอื่นๆ นอกเหนือจากการขอสินเชื่อ (ประกันชีวิต,ประกันวินาศภัย) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.24 รองลงมาคือ การเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ก่อนการทราบผลการพิจารณาสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.10 และการได้รับอนุมัติเงินกู้ตามที่ยื่นขอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.05

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ หรือประโยชน์ใช้สอยของผลิตภัณฑ์ ในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับในการขอกู้	3.16	1.00	ปานกลาง
2.การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานหลังการขาย	2.93	1.08	ปานกลาง
3.การรับทราบข่าวสารของธนาคารต่อผลประโยชน์ของลูกค้า	2.92	1.02	ปานกลาง
รวม	3.01	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่าระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ หรือประโยชน์ใช้สอยของผลิตภัณฑ์ ในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับการรับรู้ความเสี่ยงปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับในการขอกู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.16 และการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานหลังการขายมีค่าใกล้เคียงกับ การรับทราบข่าวสารของธนาคารต่อผลประโยชน์ของลูกค้า โดยการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานหลังการขายมีค่ามากกว่าการรับทราบข่าวสารของธนาคารต่อผลประโยชน์ของลูกค้า คิดเป็นค่าเฉลี่ยการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานหลังการขาย 2.93 และการรับทราบข่าวสารของธนาคารต่อผลประโยชน์ของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.92

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม ในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.การยอมรับของครอบครัว	2.80	1.20	ปานกลาง
2.การยอมรับของญาติ	2.72	1.09	ปานกลาง
3.การยอมรับของเพื่อน	2.65	1.10	ปานกลาง
รวม	2.72	1.07	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่าระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับการรับรู้ความเสี่ยงปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.72 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรกคือ การยอมรับของครอบครัวต่อธนาคารที่เลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.80 รองลงมาคือ การยอมรับของญาติต่อธนาคารที่เลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.72 และการยอมรับของเพื่อนต่อธนาคารที่เลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.65

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.ความสามารถในการชำระหนี้ต่อการผ่อนชำระสินเชื่อ	2.93	1.12	ปานกลาง
2.การขอสินเชื่อมีผลต่อภาวะการเงินหรือการขอสินเชื่อในอนาคต	2.96	1.13	ปานกลาง
3.ประวัติทางการเงิน (NCB)	2.92	1.22	ปานกลาง
รวม	2.94	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 แสดงว่าระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับการรับรู้ความเสี่ยงปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรกคือ การขอสินเชื่อมีผลต่อภาวะการเงินหรือการขอสินเชื่อในอนาคต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.96 และความสามารถในการชำระหนี้ต่อการผ่อนชำระสินเชื่อมีค่าใกล้เคียงกับ ประวัติทางการเงิน (NCB) โดยความสามารถในการชำระหนี้ต่อการผ่อนชำระสินเชื่อมีค่ามากกว่าประวัติทางการเงิน (NCB) คิดเป็นค่าเฉลี่ยความสามารถในการชำระหนี้ต่อการผ่อนชำระสินเชื่อ 2.93 และประวัติทางการเงิน (NCB) มีค่าเฉลี่ย 2.92

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.การติดต่อขออนุมัติสินเชื่อใช้เวลานาน	3.25	1.05	ปานกลาง
2.พนักงานติดต่อขอข้อมูลลูกค้าใช้เวลานาน	3.21	1.04	ปานกลาง
3.ระยะเวลาในการขอสินเชื่อ ทันตามกำหนดสัญญาจะซื้อจะขาย	3.12	1.07	ปานกลาง
รวม	3.19	0.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่าระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับการรับรู้ความเสี่ยงปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 เมื่อพิจารณาทางด้าน ลำดับแรกคือ การติดต่อขออนุมัติสินเชื่อใช้เวลานาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.25 รองลงมาคือ พนักงานติดต่อขอข้อมูลลูกค้าใช้เวลานาน มีค่าเฉลี่ย 3.21 และระยะเวลาในการขอสินเชื่อ ทันตามกำหนดสัญญาจะซื้อจะขาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.12

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประเภทที่อยู่อาศัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประเภทที่อยู่อาศัย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ค่าไคสแควร์ (χ^2) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าร้อยละ ค่าไคสแคว์ของความสัมพันธ์ระหว่างประเภทที่อยู่อาศัย ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย กับเพศ

	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บ้านเดี่ยว	113	29.35	123	31.95	234	61.30
บ้านแฝด	21	5.45	16	4.16	37	9.61
ทาวน์เฮ้าส์	21	5.45	37	9.61	58	15.06
อาคารพาณิชย์	20	5.19	21	5.45	41	10.64
คอนโดมิเนียม	6	1.56	5	1.30	11	2.86
อื่นๆ	0	0.00	2	0.52	2	0.52
รวม	181	47.01	204	52.99	385	100

$$\chi^2 = 6.28, P = 0.28$$

จากตารางที่ 4.10 พบว่าประเภทที่อยู่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าร้อยละ ค่าไคสแคว์ของความสัมพัธ์ระหว่างประเภทที่อยู่อาศัย ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย กับอายุ

	35 - 39 ปี		40 - 44 ปี		45 - 49 ปี		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บ้านเดี่ยว	115	29.87	45	11.69	76	19.74	236	61.30
บ้านแฝด	24	6.23	4	1.04	9	2.34	37	9.61
ทาวน์เฮ้าส์	31	8.05	11	2.86	16	4.16	58	15.06
อาคารพาณิชย์	25	6.49	10	2.60	6	1.56	41	10.65
คอนโดมิเนียม	4	1.04	5	1.30	2	0.52	11	2.86
อื่นๆ	0	0.00	0	0.00	2	0.52	2	0.52
รวม	199	51.69	75	19.48	111	28.83	385	100

$$\chi^2 = 18.09, P = 0.05$$

จากตารางที่ 4.11 พบว่าประเภทที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ทุกช่วงอายุ ตั้งแต่ 35 - 39 ปี, 40 - 44 ปี และ 45 - 49 ปี มีความต้องการที่จะซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.87, ร้อยละ 11.69 และ ร้อยละ 19.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประเภทที่อยู่อาศัย ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย กับระดับการศึกษา

	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่าปริญญาโท		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บ้านเดี่ยว	44	11.43	142	36.88	50	12.99	0	0	236	61.30
บ้านแฝด	7	1.82	17	4.42	13	3.38	0	0	37	9.61
ทาวน์เฮ้าส์	5	1.30	41	10.65	10	2.60	2	0.52	58	15.06
อาคารพาณิชย์	3	0.78	29	7.53	9	2.34	0	0	41	10.65
คอนโดมิเนียม	0	0.00	6	1.56	5	1.30	0	0.00	11	2.86
อื่นๆ	0	0.00	2	0.52	0	0.00	0	0.00	2	0.52
รวม	59	15.32	237	61.56	87	22.60	2	0.52	385	100

$$\chi^2 = 28.67, P = 0.02$$

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประเภทที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี , ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.43, ร้อยละ 36.88 และ ร้อยละ 12.99 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภททาวน์เฮ้าส์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.52

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าร้อยละ ค่าโคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประเภทที่อยู่อาศัย ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย กับสถานภาพ

	โสด		สมรส/อยู่ด้วยกัน		หม้าย/หย่าร้าง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บ้านเดี่ยว	93	24.16	128	33.25	15	3.90	236	61.30
บ้านแฝด	10	2.60	27	7.01	0	0.00	37	9.61
ทาวน์เฮ้าส์	21	5.45	33	8.57	4	1.04	58	15.06
อาคารพาณิชย์	18	4.68	21	5.45	2	0.52	41	10.65
คอนโดมิเนียม	6	1.56	3	0.78	2	0.52	11	2.86
อื่นๆ	2	0.52	0	0.00	0	0.00	2	0.52
รวม	150	38.96	212	55.06	23	5.97	385	100

$$\chi^2 = 14.60, P = 0.15$$

จากตารางที่ 4.13 พบว่าประเภทที่อยู่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับสถานภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าร้อยละ ค่าไคสแคว์ของความสัมพันธ์ระหว่างประเภทที่อยู่อาศัย ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย กับอาชีพ

	ข้าราชการ		พนักงาน		พนักงานเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		รับจ้าง		อื่นๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บ้านเดี่ยว	104	27.01	47	12.21	49	12.73	18	4.68	10	2.60	8	2.08	236	61.30
บ้านแฝด	10	2.60	2	0.52	10	2.60	11	2.86	4	1.04	0	0.00	37	9.61
ทาวน์เฮ้าส์	16	4.16	17	4.42	15	3.90	6	1.56	2	0.52	2	0.52	58	15.06
อาคารพาณิชย์	7	1.82	10	2.60	10	2.60	11	2.86	3	0.78	0	0.00	41	10.65
คอนโดมิเนียม	2	0.52	5	1.30	4	1.04	0	0.00	0	0.00	0	0.00	11	2.86
อื่นๆ	2	0.52	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	0.52
รวม	141	36.62	81	21.04	88	22.86	46	11.95	19	4.94	10	2.60	385	100

$$\chi^2 = 55.76, P = 0.00$$

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประเภทที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้
 ทุกอาชีพ ได้แก่ ข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พนักงานเอกชน, ธุรกิจส่วนตัว, รับจ้าง และอื่นๆ (พนักงานราชการ)
 มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยวมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 27.01, ร้อยละ 12.21, ร้อยละ 12.73, ร้อยละ 4.68, ร้อยละ 2.60 และ ร้อยละ 2.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าร้อยละ ค่าโคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างประเภทที่อยู่อาศัย ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย กับรายได้

	15,000-20,000		20,001-25,000		25,001-30,000		30,001-35,000		35,001-40,000		40,001 บาท		รวม	
	บาท		บาท		บาท		บาท		บาท		ขึ้นไป			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บ้านเดี่ยว	89	23.12	50	12.99	39	10.13	18	4.68	8	2.08	32	8.31	236	61.30
บ้านแฝด	5	1.30	6	1.56	6	1.56	14	3.64	4	1.04	2	0.52	37	9.61
ทาวน์เฮ้าส์	17	4.42	9	2.34	14	3.64	6	1.56	4	1.04	8	2.08	58	15.06
อาคารพาณิชย์	8	2.08	9	2.34	10	2.60	5	1.30	3	0.78	6	1.56	41	10.65
คอนโดมิเนียม	2	0.52	1	0.26	0	0.00	1	0.26	3	0.78	4	1.04	11	2.86
อื่นๆ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	0.52	0	0.00	2	0.52
รวม	121	31.43	75	19.48	69	17.92	44	11.43	24	6.23	52	13.51	385	100

$$\chi^2 = 89.66, P = 0.00$$

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประเภทที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ 15,000 – 20,000 บาท, 20,001 – 25,000 บาท, 25,001 – 30,000 บาท, 30,001 – 35,000 บาท, 35,001 – 40,000 บาท และ 40,001 ขึ้นไป มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยวมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 23.12, ร้อยละ 12.99, ร้อยละ 10.13, ร้อยละ 4.68, ร้อยละ 2.08 และ ร้อยละ 8.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าร้อยละ ค่าไคสแคว์ของความสัมพันธ์ระหว่างประเภทที่อยู่อาศัย ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย กับจำนวนสมาชิกที่พักอาศัย

	1คน		2 – 3 คน		4 – 5 คน		6 คนขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บ้านเดี่ยว	13	3.38	135	35.06	76	19.74	12	3.12	236	61.30
บ้านแฝด	2	0.52	17	4.42	13	3.38	5	1.30	37	9.61
ทาวน์เฮ้าส์	1	0.26	41	10.65	15	3.90	1	0.26	58	15.06
อาคารพาณิชย์	2	0.52	22	5.71	10	2.60	7	1.82	41	10.65
คอนโดมิเนียม	0	0.00	6	1.56	5	1.30	0	0.00	11	2.86
อื่นๆ	2	0.52	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	0.52
รวม	20	5.19	221	57.40	119	30.91	25	6.49	385	100

$$\chi^2 = 56.70, P = 0.00$$

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประเภทที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับจำนวนสมาชิกที่อยู่อาศัยในครัวเรือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

จำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือน ได้แก่ 1 คน , 2 – 3 คน, 4 – 5 คน และ 6 คนขึ้นไป มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยวมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 3.38, ร้อยละ 35.06, ร้อยละ 19.74 และ ร้อยละ 3.12 ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน, ค่าเอฟ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Anova) และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามเพศ

ระดับการรับรู้ ความเสี่ยง	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านกายภาพ	2.96	1.05	2.96	1.02	-0.03	0.98
ด้านการเงิน	3.16	0.89	3.11	0.98	0.58	0.56
ด้านหน้าที่	3.04	0.87	2.97	0.93	0.78	0.43
ด้านสังคม	2.67	1.10	2.77	1.04	-0.94	0.35
ด้านจิตวิทยา	2.97	1.06	2.90	1.06	0.67	0.50
ด้านเวลา	3.20	0.94	3.19	0.98	0.13	0.90
ภาพรวม	3.00	0.84	2.98	0.84	0.21	0.84

จากตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย พบว่า

เพศที่แตกต่างกัน ระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ไม่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุ

ระดับการรับรู้ ความเสี่ยง	อายุ						F	Sig
	35 – 39 ปี		40 – 44 ปี		45 – 49 ปี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านกายภาพ	2.89	1.06	2.97	1.00	3.08	1.01	1.32	0.27
ด้านการเงิน	3.14	0.89	3.13	0.90	3.12	1.05	0.02	0.98
ด้านหน้าที่	3.02	0.89	2.98	0.89	3.00	0.94	0.05	0.95
ด้านสังคม	2.78	1.00	2.62	1.11	2.70	1.15	0.62	0.54
ด้านจิตวิทยา	2.93	1.06	2.96	1.09	2.93	1.04	0.02	0.98
ด้านเวลา	3.18	0.97	3.20	0.89	3.22	1.00	0.07	0.94
ภาพรวม	2.99	0.83	2.98	0.81	3.01	0.88	0.03	0.97

จากตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทยไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อกู้ยืมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการรับรู้ความเสี่ยง	ระดับการศึกษา								F	Sig
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่าปริญญาโท			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านกายภาพ	2.63	1.05	3.04	0.96	2.94	1.16	4.00	0.00	3.17	0.02*
ด้านการเงิน	2.73	0.86	3.18	0.91	3.26	1.02	4.00	0.00	5.00	0.00*
ด้านหน้าที่	2.60	0.87	3.07	0.84	3.11	1.01	3.00	0.00	4.82	0.00*
ด้านสังคม	2.55	1.03	2.82	1.01	2.61	1.22	2.00	0.00	1.75	0.16
ด้านจิตวิทยา	2.63	1.09	3.04	1.01	2.86	1.14	3.67	0.00	2.89	0.04*
ด้านเวลา	2.95	1.01	3.23	0.91	3.25	1.05	3.67	0.00	1.57	0.20
ภาพรวม	2.68	0.81	3.06	0.78	3.01	0.99	3.39	0.00	3.37	0.02

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อกู้ยืมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยง ได้แก่ ด้านกายภาพ, ด้านการเงิน, ด้านหน้าที่ และด้านจิตวิทยา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ใช้วิธี Scheffe ดังตารางที่ 4.20 – 4.23

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
		2.63	3.04	2.94	4.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.63	-	0.41	0.31	1.37
ปริญญาตรี	3.04		-	-0.10	0.96
ปริญญาโท	2.94			-	1.06
สูงกว่าปริญญาโท	4.00				-

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก การกระจายของข้อมูลไม่เป็นแบบโค้งปกติ

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
		2.73	3.18	3.26	4.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.73	-	0.45*	0.53*	1.27
ปริญญาตรี	3.18		-	0.08	0.82
ปริญญาโท	3.26			-	0.74
สูงกว่าปริญญาโท	4.00				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านการเงินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมากกว่าผู้มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี และผู้มีการศึกษาปริญญาโท มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมากกว่าผู้มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
		2.60	3.07	3.11	3.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.60	-	0.47*	0.51*	0.40
ปริญญาตรี	3.07		-	0.04	-0.07
ปริญญาโท	3.11			-	-0.11
สูงกว่าปริญญาโท	3.00				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านหน้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่มากกว่าผู้มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี และผู้มีการศึกษาปริญญาโท มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่มากกว่าผู้มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ในการเลือกสินเชื่อกู้ยืมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
		2.63	3.04	2.86	3.67
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.63	-	0.41	0.23	1.04
ปริญญาตรี	3.04		-	-0.18	0.63
ปริญญาโท	2.86			-	0.81
สูงกว่าปริญญาโท	3.67				-

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ในการเลือกสินเชื่อกู้ยืม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่าระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อกู้ยืมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามสถานภาพ

ระดับการรับรู้ความเสี่ยง	สถานภาพ						F	Sig
	โสด		สมรส/อยู่ด้วยกัน		หม้าย/หย่าร้าง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านกายภาพ	3.02	1.01	2.99	1.03	2.29	1.00	5.32	0.01*
ด้านการเงิน	3.20	0.95	3.15	0.93	2.57	0.84	4.68	0.01*
ด้านหน้าที่	3.12	0.92	2.98	0.87	2.46	0.92	5.68	0.00*
ด้านสังคม	2.84	1.01	2.72	1.09	2.00	0.95	6.36	0.00*
ด้านจิตวิทยา	3.07	1.00	2.89	1.09	2.46	1.03	3.65	0.03*
ด้านเวลา	3.34	0.85	3.14	0.99	2.67	1.16	5.62	0.00*
ภาพรวม	3.10	0.82	2.98	0.84	2.41	0.78	6.97	0.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงทุกด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ, ด้านการเงิน, ด้านหน้าที่, ด้านสังคม, ด้านจิตวิทยา และด้านเวลา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ใช้วิธี Scheffe ดังตารางที่ 4.25 - 4.30

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพต่างกัน เป็นรายคู่

สถานภาพ	\bar{X}	เปรียบเทียบ		
		โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง
		3.02	2.99	2.29
โสด	3.02	-	-0.03	-0.73*
สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.99		-	-0.70*
หม้าย/หย่าร้าง	2.29			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า สถานภาพต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพน้อยกว่า ผู้มีสถานภาพโสด และผู้มีสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพต่างกัน เป็นรายคู่

สถานภาพ	\bar{X}			
		โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง
		3.20	3.15	2.57
โสด	3.20	-	-0.05	-0.63*
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.15		-	-0.58*
หม้าย/หย่าร้าง	2.57			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่าสถานภาพต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านการเงินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด และผู้ที่มีสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพต่างกัน เป็นรายคู่

สถานภาพ	\bar{X}			
		โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง
		3.12	2.98	2.46
โสด	3.12	-	-0.14	-0.66*
สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.98		-	-0.52*
หม้าย/หย่าร้าง	2.46			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่าสถานภาพต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านหน้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่น้อยกว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด และผู้ที่มีสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพต่างกัน เป็นรายคู่

สถานภาพ	\bar{X}			
		โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง
		2.84	2.72	2.00
โสด	2.84	-	-0.12	-0.84*
สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.72		-	-0.72*
หม้าย/หย่าร้าง	2.00			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า สถานภาพต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมน้อยกว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด และผู้ที่มีสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพต่างกัน เป็นรายคู่

สถานภาพ	\bar{X}			
		โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง
		3.07	2.89	2.46
โสด	3.07	-	-0.18	-0.61*
สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.89		-	-0.43
หม้าย/หย่าร้าง	2.46			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่าสถานภาพต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาน้อยกว่าผู้มีสถานภาพโสด

ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา ในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพต่างกัน เป็นรายคู่

สถานภาพ	\bar{X}	โสด		
		โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง
		3.34	3.14	2.67
โสด	3.34	-	-0.20	-0.67*
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.14		-	-0.47
หม้าย/หย่าร้าง	2.67			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่าสถานภาพต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาน้อยกว่าผู้มีสถานภาพโสด

ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ

ระดับการรับรู้ ความเสี่ยง	อาชีพ												F	Sig
	ข้าราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงานเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		รับจ้าง		อื่นๆ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านกายภาพ	3.32	1.04	2.61	0.86	3.09	0.88	2.59	1.07	2.68	1.22	1.87	0.69	10.36	0.00*
ด้านการเงิน	3.63	0.91	2.64	0.81	3.11	0.79	2.68	0.75	3.12	0.82	2.33	0.89	20.01	0.00*
ด้านหน้าที่	3.48	0.91	2.60	0.78	3.01	0.73	2.50	0.72	2.89	0.78	2.13	0.69	19.49	0.00*
ด้านสังคม	3.23	1.07	2.35	0.92	2.65	0.93	2.13	1.04	2.67	0.84	2.13	0.72	13.83	0.00*
ด้านจิตวิทยา	3.37	1.04	2.42	0.81	2.95	1.03	2.77	1.01	2.84	1.01	1.93	0.95	12.19	0.00*
ด้านเวลา	3.56	0.92	2.99	0.98	3.15	0.83	2.78	0.86	3.07	1.06	2.20	0.85	9.78	0.00*
ภาพรวม	3.43	0.86	2.60	0.63	2.99	0.72	2.57	0.72	2.88	0.74	2.10	0.70	19.46	0.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงทุกด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ, ด้านการเงิน, ด้านหน้าที่, ด้านสังคม, ด้านจิตวิทยา และด้านเวลา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ใช้วิธี Scheffe ดังตารางที่ 4.32 - 4.37

ตารางที่ 4.32 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน เป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	อื่นๆ
		3.32	2.61	3.09	2.59	2.68	1.87
ข้าราชการ	3.32	-	-0.71*	-0.23	-0.73*	-0.64	-1.45*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.61		-	0.48	-0.02	0.07	-0.74
พนักงานเอกชน	3.09			-	-0.50	-0.41	-1.22*
ธุรกิจส่วนตัว	2.59				-	0.09	-0.72
รับจ้าง	2.68						-0.81
อื่นๆ	1.87						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่าอาชีพต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านกายภาพ น้อยกว่า ข้าราชการ, ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านกายภาพ น้อยกว่า ข้าราชการ และผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ (พนักงานราชการ) มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านกายภาพ น้อยกว่า ข้าราชการ และพนักงานเอกชน

ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ในการเลือกสินเชื่อกู้ยืมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน เป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	อื่นๆ
		3.63	2.64	3.11	2.68	3.12	2.33
ข้าราชการ	3.63	-	-0.99*	-0.52*	-0.95*	-0.51	-1.30*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.64		-	0.47*	0.04	0.48	-0.31
พนักงานเอกชน	3.11			-	-0.43	0.01	-0.78
ธุรกิจส่วนตัว	2.68				-	0.44	-0.35
รับจ้าง	3.12					-	-0.79
อื่นๆ	2.33						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินในการเลือกสินเชื่อกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่าอาชีพต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านการเงินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านการเงิน น้อยกว่า ข้าราชการ, พนักงานเอกชน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านการเงิน น้อยกว่า ข้าราชการ, พนักงานเอกชน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านการเงิน มากกว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจ, ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านการเงิน น้อยกว่า ข้าราชการ และผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ (พนักงานราชการ) มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านการเงิน น้อยกว่า ข้าราชการ

ตารางที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน เป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	อื่นๆ
		3.48	2.60	3.01	2.50	2.89	2.13
ข้าราชการ	3.48	-	-0.87*	-0.47*	-0.98*	-0.59	-1.35*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.60		-	0.41	-0.10	0.29	-0.47
พนักงานเอกชน	3.01			-	-0.51*	-0.12	-0.88
ธุรกิจส่วนตัว	2.50				-	0.39	-0.37
รับจ้าง	2.89					-	-0.76
อื่นๆ	2.13						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่าอาชีพต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านหน้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านหน้าที่ น้อยกว่า ข้าราชการ, พนักงานเอกชน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านหน้าที่ น้อยกว่า ข้าราชการ, ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านหน้าที่ น้อยกว่า ข้าราชการ และพนักงานเอกชน และผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ (พนักงานราชการ) มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านหน้าที่ น้อยกว่า ข้าราชการ

ตารางที่ 4.35 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน เป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	อื่นๆ
		3.23	2.35	2.65	2.13	2.67	2.13
ข้าราชการ	3.23	-	-0.88*	-0.58*	-1.10*	-0.56	-1.10*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.35		-	0.30	-0.22	0.32	-0.22
พนักงานเอกชน	2.65			-	-0.52	0.02	-0.52
ธุรกิจส่วนตัว	2.13				-	0.54	0.00
รับจ้าง	2.67					-	-0.54
อื่นๆ	2.13						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่าอาชีพต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านสังคม น้อยกว่า ข้าราชการ, พนักงานเอกชน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านสังคม น้อยกว่า ข้าราชการ, ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านสังคม น้อยกว่า ข้าราชการ และผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ (พนักงานราชการ) มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านสังคม น้อยกว่า ข้าราชการ

ตารางที่ 4.36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน เป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	อื่นๆ
		3.37	2.42	2.95	2.77	2.84	1.93
ข้าราชการ	3.37	-	-0.95*	-0.42	-0.60*	-0.53	-1.44*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.42		-	0.53*	0.35	0.42	-0.49
พนักงานเอกชน	2.95			-	-0.18	-0.11	-1.02
ธุรกิจส่วนตัว	2.77				-	0.07	-0.84
รับจ้าง	2.84					-	-0.91
อื่นๆ	1.93						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่าอาชีพต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านจิตวิทยา น้อยกว่า ข้าราชการ, พนักงานเอกชน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านจิตวิทยา น้อยกว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจ, ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านจิตวิทยา น้อยกว่า ข้าราชการ และผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ (พนักงานราชการ) มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านจิตวิทยา น้อยกว่า ข้าราชการ

ตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา ในการเลือกสินค้าซื้อ ที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน เป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	อื่นๆ
		3.56	2.99	3.15	2.78	3.07	2.20
ข้าราชการ	3.56	-	-0.57*	-0.41	-0.78*	-0.49	-1.36*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.99		-	0.16	-0.21	0.08	-0.79
พนักงานเอกชน	3.15			-	-0.37	-0.08	-0.95
ธุรกิจส่วนตัว	2.78				-	0.29	-0.58
รับจ้าง	3.07					-	-0.87
อื่นๆ	2.20						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาในการเลือกสินค้าซื้อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่าอาชีพต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านเวลา น้อยกว่า ข้าราชการ, ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านเวลา น้อยกว่า ข้าราชการ และผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ (พนักงานราชการ) มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านเวลา น้อยกว่า ข้าราชการ

ตารางที่ 4.38 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามรายได้

ระดับการรับรู้ความเสี่ยง	รายได้ (บาท)												F	Sig
	15,000-20,000		20,001-25,000		25,001-30,000		30,001-35,000		35,001-40,000		40,000 ขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านกายภาพ	3.05	0.99	3.24	1.02	3.01	0.97	2.94	1.06	2.43	1.10	2.54	1.01	4.49	0.00*
ด้านการเงิน	3.18	0.85	3.48	0.96	3.42	0.87	3.05	0.83	2.50	0.69	2.52	0.96	11.40	0.00*
ด้านหน้าที่	3.10	0.85	3.40	0.88	3.16	0.70	2.73	0.94	2.28	0.79	2.56	0.90	11.45	0.00*
ด้านสังคม	2.99	0.94	3.00	1.06	2.90	0.88	2.75	1.21	1.64	0.80	1.95	0.90	16.02	0.00*
ด้านจิตวิทยา	3.20	0.99	3.24	1.01	3.02	0.92	2.92	1.12	1.92	0.90	2.26	0.92	13.47	0.00*
ด้านเวลา	3.36	0.88	3.35	1.02	3.25	0.87	3.20	0.95	2.53	0.86	2.82	1.02	5.27	0.00*
ภาพรวม	3.15	0.76	3.28	0.86	3.13	0.74	2.93	0.81	2.22	0.67	2.44	0.79	13.44	0.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามรายได้ พบว่า รายได้แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงทุกด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ, ด้านการเงิน, ด้านหน้าที่, ด้านสังคม, ด้านจิตวิทยา และด้านเวลา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ใช้วิธี Scheffe ดังตารางที่ 4.39 - 4.44

ตารางที่ 4.39 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้แตกต่างกัน เป็นรายคู่

รายได้ (บาท)	\bar{X}	15,000	20,001	25,001	30,001	35,001	40,001
		-	-	-	-	-	ขึ้นไป
		20,000	25,000	30,000	35,000	40,000	
		3.05	3.24	3.01	2.94	2.43	2.54
15,000 - 20,000	3.05	-	0.19	-0.04	-0.11	-0.62	-0.51
20,001 - 25,000	3.24		-	-0.23	-0.30	-0.81*	-0.70*
25,001 - 30,000	3.01			-	-0.07	-0.58	-0.47
30,001 - 35,000	2.94				-	-0.51	-0.40
35,001 - 40,000	2.43					-	0.11
40,001 ขึ้นไป	2.54						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า รายได้ต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 40,000 บาท มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านกายภาพ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านกายภาพ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท

ตารางที่ 4.40 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้แตกต่างกัน เป็นรายคู่

รายได้ (บาท)	\bar{X}	15,000	20,001	25,001	30,001	35,001	40,001
		-	-	-	-	-	ขึ้นไป
		20,000	25,000	30,000	35,000	40,000	
		3.18	3.48	3.42	3.05	2.50	2.52
15,000 – 20,000	3.18	-	0.30	0.24	-0.13	-0.68*	-0.66*
20,001 – 25,000	3.48		-	-0.06	-0.43	-0.98*	-0.96*
25,001 – 30,000	3.42			-	-0.37	-0.92*	-0.90*
30,001 – 35,000	3.05				-	-0.55	-0.53
35,001 – 40,000	2.50					-	0.02
40,001 ขึ้นไป	2.52						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า รายได้ต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านการเงินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 40,000 บาท มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านการเงิน น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท, ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท

ผู้ที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านการเงิน น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท, ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท

ตารางที่ 4.41 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้แตกต่างกัน เป็นรายคู่

รายได้ (บาท)	\bar{X}	15,000	20,001	25,001	30,001	35,001	40,001
		-	-	-	-	-	ขึ้นไป
		20,000	25,000	30,000	35,000	40,000	
		3.10	3.40	3.16	2.73	2.28	2.56
15,000 – 20,000	3.10	-	0.30	0.06	-0.37	-0.82*	-0.54*
20,001 – 25,000	3.40		-	-0.24	-0.67*	-1.12*	-0.84*
25,001 – 30,000	3.16			-	-0.43	-0.88*	-0.60*
30,001 – 35,000	2.73				-	-0.45	-0.17
35,001 – 40,000	2.28					-	0.28
40,001 ขึ้นไป	2.56						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า รายได้ต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านหน้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 คู่ ได้แก่

ผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 35,000 บาท มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านหน้าที่ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท

ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 40,000 บาท มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านหน้าที่ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท, ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท

ผู้ที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านหน้าที่ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท, ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท

ตารางที่ 4.42 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้แตกต่างกัน เป็นรายคู่

รายได้ (บาท)	\bar{X}	15,000	20,001	25,001	30,001	35,001	40,001
		-	-	-	-	-	ขึ้นไป
		20,000	25,000	30,000	35,000	40,000	
		2.99	3.00	2.90	2.75	1.64	1.95
15,000 – 20,000	2.99	-	0.01	-0.09	-0.24	-1.35*	-1.04*
20,001 – 25,000	3.00		-	-0.10	-0.25	-1.36*	-1.05*
25,001 – 30,000	2.90			-	-0.15	-1.26*	-0.95*
30,001 – 35,000	2.75				-	-1.11*	-0.80*
35,001 – 40,000	1.64					-	0.31
40,001 ขึ้นไป	1.95						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า รายได้ต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 8 คู่ ได้แก่

ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 40,000 บาท มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านสังคม น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท, ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท, ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 35,000 บาท

ผู้ที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านสังคม น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท, ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท, ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 35,000 บาท

ตารางที่ 4.43 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้แตกต่างกัน เป็นรายคู่

รายได้ (บาท)	\bar{X}	15,000	20,001	25,001	30,001	35,001	40,001
		-	-	-	-	-	ขึ้นไป
		20,000	25,000	30,000	35,000	40,000	
		3.20	3.24	3.02	2.92	1.92	2.26
15,000 – 20,000	3.20	-	0.04	-0.18	-0.28	-1.28*	-0.94*
20,001 – 25,000	3.24		-	-0.22	-0.32	-1.32*	-0.98*
25,001 – 30,000	3.02			-	-0.10	-1.10*	-0.76*
30,001 – 35,000	2.92				-	-1.00*	-0.66
35,001 – 40,000	1.92					-	0.34
40,001 ขึ้นไป	2.26						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า รายได้ต่างกันมีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 คู่ ได้แก่

ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 40,000 บาท มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านจิตวิทยา น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท, ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท, ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 35,000 บาท

ผู้ที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านหน้าที่ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท, ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท

ตารางที่ 4.44 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา ในการเลือกสินค้าซื้อ ที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้แตกต่างกัน เป็นรายคู่

รายได้ (บาท)	\bar{X}	15,000	20,001	25,001	30,001	35,001	40,001
		-	-	-	-	-	ขึ้นไป
		20,000	25,000	30,000	35,000	40,000	
		3.36	3.35	3.25	3.20	2.53	2.82
15,000 – 20,000	3.36	-	-0.01	-0.11	-0.16	-0.83*	-0.54*
20,001 – 25,000	3.35		-	-0.10	-0.15	-0.82*	-0.53
25,001 – 30,000	3.25			-	-0.05	-0.72	-0.43
30,001 – 35,000	3.20				-	-0.67	-0.38
35,001 – 40,000	2.53					-	0.29
40,001 ขึ้นไป	2.82						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาในการเลือกสินค้าซื้อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า รายได้ต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 40,000 บาท มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านเวลา น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท

ผู้ที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านเวลา น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท

ตารางที่ 4.45 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามผู้ที่อยู่อาศัยในครัวเรือน

ระดับการรับรู้ความเสี่ยง	ผู้ที่อยู่อาศัยในครัวเรือน								F	Sig
	1 คน		2 – 3 คน		4 -5 คน		6 คนขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านกายภาพ	2.83	1.37	3.07	0.97	2.80	1.06	2.87	1.02	1.91	0.13
ด้านการเงิน	2.88	1.11	3.27	0.95	2.97	0.84	2.95	1.00	3.59	0.01*
ด้านหน้าที่	2.72	1.19	3.12	0.91	2.90	0.82	2.75	0.81	3.09	0.03*
ด้านสังคม	2.45	1.30	2.84	1.09	2.60	1.00	2.57	0.93	1.99	0.11
ด้านจิตวิทยา	2.60	1.21	3.07	1.05	2.79	1.05	2.72	0.92	3.05	0.03*
ด้านเวลา	3.05	0.96	3.31	0.97	3.07	0.96	2.85	0.69	2.91	0.03*
ภาพรวม	2.76	1.09	3.11	0.84	2.85	0.78	2.78	0.78	3.63	0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามผู้ที่อยู่อาศัยในครัวเรือน พบว่าผู้ที่อยู่อาศัยในครัวเรือนแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยง ได้แก่ ด้านการเงิน, ด้านหน้าที่, ด้านจิตวิทยา และด้านเวลา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ใช้วิธี Scheffe ดังตารางที่ 4.46 – 4.49

ตารางที่ 4.46 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ในการเลือกสินเชื่อกู้ยืมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีจำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนต่างกัน เป็นรายคู่

จำนวนสมาชิก ที่อาศัยอยู่ใน ครัวเรือน	\bar{X}	1 คน	2 – 3 คน	4 – 5 คน	6 คนขึ้นไป
1	2.88	-	0.39	0.09	0.07
2 – 3 คน	3.27		-	-0.30*	-0.32
4 – 5 คน	2.97			-	-0.02
6 คนขึ้นไป	2.95				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินในการเลือกสินเชื่อกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่าจำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ จำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือน 4 – 5 คน มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน น้อยกว่า ผู้ที่มีจำนวนสมาชิกอาศัยอยู่ในครัวเรือน 2-3 คน

ตารางที่ 4.47 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ในการเลือกสินเชื่อกู้ยืมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีจำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนต่างกัน เป็นรายคู่

จำนวนสมาชิก ที่อาศัยอยู่ใน ครัวเรือน	\bar{X}	1 คน	2 – 3 คน	4 – 5 คน	6 คนขึ้นไป
1 คน	2.72	-	0.40	0.18	0.03
2 – 3 คน	3.12		-	-0.22	-0.37
4 – 5 คน	2.90			-	-0.15
6 คนขึ้นไป	2.75				-

จากตารางที่ 4.47 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ในการเลือกสินค้าเชื้อที่อยู่อาศัย จำแนกตามจำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า จำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านหน้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.48 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ในการเลือกสินค้าเชื้อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีจำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนต่างกัน เป็นรายคู่

จำนวนสมาชิก ที่อาศัยอยู่ใน ครัวเรือน	\bar{X}	1 คน	2 – 3 คน	4 – 5 คน	6 คนขึ้นไป
1 คน	2.6	-	0.47	0.19	0.12
2 – 3 คน	3.07		-	-0.28	-0.35
4 – 5 คน	2.79			-	-0.07
6 คนขึ้นไป	2.72				-

จากตารางที่ 4.48 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาในการเลือกสินค้าเชื้อที่อยู่อาศัย จำแนกตามจำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า จำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.49 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา ในการเลือกสินค้าซื้อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีจำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนต่างกัน เป็นรายคู่

จำนวนสมาชิก ที่อาศัยอยู่ใน ครัวเรือน	\bar{X}	1 คน	2 – 3 คน	4 – 5 คน	6 คนขึ้นไป
1 คน	3.05	-	0.26	0.02	-0.20
2 – 3 คน	3.31		-	-0.24	-0.46
4 – 5 คน	3.07			-	-0.22
6 คนขึ้นไป	2.85				-

จากตารางที่ 4.49 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา ในการเลือกสินค้าซื้อที่อยู่อาศัย จำแนกตามจำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า จำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนต่างกัน มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินค้าซื้อที่อยู่อาศัย จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยง ในการเลือกสินค้าซื้อที่อยู่อาศัย จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย ค่าเอฟ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Anova) และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.50 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย

ระดับการรับรู้ ความเสี่ยง	ประเภทที่อยู่อาศัย												F	Sig
	บ้านเดี่ยว		บ้านแฝด		ทาวน์เฮ้าส์		อาคารพาณิชย์		คอนโดมิเนียม		อื่นๆ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านกายภาพ	3.09	1.02	2.71	0.95	3.05	0.97	2.46	1.07	2.61	1.01	2.00	0.00	3.96	0.00*
ด้านการเงิน	3.30	0.98	2.81	0.61	3.06	0.91	2.74	0.81	2.61	0.51	2.00	0.00	5.53	0.00*
ด้านหน้าที่	3.19	0.92	2.62	0.79	2.84	0.89	2.66	0.68	2.82	0.69	1.67	0.00	6.21	0.00*
ด้านสังคม	2.94	1.10	2.23	0.91	2.68	0.88	2.24	0.94	2.15	0.60	1.00	0.00	7.55	0.00*
ด้านจิตวิทยา	3.14	1.07	2.60	0.89	2.80	1.01	2.46	0.93	2.48	0.85	1.00	0.00	6.46	0.00*
ด้านเวลา	3.40	0.96	2.65	0.86	3.14	0.89	2.64	0.79	2.94	0.59	2.67	0.00	8.33	0.00*
ภาพรวม	3.18	0.86	2.60	0.67	2.93	0.76	2.53	0.67	2.60	0.63	1.72	0.00	8.49	0.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัยพบว่า ประเภทที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงทุกด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ, ด้านการเงิน, ด้านหน้าที่, ด้านสังคม, ด้านจิตวิทยา และด้านเวลา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ใช้วิธี Scheffe ดังตารางที่ 4.51 - 4.56

ตารางที่ 4.51 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีประเภทที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน เป็นรายคู่

ประเภทที่อยู่อาศัย	\bar{X}	บ้านเดี่ยว	บ้านแฝด	ทาวน์เฮ้าส์	อาคารพาณิชย์	คอนโดมิเนียม	อื่นๆ
		3.09	2.71	3.05	2.46	2.61	2.00
บ้านเดี่ยว	3.09	-	-0.38	-0.04	-0.63*	-0.48	-1.09
บ้านแฝด	2.71		-	0.34	-0.25	-0.10	-0.71
ทาวน์เฮ้าส์	3.05			-	-0.59	-0.44	-1.05
อาคารพาณิชย์	2.46				-	0.15	-0.46
คอนโดมิเนียม	2.61					-	-0.61
อื่นๆ	2.00						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า ประเภทที่อยู่อาศัยต่างกันมีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทอาคารพาณิชย์ มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านกายภาพ น้อยกว่า ผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว

ตารางที่ 4.52 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีประเภทที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน เป็นรายคู่

ประเภทที่อยู่อาศัย	\bar{X}	บ้านเดี่ยว	บ้านแฝด	ทาวน์เฮ้าส์	อาคารพาณิชย์	คอนโดมิเนียม	อื่นๆ
		3.30	2.81	3.06	2.74	2.61	2.00
บ้านเดี่ยว	3.30	-	-0.49	-0.24	-0.56*	-0.69	-1.30
บ้านแฝด	2.81		-	0.25	-0.07	-0.20	-0.81
ทาวน์เฮ้าส์	3.06			-	-0.32	-0.45	-1.06
อาคารพาณิชย์	2.74				-	-0.13	-0.74
คอนโดมิเนียม	2.61					-	-0.61
อื่นๆ	2.00						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า ประเภทที่อยู่อาศัยต่างกันมีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านการเงินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทอาคารพาณิชย์ มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านการเงิน น้อยกว่า ผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว

ตารางที่ 4.53 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ในการเลือกสินค้าซื้อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีประเภทที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน เป็นรายคู่

ประเภทที่อยู่อาศัย	\bar{X}	บ้านเดี่ยว	บ้านแฝด	ทาวน์เฮ้าส์	อาคารพาณิชย์	คอนโดมิเนียม	อื่นๆ
		3.19	2.62	2.84	2.66	2.82	1.67
บ้านเดี่ยว	3.19	-	-0.57*	-0.35	-0.53*	-0.37	-1.52
บ้านแฝด	2.62		-	0.22	0.04	0.20	-0.95
ทาวน์เฮ้าส์	2.84			-	-0.18	-0.02	-1.17
อาคารพาณิชย์	2.66				-	0.16	-0.99
คอนโดมิเนียม	2.82					-	-1.15
อื่นๆ	1.67						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ในการเลือกสินค้าซื้อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า ประเภทที่อยู่อาศัยต่างกันมีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านหน้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านแฝด มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านหน้าที่ น้อยกว่า ผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว และผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทอาคารพาณิชย์ มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านหน้าที่ น้อยกว่า ผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว

ตารางที่ 4.54 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม ในการเลือกสินค้าซื้อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีประเภทที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน เป็นรายคู่

ประเภทที่อยู่อาศัย	\bar{X}	บ้านเดี่ยว	บ้านแฝด	ทาวน์เฮ้าส์	อาคารพาณิชย์	คอนโดมิเนียม	อื่นๆ
		2.94	2.23	2.68	2.24	2.15	1.00
บ้านเดี่ยว	2.94	-	-0.71*	-0.26	-0.70*	-0.79	-1.94
บ้านแฝด	2.23		-	0.45	0.01	-0.08	-1.23
ทาวน์เฮ้าส์	2.68			-	-0.44	-0.53	-1.68
อาคารพาณิชย์	2.24				-	-0.09	-1.24
คอนโดมิเนียม	2.15					-	-1.15
อื่นๆ	1.00						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมในการเลือกสินค้าซื้อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า ประเภทที่อยู่อาศัยต่างกันมีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านแฝด มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านสังคม น้อยกว่า ผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว และผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทอาคารพาณิชย์ มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านสังคม น้อยกว่า ผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว

ตารางที่ 4.55 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีประเภทที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน เป็นรายคู่

ประเภทที่อยู่อาศัย	\bar{X}	บ้านเดี่ยว	บ้านแฝด	ทาวน์เฮ้าส์	อาคารพาณิชย์	คอนโดมิเนียม	อื่นๆ
		3.14	2.60	2.80	2.46	2.48	1.00
บ้านเดี่ยว	3.14	-	-0.54	-0.34	-0.68*	-0.66	-2.14
บ้านแฝด	2.60		-	0.20	-0.14	-0.12	-1.60
ทาวน์เฮ้าส์	2.80			-	-0.34	-0.32	-1.80
อาคารพาณิชย์	2.46				-	0.02	-1.46
คอนโดมิเนียม	2.48					-	-1.48
อื่นๆ	1.00						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า ประเภทที่อยู่อาศัยต่างกันมีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านจิตวิทยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทอาคารพาณิชย์ มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านจิตวิทยาน้อยกว่า ผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว

ตารางที่ 4.56 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา ในการเลือกสินค้าซื้อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีประเภทที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน เป็นรายคู่

ประเภทที่อยู่อาศัย	\bar{X}	บ้านเดี่ยว	บ้านแฝด	ทาวน์เฮ้าส์	อาคารพาณิชย์	คอนโดมิเนียม	อื่นๆ
		3.40	2.65	3.14	2.64	2.94	2.67
บ้านเดี่ยว	3.40	-	-0.75*	-0.26	-0.76*	-0.46	-0.73
บ้านแฝด	2.65		-	0.49	-0.01	0.29	0.02
ทาวน์เฮ้าส์	3.14			-	-0.50	-0.20	-0.47
อาคารพาณิชย์	2.64				-	0.30	0.03
คอนโดมิเนียม	2.94					-	-0.27
อื่นๆ	2.67						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาในการเลือกสินค้าซื้อที่อยู่อาศัย จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า ประเภทที่อยู่อาศัยต่างกันมีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านแฝด มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านเวลา น้อยกว่า ผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว และผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทอาคารพาณิชย์ มีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านเวลา น้อยกว่า ผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่องระดับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภค กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ ในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของ ธนาคารกรุงไทย, ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล กับประเภทที่อยู่อาศัยแต่ละประเภท รวมทั้งศึกษาความแตกต่างของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และประเภทที่อยู่อาศัย กับ ระดับการรับรู้ความเสี่ยง ในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ที่มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัย และต้องการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งสามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35 – 39 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ประกอบอาชีพข้าราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท และมีจำนวนสมาชิกพักอาศัยในครัวเรือน 2 – 3 คน

ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและสินเชื่อที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว ราคาอยู่ที่ประมาณ 1 – 2 ล้านบาท และการซื้อบ้านครั้งนี้เป็นการซื้อบ้านหลังแรก โดยปัจจุบันเป็นการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยครั้งแรกกับธนาคาร ประเภทสินเชื่อที่ต้องการขอจากธนาคารกรุงไทย คือ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกรุงไทยบ้านแสนสะดวก และธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ของ ธนาคารกรุงไทย

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ของ ธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ในด้านเวลา การเงิน หน้าที่/ประโยชน์ใช้สอย ภายนอก/ความปลอดภัย จิตวิทยา และ สังคม ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประเภทที่อยู่อาศัย

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประเภทที่อยู่อาศัย

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความสัมพันธ์กับประเภทที่อยู่อาศัย
เพศ	ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
อายุ	มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
ระดับการศึกษา	มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
สถานภาพ	ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
อาชีพ	มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยในครัวเรือน	มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 5.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัจจัยส่วนบุคคล สัมพันธ์กับประเภทที่อยู่อาศัย ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และสถานภาพ ที่ไม่ได้มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถพิจารณาความสัมพันธ์ได้ ดังนี้

1. **อายุ** มีความสัมพันธ์กับประเภทที่อยู่อาศัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุ 35 - 39 ปี, 40 - 44 ปี และ 45 - 49 ปี มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยวมากที่สุด

2. **ระดับการศึกษา** มีความสัมพันธ์กับประเภทที่อยู่อาศัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภททาวน์เฮ้าส์มากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และปริญญาโท มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยวมากที่สุด

3. อาชีพ มีความสัมพันธ์กับประเภทที่อยู่อาศัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างทุกอาชีพ ได้แก่ ข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พนักงานเอกชน, ธุรกิจส่วนตัว, รับจ้าง และอื่นๆ(พนักงานราชการ) มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยวมากที่สุด

4. รายได้ มีความสัมพันธ์กับประเภทที่อยู่อาศัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ทุกระดับ ได้แก่ รายได้ 15,000 – 20,000 บาท, 20,001 – 25,000 บาท, 25,001 – 30,000 บาท, 30,001 – 35,000 บาท, 35,001 – 40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยวมากที่สุด

5. จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยอยู่ในครัวเรือน มีความสัมพันธ์กับประเภทที่อยู่อาศัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยอยู่ในครัวเรือนทุกระดับ ได้แก่ 1 คน, 2 – 3 คน, 4 – 5 คน และ 6 คนขึ้นไป มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยวมากที่สุด

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยง					
	ด้าน กายภาพ	ด้าน การเงิน	ด้าน หน้าที่	ด้าน สังคม	ด้าน จิตวิทยา	ด้าน เวลา
เพศ	×	×	×	×	×	×
อายุ	×	×	×	×	×	×
ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	×	✓	×
สถานภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
อาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยในครัวเรือน	×	✓	✓	×	×	×

✓ ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้ความเสี่ยง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

× ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับการรับรู้ความเสี่ยง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 5.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย กับปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ยกเว้นด้านเพศ และอายุ ที่ไม่มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถพิจารณาความสัมพันธ์ได้ ดังนี้

1. จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของการรับรู้ความเสี่ยงมีความแตกต่างกัน ดังนี้

- การรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย แต่เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบคู่ใดที่มีความเสี่ยงด้านกายภาพแตกต่างกัน

- การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และการศึกษาระดับปริญญาโท มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

- การรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และการศึกษาระดับปริญญาโท มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

- การรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย แต่เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบคู่ใดที่มีความเสี่ยงด้านจิตวิทยาแตกต่างกัน

2. จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย มีความแตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของการรับรู้ความเสี่ยงมีความแตกต่างกัน ดังนี้

- การรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

- การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด และ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

- การรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

- การรับรู้ความเล็งด้านสังคม มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

- การรับรู้ความเล็งด้านจิตวิทยา มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

- การรับรู้ความเล็งด้านเวลา มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

3. จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเล็งในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย มีความแตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านการรับรู้ความเล็งมีความแตกต่างกัน ดังนี้

- การรับรู้ความเล็งด้านกายภาพ มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ มีการรับรู้ความเล็งด้านกายภาพ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ(พนักงานราชการ)

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีการรับรู้ความเล็งด้านกายภาพ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ(พนักงานราชการ)

- การรับรู้ความเล็งด้านการเงิน มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ มีการรับรู้ความเล็งด้านการเงิน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ (พนักงานราชการ)

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีการรับรู้ความเล็งด้านการเงิน มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

- การรับรู้ความเล็งด้านหน้าที่ มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ มีการรับรู้ความเล็งด้านหน้าที่ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ (พนักงานราชการ)

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีการรับรู้ความเล็งด้านหน้าที่ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

- การรับรู้ความเล็งด้านสังคม มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ(พนักงานราชการ)

- การรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา มีผลต่อการเลือกสินเชื่อกู้ยืมอยู่อาศัย ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ (พนักงานราชการ)

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

- การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา มีผลต่อการเลือกสินเชื่อกู้ยืมอยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ (พนักงานราชการ)

4. จำแนกตามรายได้ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อกู้ยืมอยู่อาศัย มีความแตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีความแตกต่างกัน ดังนี้

- การรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ มีผลต่อการเลือกสินเชื่อกู้ยืมอยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 35,000 บาท ขึ้นไป

- การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน มีผลต่อการเลือกสินเชื่อกู้ยืมอยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,000 – 30,000 บาท มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป

- การรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ มีผลต่อการเลือกสินเชื่อกู้ยืมอยู่อาศัย ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท และ 25,001 – 30,000 บาท มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,000 บาท ขึ้นไป

- การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม มีผลต่อการเลือกสินเชื่อกู้ยืมอยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,000 -35,000 บาท มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 35,000 บาท ขึ้นไป

- การรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา มีผลต่อการเลือกสินเชื่อกู้ยืมอยู่อาศัย ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,000 – 30,000 บาท มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 35,000 บาท ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 35,000 บาท มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 35,001 – 40,000 บาท

- การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา มีผลต่อการเลือกสินเชื่อกู้ยืม ดังนี้
 - กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 35,000 บาท ขึ้นไป
 - กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 35,001 – 40,000 บาท
- 5. จำแนกตามสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือน โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อกู้ยืม มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีความแตกต่างกัน ดังนี้
 - การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน มีผลต่อการเลือกสินเชื่อกู้ยืมของกลุ่มตัวอย่างที่มีสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือน 2–3 คน มากกว่ากลุ่มที่มีสมาชิกที่อาศัยอยู่ในครัวเรือน 4–5 คน
 - การรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ด้านจิตวิทยา และด้านเวลา มีผลต่อการเลือกสินเชื่อกู้ยืม แต่เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ไม่พบคู่ใดที่มีความเสี่ยงด้านหน้าที่ ด้านจิตวิทยา และด้านเวลาแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อกู้ยืม จำแนกตามประเภทที่อาศัย

ตารางที่ 5.3 สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อกู้ยืม จำแนกตามประเภทที่อาศัย เป็นรายคู่

ประเภทที่อาศัย	ความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยงเป็นรายคู่					
	ด้าน กายภาพ	ด้าน การเงิน	ด้าน หน้าที่	ด้าน สังคม	ด้าน จิตวิทยา	ด้าน เวลา
บ้านเดี่ยว	✓	✓	✓	✓	✓	✓
บ้านแฝด	-	-	✓	✓	-	✓
ทาวน์เฮ้าส์	-	-	-	-	-	-
อาคารพาณิชย์	✓	✓	✓	✓	✓	✓
คอนโดมิเนียม	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-

✓ ประเภทที่อาศัยแตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้ความเสี่ยง โดยจำแนกเป็นเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 5.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย กับประเภทที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถพิจารณาความสัมพันธ์ได้ ดังนี้

1. การรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทอาคารพาณิชย์

2. การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทอาคารพาณิชย์

3. การรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านแฝด และอาคารพาณิชย์

4. การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านแฝด และอาคารพาณิชย์

5. การรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทอาคารพาณิชย์

6. การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา มีผลต่อการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านแฝด และอาคารพาณิชย์

อภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง “ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภค กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย อำเภอเมือง จังหวัดยะลา” สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

พฤติกรรมในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัย

จากผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับประเภทที่อยู่อาศัย ของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคนอเรนซ์เอ็นเอ็กซ์ในอำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว โดยที่อยู่อาศัยมีราคา 1 – 2 ล้านบาท เนื่องจากสังคมคนไทยยังมีค่านิยมในการอยู่อาศัยบ้านเดี่ยวที่มีบริเวณกว้างขวาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงศ์ธร ดิษเจริญ (2555) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยบริเวณถนนแจ้งวัฒนะของข้าราชการและพนักงานในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา, วิวัฒน์ อรุณประเสริฐ (2555) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่กำหนดการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร, ปิยนาด บุญมี (2548) ที่ทำการศึกษารื่อง พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้าน พี พี แลนด์ จังหวัดลพบุรี แต่ขัดแย้งกับจิตรลดา มานพ (2555) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยในเขตชุมชนเมืองทองธานี เนื่องจากที่อยู่อาศัยที่ตัดสินใจซื้อส่วนใหญ่ เป็นคอนโดมิเนียม เพราะกลุ่มตัวอย่างอยู่ในเขตชุมชนเมืองทองธานี ซึ่งสะดวกต่อการเดินทาง และราคาที่อยู่อาศัยในเขตเมืองหลวงมีราคาแพง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประเภทที่อยู่อาศัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประเภทที่อยู่อาศัย พบว่า

- อายุ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ทุกช่วงอายุตั้งแต่ 35 – 49 ปี มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยวมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของพงศ์ธร ดิษเจริญ (2555) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยบริเวณถนนแจ้งวัฒนะของข้าราชการและพนักงานในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา, วิวัฒน์ อรุณประเสริฐ (2555) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่กำหนดการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร และปิยนาด บุญมี (2548) ที่ทำการศึกษารื่อง พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้าน พี พี แลนด์ จังหวัดลพบุรี แต่ขัดแย้งกับจิตรลดา มานพ (2555) ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยในเขตชุมชนเมืองทองธานี เนื่องจากได้ทำการศึกษารื่องแล้วพบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 21 – 30 ปี ซึ่งเป็นวัยที่ เริ่มต้นทำงาน ยังไม่คิดที่เริ่มสร้างทรัพย์สินหรือการวางแผนครอบครัว และเหตุผลในการเลือกที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่เพื่อต้องการย้ายที่อยู่

- ระดับการศึกษา หรือการเรียนรู้ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยอาศัย ประสบการณ์และการเรียนรู้ จากผลการวิจัยพบว่า การศึกษา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ถึง ปริญญาโท มีความต้องการซื้อ ที่อยู่ประเภทบ้านเดี่ยวมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วิวัฒน์ อรุณประเสริฐ (2555) ที่ทำการศึกษ เรื่องปัจจัยที่กำหนดการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร, ปิยนาด บุญมี (2548) ที่ทำการศึกษ เรื่อง พฤติกรรมและปัจจัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้าน พี พี แลนด์ จังหวัดลพบุรี และพงศธร ดิษเจริญ (2555) ที่ทำการศึกษ เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยบริเวณ ถนนแจ้งวัฒนะของข้าราชการและพนักงานในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ยกเว้น ในระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ที่งานวิจัยพงศธร ดิษเจริญ (2555) ต้องการซื้อที่อยู่อาศัย ประเภททาวน์เฮ้าส์มากที่สุด เนื่องจากระดับการศึกษามีผลต่อรายได้ ทำให้พิจารณาถึงกำลัง และความสามารถในการซื้อประเภทบ้าน

- อาชีพ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ทุกอาชีพ ได้แก่ ข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พนักงานเอกชน, ธุรกิจส่วนตัว, รับจ้าง และอื่นๆ (พนักงานราชการ) มีความต้องการซื้อที่อยู่ประเภทบ้านเดี่ยวมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ปิยนาด บุญมี (2548) ที่ทำการศึกษ เรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย ในโครงการหมู่บ้าน พี พี แลนด์ จังหวัดลพบุรี และวิวัฒน์ อรุณประเสริฐ (2555) ทำการศึกษ เรื่อง ปัจจัยที่กำหนดการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใน กรุงเทพมหานคร ยกเว้นอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่งานวิจัยของวิวัฒน์ อรุณประเสริฐ (2555) มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทคอนโด มากที่สุด อาชีพมีความสัมพันธ์กับประเภทที่อยู่อาศัย เพราะ ความต้องการเลื่อนขั้นที่อยู่อาศัย เป็นการซื้อเพื่อยกฐานะของตนเองหรือเลื่อนขั้นตนเอง เพื่อการซื้อบ้านที่มีคุณภาพสูงขึ้น

- รายได้ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ทุกระดับ รายได้ ตั้งแต่ 15,000 – 40,000 บาท ขึ้นไป มีความต้องการซื้อที่อยู่ประเภทบ้านเดี่ยวมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของพงศธร ดิษเจริญ (2555) ทำการศึกษ เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยบริเวณถนนแจ้งวัฒนะของข้าราชการและพนักงานในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา และปิยนาด บุญมี (2548) ที่ทำการศึกษ เรื่อง พฤติกรรมและปัจจัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้าน พี พี แลนด์ จังหวัดลพบุรี เนื่องจากรายได้ ก่อให้เกิดโอกาสทางเศรษฐกิจ โอกาสที่ผู้บริโภคจะซื้อผลิตภัณฑ์ขึ้นอยู่กับระดับรายได้ การออม การเป็นเจ้าของทรัพย์สิน ความสามารถในการกู้ยืม การให้สินเชื่อ และทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน

แต่ขัดแย้งกับ วิวัฒน์ อรุณประเสริฐ (2555) ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่กำหนดการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทที่อยู่อาศัยจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร, จิตรลดา มานพ (2555) ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยในเขตชุมชนเมืองทองธานี เนื่องจากได้ทำการศึกษา พบว่า ที่ระดับรายได้ 20,001 – 50,000 บาทในงานวิจัยของวิวัฒน์ อรุณประเสริฐ และ ที่ระดับรายได้ 10,001 – 25,000 บาทในงานวิจัยของจิตรลดา มานพ มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทคอนโดมิเนียมมากที่สุด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเลือกประเภทที่อยู่อาศัยจากความสะดวกในการเดินทางถึงสถานที่ทำงาน และราคาคอนโดมิเนียมมีราคาไม่สูงเท่าบ้านเดี่ยว

- จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยในครัวเรือน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ทุกจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยในครัวเรือน ได้แก่ 1 – 6 คน ขึ้นไป มีความต้องการซื้อที่อยู่ประเภทบ้านเดี่ยวมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของพงษ์ธร ดิษเจริญ (2555) ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยบริเวณถนนแจ้งวัฒนะของข้าราชการและพนักงานในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา และ จิตรลดา มานพ (2555) เนื่องจากสัมพันธ์กับการพิจารณาขนาดครอบครัว ยกเว้นที่จำนวนสมาชิก 1 – 2 คน ในงานวิจัยของพงษ์ธร ดิษเจริญ (2555) และจำนวนสมาชิก 1 – 3 คน ในงานวิจัยของจิตรลดา มานพ (2555) มีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยประเภทคอนโดมิเนียมมากที่สุด

ระดับการรับรู้ความเสี่ยง

ระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อบริษัทที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความเสี่ยง ในด้านเวลา การเงิน หน้าที่ ภายนอก จิตวิทยา และสังคม ตามลำดับ ส่วนงานวิจัยของ วรางค์รัตน์ ชันคำ (2553) ที่ศึกษา การรับรู้ความเสี่ยงและปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต โดยมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงเกี่ยวกับการธนาคารอินเทอร์เน็ต ด้านการเงิน หน้าที่ เวลา สังคม และภายนอก ตามลำดับ ในขณะที่งานวิจัยของ ระพีพรรณ โสระพันธ์ (2549) ที่ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่มีต่อบริการเช็คอินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ และความคิดเห็นที่มีต่อช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม โดยมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการเช็คอินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ ด้านเวลา หน้าที่ จิตวิทยา และสังคม ตามลำดับ จากผลการศึกษาที่กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าระดับการรับรู้ความเสี่ยงในแต่ละประเภท จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ตัวบุคคล และสินค้าที่ถูกค้ากำลังพิจารณา เนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่พิจารณาต่างกัน โดยส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่ยังไม่เคยใช้บริการ ทำให้ระดับการรับรู้ความเสี่ยงแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาที่ได้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ เพื่อที่จะสามารถใช้เป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ในการวางแผน ปรับปรุง เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และขยายฐานสินเชื่อที่อยู่อาศัย

1. ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารกรุงไทย ควรให้ความสำคัญกับ อาชีพข้าราชการ เป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นฐานลูกค้าของธนาคาร และอาชีพข้าราชการมีความตระหนักถึงการรับรู้ความเสี่ยงมากกว่าทุกอาชีพ ฝ่ายผลิตภัณฑ์อาจจะออกโปรโมชันสำหรับข้าราชการ เพื่อจูงใจในการมาใช้บริการที่ธนาคาร

2. การให้บริการด้านสินเชื่อ ควรที่จะสามารถให้บริการที่รวดเร็วสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะเห็นได้จากการรับรู้ความเสี่ยงในด้านเวลาที่มีค่าสูงที่สุด จากระดับการรับรู้ความเสี่ยงทั้งหมดใน 6 ด้าน ทั้งนี้อาจจะลดกระบวนการในการดำเนินงาน โดยที่มีการให้ลูกค้าสามารถเข้าไปคำนวณเบื้องต้นได้จากระบบอินเทอร์เน็ต พนักงานที่ให้บริการควรที่จะมีความเชี่ยวชาญชำนาญ ในแต่ละด้าน เนื่องจากสามารถให้บริการได้ตรงจุด และลดระยะเวลาในการขอเอกสาร หรือดำเนินการต่างๆ

3. การให้บริการด้านสินเชื่อ ควรที่จะชี้แจงให้ลูกค้าทราบก่อนว่า ควรที่จะมีการทำประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองภาระหนี้ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของลูกค้าและธนาคารกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด เนื่องจากลูกค้ามีการรับรู้ความเสี่ยงทางการเงินเป็นอันดับที่ 2 ของการรับรู้ความเสี่ยงทั้งหมด 6 ด้าน โดยหัวข้อย่อยในด้านการเงิน คือ การทำผลิตภัณฑ์เสริมอื่นๆ มากเป็นอันดับ 1 รองลงมาเป็นด้านเสียดำใช้จ่ายในการดำเนินการ ก่อนทราบผลการพิจารณาสินเชื่อ ธนาคารควรที่จะตรวจสอบเอกสารลูกค้าก่อนเบื้องต้น ถึงความสามารถในการขอสินเชื่อ และแจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อที่จะได้ทำการตัดสินใจ ก่อนที่จะส่งประเมินราคา หรือ กระบวนการต่อไป ที่จะก่อให้เกิดค่าใช้จ่าย

4. ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย ไม่ทราบถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ธนาคารกรุงไทยมี เนื่องจากส่วนใหญ่จะขอสินเชื่อประเภทกรุงไทยบ้านแสนสะดวก ซึ่งอัตราดอกเบี้ยและผลประโยชน์ต่างๆ ไม่คุ้มค่ากับลูกค้า ควรที่จะให้พนักงานธนาคารเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้ตรงกับอาชีพและคุณสมบัติของลูกค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการกู้สินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย ซึ่งไม่เคยมีสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารมาก่อน ควรที่จะศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เคยมีสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอื่นและต้องการที่จะมากู้สินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความเสี่ยง ในการนำไปปรับปรุงพัฒนาและขยายฐานลูกค้า

บรรณานุกรม

- กัลยานี ภาคอัท และ ฝ่ายบริหารงานความเสี่ยงองค์กร สำนักงานบรรษัทภิบาล. (ม.ป.ป.). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร*. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงไทย.
- จิตรลดา มานพ. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยในเขตชุมชนเมืองทองธานี*. ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนิตวีร์สรณ์ ตรีวิทย์ภูมิ. (2551). *การรับรู้ความเสี่ยง*. สืบค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2554, จาก <http://www.ismed.or.th>
- ชาญชัย สิ้นสุภรัตน์. (ม.ป.ป.). *การพิจารณาสินเชื่อ Business Loan*. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงไทย.
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงพร รอดเพ็งสังคะ, กฤตินันท์ เวียงวังชัย และ ทัชชา ทวีถาวรสวัสดิ์. (2552, เมษายน). ตลาดที่อยู่อาศัยในประเทศต่างๆ : นัยต่อนโยบายการเงินและเสถียรภาพการเงิน. *แว่นขยายเศรษฐกิจ-สายนโยบายการเงิน ชปท.*, ไม่มีปีที่ (2552, เมษายน), 1-2
- ทิพย์วัลย์ สิ้นนิธิตถาวร. (2553). *Generation X*. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2555, จาก <http://sites.google.com/site/490880tippawansinnitaworn/examination/generation-x>
- ธานีินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: บิตชีเนสตาร์แอนคี่ตี.
- นิตินสาร พงศ์ปิยะไพบูลย์. (2554). *ความสามารถในการซื้อที่อยู่อาศัยของคนไทย*. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- ปิยนาด บุญมี. (2548). *พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้านพีพีแลนด์ จังหวัดลพบุรี*. ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ฝ่ายวิจัยความเสี่ยงธุรกิจ กลุ่มบริหารความเสี่ยง สำนักงานบริหารความเสี่ยง. (2554). *ผลประกอบการธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ไตรมาส 1 ปี 2554*. ม.ป.ท.: ธนาคารกรุงไทย.
- พงศ์ธร ดิษเจริญ. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยบริเวณถนนแจ้งวัฒนะของข้าราชการและพนักงานในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา*. ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- รพีพรรณ โสระพันธ์. (2549). *การรับรู้ความเสี่ยงที่มีต่อบริการเช็คอินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ และความคิดเห็นที่มีต่อช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม*. ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรางค์รัตน์ ชันคำ. (2553). การรับรู้ความเสี่ยงและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ต. ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วาสนา วงษ์ศิริ. (2555). ธนาคารต้องทำงานให้มากขึ้น รับมือการแข่งขันธุรกิจทางการเงิน. ประชาชาติธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2555, จาก http://www.moneyintha.com/daily/index.php?cat=dd5c07036f2975ff4bce568b6511d3bc&know_id=337.
- วิทยาลัยการจัดการ. (2555). ใน การสัมมนาการตลาดเชิงอภิปราย ครั้งที่ 8 เรื่อง *The X files เปิดแฟ้มลับคนเจนเอ็กซ์*. 10 กุมภาพันธ์ 2555. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2555, จาก [http://inside.cm.mahidol.ac.th/mkt/attachments/510_The%20X%20files%20Power%20 Present.pdf](http://inside.cm.mahidol.ac.th/mkt/attachments/510_The%20X%20files%20Power%20Present.pdf)
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2538. วิจัยการศึกษา. *วิจัยการศึกษา*. 18 (3), 8-11
- วีรณัฐ อรุณประเสริฐ. (2555). ปัจจัยที่กำหนดการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์ม และ ไชแท็กซ์ จำกัด
- สาระดีดีดอทคอม. (2555). พฤติกรรมการบริโภคของ Generation X. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2555, จาก http://www.sara-dd.com/index.php?option=com_content&view=article&id=231:consumer-behavior-of-generation-X
- สุกรี แมนชัย. (2555, เมษายน). รู้จัก GenX ดีแล้วหรือ. *Positioning*, 95, 122-125.
- สุทธินี อุปนันท์ชัย. (2339). *Generation X & Y ชุมทรัพย์ของการตลาดในอนาคต*. (ม.ป.ป.), ม.ป.ท., ม.ป.พ.
- เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร. (2550). กลุ่มผู้บริหารคนรุ่นใหม่โดยใช้หลักการตลาดขับเคลื่อนองค์กรเชิงรุก. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2555, จาก http://cholburi.com/home/index.php?option=com_content&task=view&id=182&Itemid=2
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Beery, J.L. & Frank, E.H. (1997). *Contemporary Urban Ecology*. New York: Mac Millan j.d.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Goodall, B. (1977). *The Economics of Urban and Regional Planning Series No3*. Oxford: Pergamon Press.

Kotler, P. & Keller, L.K. (2011). *Marketing Management*. (14 rd ed.). New Jersey: Pearson.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภค กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในการเลือกสินค้าที่
อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย ของหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้
ความเสี่ยงของผู้บริโภค กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในการเลือกสินค้าที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย
ในอำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ซึ่งข้อมูลที่ได้จะใช้เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเขียนคำตอบลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็น
จริง

1. ท่านเคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย

ใช่ (จบการตอบแบบสอบถาม) ไม่ (ตอบข้อ 2)

2. เพศ

ชาย หญิง

3. พ.ศ. เกิด

4. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี

ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

5. สถานภาพ

โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน

หม้าย/หย่าร้าง

6. อาชีพ

ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว

รับจ้าง อื่นๆ(โปรดระบุ).....

7. รายได้
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 15,000 – 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 20,001 – 25,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 25,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001 – 35,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 35,001 – 40,000 บาท | <input type="checkbox"/> 40,001 บาท ขึ้นไป |
8. จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยอยู่กับท่าน (นับรวมตัวท่าน)
- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 คน | <input type="checkbox"/> 2 – 3 คน |
| <input type="checkbox"/> 4 – 5 คน | <input type="checkbox"/> 6 คนขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนที่อยู่อาศัย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเขียนคำตอบลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

9. ที่อยู่อาศัยประเภทใด ที่ท่านต้องการซื้อและใช้สินเชื่อเงินกู้ที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย
- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> บ้านเดี่ยว | <input type="checkbox"/> บ้านแฝด |
| <input type="checkbox"/> ทาวน์เฮาส์ | <input type="checkbox"/> อาคารพาณิชย์ |
| <input type="checkbox"/> คอนโดมิเนียม | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |
10. ราคาที่อยู่อาศัยที่ท่านต้องการซื้อ
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1.00 ล้านบาท | <input type="checkbox"/> 1.00 ล้านบาท – 2.00 ล้านบาท |
| <input type="checkbox"/> 2.01 ล้านบาท – 3.00 ล้านบาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 3.00 ล้านบาท |
11. การต้องการซื้อที่อยู่อาศัยครั้งนี้ เป็นการซื้อบ้านหลังแรก
- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ใช่ | <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ |
|------------------------------|---------------------------------|
12. การต้องการซื้อที่อยู่อาศัยครั้งนี้ เป็นการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยครั้งแรกกับธนาคาร
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ใช่ (ตอบข้อ 13) | <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (ตอบข้อ 12) |
|--|---|
13. สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ท่านเคยขอใช้บริการ จากธนาคาร
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงเทพ | <input type="checkbox"/> ธนาคารกสิกรไทย |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารไทยพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> ธนาคารอาคารสงเคราะห์ |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารออมสิน | <input type="checkbox"/> ธนาคารอื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

14. ประเภทผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย ที่ท่านต้องการ

- สินเชื่อที่อยู่อาศัยกรุงไทยบ้านแสนสะดวก สินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อการ Refinance
- สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับบุคลากรภาครัฐ สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับข้าราชการฯ
- สินเชื่อที่อยู่อาศัยอื่นๆ ที่จัดตามช่วงเวลา..... สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับทรัพย์สินพร้อมขาย

ส่วนที่ 3 ด้านระดับการรับรู้ความเสี่ยง

คำชี้แจง : โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับพฤติกรรมการรับรู้ความเสี่ยงของคุณในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย	ระดับความเสี่ยง				
	เสี่ยงมากที่สุด (5)	เสี่ยงมาก (4)	เสี่ยงปานกลาง (3)	เสี่ยงน้อย (2)	เสี่ยงน้อยที่สุด (1)
ด้านกายภาพหรือด้านความปลอดภัย					
1. ความปลอดภัยต่อการถูกเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน และความลับของลูกค้าธนาคารต่อการถูกเปิดเผย					
2. ความปลอดภัยต่อชีวิตในการขอสินเชื่อเพื่อซื้อทรัพย์สินพร้อมขายของธนาคาร (ทรัพย์สินถูกยึด NPA)					
3. ความปลอดภัยในการใช้บริการสินเชื่อจากพนักงานธนาคาร					

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัย	ระดับความเสี่ยง				
	เสี่ยงมากที่สุด (5)	เสี่ยงมาก (4)	เสี่ยงปานกลาง (3)	เสี่ยงน้อย (2)	เสี่ยงน้อยที่สุด (1)
ด้านการเงิน					
4. การได้รับอนุมัติเงินกู้ตามจำนวนที่ยื่นขอ					
5. การเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ก่อนที่ทราบผลการพิจารณาสินเชื่อ					
6. การต้องทำผลิตภัณฑ์เสริมอื่นๆ นอกเหนือจากการขอสินเชื่อ (ประกันชีวิต , ประกันวินาศภัย เป็นต้น)					
ด้านหน้าที่ หรือประโยชน์ใช้สอยของผลิตภัณฑ์					
7. อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับในการขอกู้					
8. การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานหลังการขาย					
9. การรับทราบข่าวสารของธนาคารต่อผลประโยชน์ของลูกค้า					
ด้านทางสังคม					
10. การยอมรับของครอบครัวต่อธนาคารที่เลือกใช้บริการ					
11. การยอมรับของญาติต่อธนาคารที่เลือกใช้บริการ					
12. ยอมรับของเพื่อนต่อธนาคารที่เลือกใช้บริการ					

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการเลือกสินเชื่อที่อยู่ อาศัย	ระดับความเสี่ยง				
	เสี่ยง มาก ที่สุด (5)	เสี่ยง มาก (4)	เสี่ยง ปาน กลาง (3)	เสี่ยง น้อย (2)	เสี่ยง น้อย ที่สุด (1)
ด้านจิตวิทยา					
13. ความสามารถในการชำระหนี้ให้ได้ตาม เงื่อนไขการขอกู้					
14. การขอสินเชื่อ มีผลต่อภาวะการเงินหรือการ ขอสินเชื่อในอนาคต					
15. ประวัติทางการเงินของท่าน(NCB)					
ด้านการเวลา					
16. การติดต่อขออนุมัติสินเชื่อที่ใช้ระยะ เวลานาน					
17. พนักงานติดต่อขอข้อมูลลูกค้าใช้ระยะ เวลานาน					
18. ระยะเวลาในการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ทันตาม กำหนดสัญญาจะซื้อจะขาย					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวรุ่งฤดี ฤทธิวิกรม
 รหัสประจำตัวนักศึกษา 5410521040
 วุฒิกการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
วท.บ (เศรษฐศาสตร์เกษตร)	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	2552

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

พ.ศ. 2552 – 2557	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยการและการตลาด บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตยะลา
พ.ศ. 2557 – 2558	ตำแหน่งนักวิชาการสหกรณ์ปฏิบัติการ กรมส่งเสริมสหกรณ์ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดปัตตานี
พ.ศ. 2559 – ปัจจุบัน	ตำแหน่งนักวิชาการสหกรณ์ปฏิบัติการ กรมส่งเสริมสหกรณ์ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดยะลา