ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการยื่นกู้รูปแบบ Online ผ่าน App Ghb All Gen จากพนักงานขาย ผู้แทนโครงการ นายหน้า และรวมไปถึงลูกค้า ในเขตขอนแก่น

FACTORS THAT AFFECT TO THE DECISION TO APPLY FOR AN ONLINE LOAN THROUGH THE APP GHB ALL GEN FROM THE SALESPERSON, PROJECT REPRESENTATIVE, BROKER AND INCLUDING CUSTOMERS IN THE KHON KAEN AREA

[1]ชำนาญ บัวกอง และ [2]อนุฉัตร ช่ำชอง

[1]Buakhao Kesornrakhub and [2]Anuchat chamchong

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ประเทศไทย

The University of the Thai Chamber of Commerce, Thailand

[1]chamnan.bua42@gmail.com

Received :December 25, 2023; **Revised** : March 26, 2024; **Accepted** :April 30,2024

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้พัฒนาการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยใน รูปแบบ Online ในเขตขอนแก่น และเพื่อเพิ่มจำนวนรายที่ลูกค้ายื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen ธนาคารอาคาร สงเคราะห์เขตขอนแก่น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen ในเขตขอนแก่น ใช้วิธีการศึกษาแบบผสม ด้วยการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 220 ราย และการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 ราย ผลการศึกษา พบสาเหตุของปัญหา คือ การยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen เป็นเรื่องใหม่ทำให้ลูกค้า แต่ละช่วงอายุรับรู้ เข้าใจ หรือรวมไปถึงการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์ App Ghb All Gen มีรูปแบบการทำธุรกรรมที่ไม่หลากหลายและครอบคลุมเพียงพอ การใช้งานยังมีความซับซ้อน อีกทั้งการยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen ยังไม่มีการทำการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนให้กับลูกค้าทั่วไป โครงการ หมู่บ้านจัดสรร รวมไปถึงกลุ่มนายหน้ายังไม่เข้าใจวิธีการ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำการยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen ที่ แท้จริง ทำให้กลุ่มลูกค้าข้างต้นบางกลุ่มยังมองว่าเป็น

---

[1]นักศึกษา กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

[2]อาจารย์ ดร. กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

การเพิ่มขั้นตอนหรือความยุ่งยากต่อการบริการสินเชื่อ เมื่อวิเคราะห์แล้วพบแนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรจัดทำการอบรม พนักงานระดับหัวหน้างานเพื่อนำข้อมูลความรู้มาใช้ในการแนะนำให้กับทีมงานสาขา เขต ภาค เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญในกระบวนการยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen ให้สามารถบริการลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว รวมไปถึงจัดโครงการอบรมให้กับพนักงานหมู่บ้านจัดสรร ตัวแทนโครงการ นายหน้าขายบ้าน เพื่อให้สามารถแนะนำการยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen ให้สามารถบริการลูกค้าสินเชื่อ จากหมู่บ้านจัดสรร ตัวแทนโครงการ นายหน้าขายบ้าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วต่อไป

คำสำคัญ : พนักงานขาย, ผู้แทนโครงการ, นายหน้า

Abstract

This independent research aimed to develop online housing loan services. And to increased the number of customers in Khon Kaen applying for loans through the GHB All Gen App. The sample used in the study was Government Housing Bank customers who applied for loans via the GHB All Gen App in Khon Kaen. A mixed study was conducted with 220 participants. And 5 in-depth interviews. The results showed that the cause of the problem was that applying for loan through the GHB All Gen App was new, allowing customers of different ages on recognizing, understanding, or even accepting different technologies. On the product side, GHB All Gen App had not diverse and comprehensive transaction model. Usability was also complicated. In addition, the loan application through the GHB All Gen App did not have clear publicity for general customers. Housing project, including brokers, did not understand how to apply for loan trough the GHB All Gen App. These made some of the customers thought that it increased in procedures or difficulties in the loan service. The analyze indicated that the way to solve the problems was Government Housing Bank should provide training for supervisory employees to apply information and knowledge to the branch team. Furthermore, to develop personnel to have knowledge and expertise in the loan application process through the GHB All Gen App to able to serve customers conveniently and quickly. Also, home brokers to be able to recommend loan applications through the GHB All Gen App to be able to serve loan customers from housing estates. And realtors sell their homes efficiently and quickly.

Keyword: Salesperson, Project Representative, Broker

บทนำ

วันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2496 พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดช มหาราช บรมนาถบพิตร ทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตรา พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2496 ให้จัดตั้งธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง เจตนารมณ์สำคัญในการจัดตั้ง เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่อัตภาพในการบริหารงานธนาคารได้รับทุนประเดิมจากกระทรวงการคลังเป็นเงิน 20 ล้านบาท โดยเมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2496 จอมพล ป. พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี ได้เป็นประธานประกอบพิธีเปิดธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงได้ถือฤกษ์วันนี้เป็นวันเริ่มดำเนินการธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยใช้ตราสัญลักษณ์ “วิมานเมฆ” ที่แสดงถึงบ้านที่ทำให้ครอบครัวมีความสุข อบอุ่น ร่มเย็น เปรียบประดุจพิทย์พิมาน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2564)

ในยุคเริ่มก่อตั้ง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้เพียงทำหน้าที่เป็น “สถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเท่านั้น หากยังทำหน้าที่เป็น “ผู้จัดสรรบ้านและที่ดิน” โดยมุ่งจัดสรรที่ดินและสร้างบ้านในลักษณะโครงการอาคารสงเคราะห์เป็นหลัก ให้ความช่วยเหลือส่งเสริมและขยายกิจการก่อสร้างอาคารสงเคราะห์ประเภทเช่า โครงการเคหะสถานซึ่งธนาคารได้จัดสร้างขึ้น เป็นบ้านแบบรวมกลุ่มมีแบบบ้านลักษณะเดียวกัน การสร้างถนนและสาธารณูปโภคที่ค่อนข้างสมบูรณ์ การออกแบบเป็น “สถาปัตยกรรมแนวสภาวะแวดล้อมสัมพันธ์” เป็นเคหะชุมชนที่อยู่อาศัยที่สมบูรณ์แบบ (Complete Housing Community) และเป็นต้นแบบของโครงการบ้านจัดสรรในช่วงเวลาต่อมา (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2565) การดำเนินงานของธนาคาร ในช่วง 20 ปีแรก ดำเนินไปอย่างช้า ๆ เนื่องจากเงินทุนที่จำกัด บทบาทของธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นการจัดสรรที่ดินและอาคารสงเคราะห์เพื่อการเช่าซื้อ รวมทั้งการให้กู้เงินเพื่อปลูกสร้างบ้านแก่ประชาชน ส่งผลให้ประชาชนมีบ้านเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเองกว่า 7,000 ครอบครัว (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2565)

เนื่องจาก มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์จากเดิมลูกค้าต้องเดินทางมายื่นเอกสารพิจารณาสินเชื่อสินเชื่อที่ธนาคาร เป็นการบริการสินเชื่อในรูปแบบออนไลน์และปัจจุบันยังมีจำนวนผู้ใช้บริการจากโครงการจัดสรรจำนวนน้อยราย เพื่อจะทำให้ธนาคารเป็นผู้นำในตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน กระบวนการยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen ในรูปแบบการให้บริการออนไลน์ ทั้งการยื่นเอกสาร การพิจารณาสินเชื่อทุกอย่างเป็นแบบออนไลน์ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่ทำการของธนาคาร เป้าหมายของทั้งธนาคารตั้งเป้าให้ลูกค้ายื่นกู้จนกระทั่งทำนิติกรรมต้องมีผลงานมากกว่า 70 % ของสินเชื่อทั้งธนาคารปัจจุบัน ณ วันที่ 30 มิ.ย. 2566 เขตขอนแก่น มีผลงานของเป้าหมายสินเชื่อที่ได้รับมอบหมายมีผู้ยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen จำนวนน้อย (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566)

ดังนั้นเพื่อให้สามารถรู้ถึงเหตุผลและปัจจัยดังกล่าวของลูกค้าที่ไม่ยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen จึงมีความสนใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการยื่นกู้รูปแบบOnline ผ่าน App Ghb All Gen จากพนักงานขาย ผู้แทนโครงการ นายหน้า และรวมไปถึงลูกค้าในเขตขอนแก่นว่า

เป็นอย่างไร เพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องนำผลไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มจำนวนลูกค้ายื่นกู้จากจากพนักงานขาย ผู้แทนโครงการนายหน้า และรวมไปถึงลูกค้าผ่าน App Ghb All Gen ในเขตขอนแก่นให้มีจำนวนมากขึ้นในทุกสาขา และเพื่อเป็นการเพิ่มยอดสินเชื่อที่อยู่อาศัยอีกด้วย และยังตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค อีกทั้งยังเหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในสังคมไทย และสามารถนำไปปรับปรุงการยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Genให้มีความเหมาะสมกับความต้องการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการยื่นกู้รูปแบบ Online ผ่าน App Ghb All Gen จากพนักงานขาย ผู้แทนโครงการ นายหน้า และรวมไปถึงลูกค้าในเขตขอนแก่น

2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มจำนวนลูกค้ายื่นกู้จากจากพนักงานขาย ผู้แทนโครงการนายหน้า และรวมไปถึงลูกค้าผ่าน App Ghb All Gen ในเขตขอนแก่นให้มีจำนวนมากขึ้นในทุกสาขา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้แก่ พนักงานขายผู้แทนโครงการ นายหน้า และรวมไปถึงลูกค้า ที่ซื้อบ้านจากโครงการจัดสรรและบ้านมือสองจากนายหน้า ที่ยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen ในเขตขอนแก่น โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของดับเบิลยู. จี. คอชแรน (Cochran, 1953) โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยงานวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 คน และการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในพื้นที่เขตขอนแก่น (ประกอบไปด้วย 7 สาขาได้แก่ สาขาขอนแก่น สาขาถนนมิตรภาพ ขอนแก่น สาขาเซ็นทรัลพลาซ่าขอนแก่น สาขาพล สาขาชุมแพ สาขามหาสารคาม และสาขาร้อยเอ็ด)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการยื่นกู้รูปแบบ Online ผ่าน App Ghb All Gen จากพนักงานขาย ผู้แทนโครงการ นายหน้า และรวมไปถึงลูกค้าในเขตขอนแก่น ประกอบด้วย ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด (7Ps) และความพึงพอใจในใช้บริการแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้ายื่นกู้จากจากพนักงานขาย ผู้แทนโครงการนายหน้า และรวมไปถึงลูกค้าผ่าน App Ghb All Gen ในเขตขอนแก่นให้มีจำนวนมากขึ้นในทุกสาขา

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ใช้วิธีการศึกษาแบบผสม ด้วยการเก็บแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบบสอบสอบ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุ อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน เป็นมาตรวัดแบบนามบัญญัติแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบข้อเดียว

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เขตขอนแก่น เป็นมาตรวัดแบบนามบัญญัติแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบข้อเดียว

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เขตขอนแก่น ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด (7Ps) ที่ตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เขตขอนแก่น ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในใช้บริการแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เขตขอนแก่น ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะนำเพื่อพัฒนาการยื่นขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen เขตขอนแก่น

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูลและดำเนินการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุ อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

2) วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เขตขอนแก่น

3) วิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เขตขอนแก่น

4) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด (7Ps) ที่ตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เขตขอนแก่น

5) วิเคราะห์ความพึงพอใจในใช้บริการแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เขตขอนแก่น

6) วิเคราะห์ข้อเสนอแนะนำเพื่อพัฒนาการยื่นขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen เขตขอนแก่น

ข้อ 1- 6 ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

7) วิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยในรูปแบบ Online กับพนักงานขาย ผู้แทนโครงการ นายหน้า และรวมไปถึงลูกค้าให้มีการยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen ในเขตขอนแก่น

8) วิเคราะห์วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา เพื่อหาวิธีการค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหา และใช้วิธีการประเมินทางเลือกแต่ละแนวทางในการแก้ไขปัญหา ทางเลือกที่แนะนำ โดยใช้ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของการแก้ปัญหา

ผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการยื่นกู้รูปแบบ Online ผ่าน App Ghb All Gen จากพนักงานขาย ผู้แทนโครงการ นายหน้า และรวมไปถึงลูกค้าในเขตขอนแก่น สามารถสรุปผลในภาพรวมได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส/สมรสไม่จดทะเบียน การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุระหว่าง 31-40 ปี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยเดือนละ 15,000 – 25,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เขตขอนแก่นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากรู้จักแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ผ่านช่องทางพนักงานธนาคารแนะนำ รู้จักผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผ่านช่องทางพนักงานธนาคารแนะนำ มีวัตถุประสงค์ในการเช็คยอดเงินต้นคงเหลือ โอนเงินผ่านบัญชีเงินฝาก ซื้อฉลากออมทรัพย์ ขอใบเสร็จผ่อนชำระมากที่สุด ระยะเวลาใช้งานแอฟพลิเคชัน App Ghb All Gen ไม่เกิน 5 นาทีต่อครั้ง มีความสะดวกขอสินเชื่อออนไลน์โดยให้พนักงานสินเชื่อแนะนำที่สาขาของธนาคาร ต้องการให้ธนาคารจัดทำวิธีการ/ขั้นตอนการขอสินเชื่อออนไลน์ไว้ในเว็บไซต์ของธนาคาร

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆเพื่อให้การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เขตขอนแก่น พบว่า ด้านความคาดหวังในด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีส่วนใหญ่ยินดีที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ๆในระดับมากที่สุด ยินดีที่จะแนะนำการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับบุคคลอื่นด้วยความเต็มใจ ในระดับมากที่สุด ด้านความคาดหวังในด้านความพยายามยินดีส่วนใหญ่ที่จะยื่นขอสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ผ่าน App Ghb All Gen ในระดับมากที่สุด และใช้งานเทคโนโลยีได้ดี ในระดับมากที่สุด ด้านอิทธิพลทางด้านสังคมส่วนใหญ่ใช้งานเทคโนโลยีได้ดีเมื่อเทคโนโลยีนั้นๆ มีความพร้อมที่จะใช้งาน ในระดับมากที่สุด และสามารถศึกษาวิธีการขอสินเชื่อออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้เทคโนโลยี ส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีได้ดี จะทำให้รู้สึกเป็นคนทันสมัยมากขึ้น ในระดับมากที่สุด จะรู้สึกชื่นชอบเทคโนโลยีมากขึ้นหากคนรอบข้างแนะนำการใช้เทคโนโลยีให้ ในระดับมากที่สุด และ

ความสะดวกเข้าถึงระบบ App Ghb All Gen ในระดับมากที่สุด App Ghb All Gen เป็นเทคโนโลยีที่เป็นปัจจุบันและถูกต้อง ในระดับมากที่สุด และ App Ghb All Gen มีความสะดวกสบายในการนำข้อมูลไปใช้ ในระดับมาก

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนผสมทางการตลาด (7Ps) ที่ตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เขตขอนแก่น พบว่า ส่วนใหญ่ เชื่อถือในการทำธุรกรรมเกี่ยวกับการเงิน ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในระดับมาก การให้บริการทางการเงินของธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความหลากหลาย ในระดับมาก ขั้นตอนการขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เข้าใจง่าย ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ในระดับมาก การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen ประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในระดับมากที่สุด การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen ประหยัดเวลา มีความรวดเร็ว ติดตามง่าย ในระดับมากที่สุด การลงทะเบียนเพื่อเริ่มใช้งานการ ขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen มีความรวดเร็ว ในระดับมากที่สุด พนักงานมีการให้คำแนะนำ ขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen ให้ถูกต้องครบถ้วน ในระดับมาก การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ายื่นขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen ที่ชัดเจน ในระดับมาก พนักงานสาขาแนะนำการยื่นขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen ให้เข้าใจง่าย ในระดับมาก พนักงานสาขามีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในแนะนำการยื่นขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen ให้เข้าใจง่าย ในระดับมากที่สุด พนักงานสาขามีความสามารถและเทคนิคในการแก้ไขปัญหา ในแนะนำการยื่นขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen ให้เข้าใจง่าย ในระดับมาก รูปแบบแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen มีความสวยงาม แสดงขั้นตอนเป็นรูปภาพที่ชัดเจน ในระดับมาก ธนาคารมีบริการอินเตอร์เน็ต WIFI เพื่อให้ใช้ในการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen เพียงพอต่อการดำเนินการขอสินเชื่อ ในระดับมาก ขั้นตอนการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ในระดับมาก ขั้นนตอนการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen มีความสะดวกและรวดเร็ว ในระดับมาก และมีความปลอดภัยในการยื่นขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ในระดับมาก

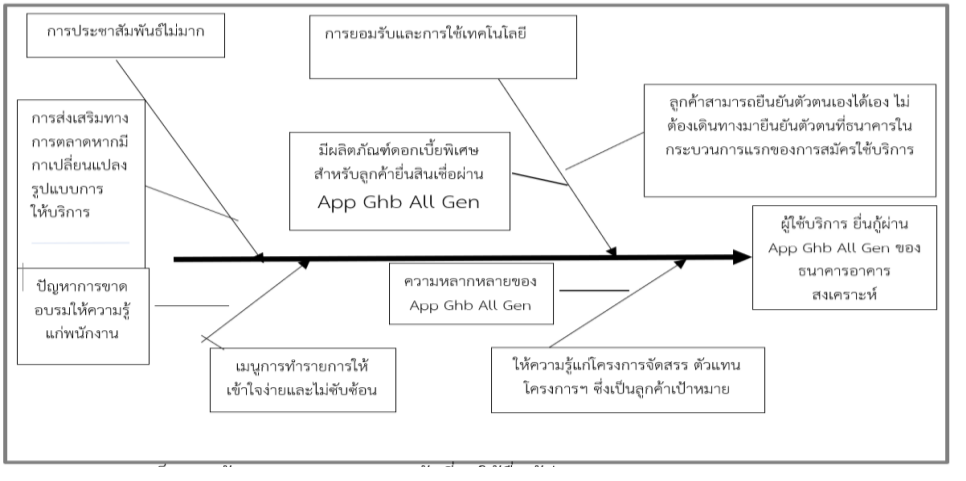
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในใช้บริการแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เขตขอนแก่น พบว่า ส่วนใหญ่ มองว่ามีการยื่นขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen สามารถให้บริการรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในระดับมาก ขอสินเชื่อผ่าน แอปพลิเคชัน App Ghb All Gen สะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในระดับมาก การยื่นขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ใช้งานง่ายเรียนรู้ได้รวดเร็วและสะดวกต่อการใช้งาน ในระดับมาก และมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในการยื่นขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ในระดับมาก

6. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะนำเพื่อพัฒนาการยื่นขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้คำแนะนำเพื่อไปพัฒนาและปรับปรุง ดังนี้ 1) บางครั้งระบบก็ยังไม่เสถียร 2) การให้คำแนะนำของพนักจะชัดเจน และเข้าถึงมากกว่า 3) ไม่มีข้อเสนอแนะค่ะ การยื่นขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันคือดีมาก แต่อยากให้เพิ่มอีกหนึ่งช่องทางสำหรับลูกค้าบางรายที่ไม่ใช้แอปค่ะ 4) ให้ความสะดวกรวดเร็วในการใช้แอป 5) โดยส่วนตัวมีความพึงพอใจกับการใช้

งานแอปพลิเคชันเป็นอย่างดี 6) ลูกค้ามาติดต่อที่สาขา แล้วทำไมต้องยื่นกู้ผ่านแอพ ทำไมพนักงานไม่รับเรื่องเลย เพราะมาถึงสาขาติดต่อสินเชื่อ ลงไปกดคิวเพื่อสมัครแอพ หลายขั้นตอน ยุ่งยาก 7) ออกแบบให้ใช้ง่ายรวดเร็ว 8) ขอให้เพิ่มฟังก์ชันถอนกดเงินสดตู้ ATM โดยไม่ใช้บัตร 9) พัฒนาแอพให้เหมาะกับคนทุกเพศทุกวัยเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนมากกว่านี้อีกนิดนึงจะดีมากค่ะ 10) ปรับลดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมให้มีความสมดุลกับสถานการณ์เศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบัน 11) ผ่อนบ้านเหมือนผ่อนรถครับ และ 12) บอกให้ครบจะได้ไม่เสียเวลา

7. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยในรูปแบบOnline กับพนักงานขาย ผู้แทนโครงการ นายหน้า และรวมไปถึงลูกค้าให้มีการยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen ในเขตขอนแก่น พบว่า ส่วนใหญ่รู้จักการยื่นขอสินเชื่อผ่าน แอปพลิเคชัน App Ghb All Gen จากเจ้าหน้าที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์แนะนำ และผ่าน Face book โดยจากเพื่อนโพสเกี่ยวกับการยื่นกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เหตุผลที่เลือกการยื่นขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen เพราะ สะดวก รวดเร็วในการใช้งาน มีความรู้สึกอย่างไรเกี่ยวการยื่นขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ได้รับการอนุมัติรวดเร็ว ลดการใช้เอกสาร สะดวกในการใช้งาน และทันสมัยกับปัจจุบัน เหตุผลที่จะแนะนำให้คนรู้จักการยื่นขอสินเชื่อผ่าน แอปพลิเคชัน App Ghb All Gen เพราะสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องไปที่สาขา และสามารถตรวจสอบสถานะการยื่นกู้ได้ด้วยตนเอง ต้องการให้ธนาคารฯ พัฒนาการยื่นขอสินเชื่อผ่าน แอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ในเรื่องของระบบให้ดีกว่านี้ ต้องการให้ลูกค้าลงทะเบียนยื่นกู้ผ่านแอพ และให้ระบบตรวจสอบเครดิตและวงเงินให้กู้ได้เบื้องต้น ลดขั้นตอนแต่ละหน้าที่ให้รวดเร็วและเสถียรขึ้น สามารถยื่นเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยได้และเปลี่ยนให้อัตโนมัติ โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรือติชม ในการยื่นขอสินเชื่อผ่าน แอปพลิเคชัน App Ghb All Gen กับความต้องการของลูกค้าในอนาคต โดยอยากให้เปลี่ยนดอกเบี้ยผ่าน ghb all gen ได้ กู้เพิ่ม เปลี่ยนดอกเบี้ยอัตโนมัติ ตรวจเครดิตบูโร

8. ผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาผังก้างปลา (Fishbone Diagram) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ภาพสาเหตุของปัญหาผังก้างปลา (Fishbone Diagram)

จากภาพที่ 1 พบว่า จากการเก็บรวมข้อมูลแบบสอบถามลูกค้าที่มาใช้ยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และการสัมภาษณ์เชิงลึก สรุปปัญหาคือ 1) ลูกค้าเกิดความไม่เข้าใจกรณีมาใช้บริการที่สาขาทำไมพนักงานต้องให้ยื่นขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen ขั้นตอนซับซ้อน 2) ขาดการประชาสัมพันธ์การให้บริการยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen ขาดการทำการตลาดเพื่อส่งเสริมการรับรู้การยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen เพื่อให้มีทัศนคติที่ดี และมีความเข้าใจในประโยชน์ที่จะได้รับจากยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ 3)ความหลากหลายของการใช้งานของ App Ghb All Gen สามารถทำธุรกรรมแค่เรื่องภายในของธนาคารไม่สามารถใช้ร่วมกับองค์กรภายนอกได้ตัวอย่างเช่นจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ แต่เพียงใช้เพราะการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์เท่านั้น

ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากเกณฑ์การประเมินทางเลือกแล้ว จึงได้กำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหาเป็นแนวทางเลือกที่ 1 : ปรับปรุงการยื่นขอสินเชื่อผ่าน แอปพลิเคชัน App Ghb Gen เป็นกลยุทธ์เชิงแก้ไข ให้เป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมและนำเสนอ เนื่องจากเป็นฟังก์ชันการใช้งานเพิ่มเติมที่ลูกค้า ธอส. คาดหวัง ทำให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และอาจทำให้มีการแนะนำบอกต่อ ขยายกลุ่มลูกค้าไปยังกลุ่มอื่น ๆ นอกเหนือจากกลุ่มลูกค้าสินเชื่อบ้านของธนาคารได้ และตอบโจทย์คนรุ่นใหม่ ซึ่งการดำเนินการอาจใช้งบประมาณที่สูงมาก และใช้ระยะเวลาในการศึกษาและพัฒนานาน พร้อมกับการมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมาร่วมพัฒนาแอปพลิเคชัน App Ghb GEN โดยมีกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา 1 ปี งบประมาณ 600 ล้านบาท เนื่องจากปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจการยื่นขอสินเชื่อผ่าน แอปพลิเคชัน App Ghb GEN ธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรจะพัฒนา ปรับปรุงเทคโนโลยีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชัน App Ghb GEN ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้แอปพลิเคชันมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว และง่ายในการใช้งานรวมไปถึงมีเสถียรและความปลอดภัยในการใช้งานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้กลุ่มเป้าหมายมีการตัดสินใจขอสินเชื่อผ่าน แอปพลิเคชัน App Ghb GEN ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มากขึ้นกว่าเดิม ตลอดจนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ให้บริการอยู่ใน แอปพลิเคชัน App Ghb Gen ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิชัน ดังนั้นธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรปรับปรุงและพัฒนาฟังก์ชันของผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายและเพิ่มธุรกรรมให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งจะทำมีผู้ตัดสินใจใช้ แอปพลิเคชัน App Ghb Gen ธนาคารอาคารสงเคราะห์เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งธนาคารอาคารสงเคราะห์จะได้จำนวนปริมาณ ผู้จองสิทธิโครงการบ้านล้านหลัง ที่เป็นตัวชี้วัดสำคัญของธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้ง่ายและสะดวกขึ้น รวมไปถึงการใช้งาน GHB buddy ที่พนักงานแนะนำให้ลูกค้าสมัครใช้บริการให้มีจำนวนมากขึ้นด้วยเช่นกัน

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการยื่นกู้รูปแบบ Online ผ่าน App Ghb All Gen จากพนักงานขาย ผู้แทนโครงการ นายหน้า และรวมไปถึงลูกค้าในเขตขอนแก่น สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการยื่นกู้รูปแบบ Online ผ่าน App Ghb All Gen จากพนักงานขาย ผู้แทนโครงการ นายหน้า และรวมไปถึงลูกค้าในเขตขอนแก่น ผลการศึกษา 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนมากกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส/สมรสไม่จดทะเบียน การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุระหว่าง 31-40 ปี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยเดือนละ 15,000 – 25,000 บาท 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เขตขอนแก่นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากรู้จักแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ผ่านช่องทางพนักงานธนาคารแนะนำ รู้จักผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผ่านช่องทางพนักงานธนาคารแนะนำ มีวัตถุประสงค์ในการเช็คยอดเงินต้นคงเหลือ โอนเงินผ่านบัญชีเงินฝาก ซื้อฉลากออมทรัพย์ ขอใบเสร็จผ่อนชำระมากที่สุด ระยะเวลาใช้งานแอฟพลิเคชัน App Ghb All Gen ไม่เกิน 5 นาทีต่อครั้ง มีความสะดวกขอสินเชื่อออนไลน์โดยให้พนักงานสินเชื่อแนะนำที่สาขาของธนาคาร ต้องการให้ธนาคารจัดทำวิธีการ/ขั้นตอนการขอสินเชื่อออนไลน์ไว้ในเว็บไซต์ของธนาคาร 3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เขตขอนแก่น พบว่า ด้านความคาดหวังในด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีส่วนใหญ่ยินดีที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในระดับมากที่สุด ยินดีที่จะแนะนำการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆให้กับบุคคลอื่นด้วยความเต็มใจ ในระดับมากที่สุด ด้านความคาดหวังในด้านความพยายามยินดีส่วนใหญ่ที่จะยื่นขอสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ผ่าน App Ghb All Gen ในระดับมากที่สุด และใช้งานเทคโนโลยีได้ดี ในระดับมากที่สุด ด้านอิทธิพลทางด้านสังคมส่วนใหญ่ใช้งานเทคโนโลยีได้ดีเมื่อเทคโนโลยีนั้นๆ มีความพร้อมที่จะใช้งาน ในระดับมากที่สุด และสามารถศึกษาวิธีการขอสินเชื่อออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้เทคโนโลยี ส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีได้ดี จะทำให้รู้สึกเป็นคนทันสมัยมากขึ้น ในระดับมากที่สุด จะรู้สึกชื่นชอบเทคโนโลยีมากขึ้นหากคนรอบข้างแนะนำการใช้เทคโนโลยีให้ ในระดับมากที่สุด และความสะดวกเข้าถึงระบบ App Ghb All Gen ในระดับมากที่สุด App Ghb All Gen เป็นเทคโนโลยีที่เป็นปัจจุบันและถูกต้อง ในระดับมากที่สุด และ App Ghb All Gen มีความสะดวกสบายในการนำข้อมูลไปใช้ ในระดับมาก 4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนผสมทางการตลาด (7Ps) ที่ตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เขตขอนแก่น พบว่า ส่วนใหญ่ เชื่อถือในการทำธุรกรรมเกี่ยวกับการเงิน ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในระดับมาก การให้บริการทางการเงินของธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความหลากหลายในระดับมาก ขั้นตอนการขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เข้าใจง่าย ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ในระดับมาก การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen ประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในระดับมากที่สุด การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen ประหยัดเวลา

มีความรวดเร็ว ติดตามง่าย ในระดับมากที่สุด การลงทะเบียนเพื่อเริ่มใช้งานการ ขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen มีความรวดเร็ว ในระดับมากที่สุด พนักงานมีการให้คำแนะนำ ขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen ให้ถูกต้องครบถ้วน ในระดับมาก การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ายื่นขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen ที่ชัดเจน ในระดับมาก พนักงานสาขาแนะนำการยื่นขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen ให้เข้าใจง่าย ในระดับมาก พนักงานสาขามีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในแนะนำการยื่นขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen ให้เข้าใจง่าย ในระดับมากที่สุด พนักงานสาขามีความสามารถและเทคนิคในการแก้ไขปัญหา ในแนะนำการยื่นขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen ให้เข้าใจง่าย ในระดับมาก รูปแบบแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen มีความสวยงาม แสดงขั้นตอนเป็นรูปภาพที่ชัดเจน ในระดับมาก ธนาคารมีบริการอินเตอร์เน็ต WIFI เพื่อให้ใช้ในการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen เพียงพอต่อการดำเนินการขอสินเชื่อ ในระดับมาก ขั้นตอนการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ในระดับมาก ขั้นตอนการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen มีความสะดวกและรวดเร็ว ในระดับมาก และมีความปลอดภัยในการยื่นขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ในระดับมาก 5) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในใช้บริการแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้การขอสินเชื่อผ่าน App Ghb All Gen เขตขอนแก่น พบว่า ส่วนใหญ่มีการยื่นขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen สามารถให้บริการรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในระดับมาก ขอสินเชื่อผ่าน แอปพลิเคชัน App Ghb All Gen สะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในระดับมาก การยื่นขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ใช้งานง่ายเรียนรู้ได้รวดเร็วและสะดวกต่อการใช้งาน ในระดับมาก และมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในการยื่นขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน App Ghb All Gen ในระดับมาก สอดคล้องกับ วรรณพร หวลมานพ (2558) การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอพพลิเคชั่นเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้แอพพลิเคชั่น เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีเป็นอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน พฤติกรรมในการใช้แอพพลิเคชั่นมีความถี่โดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ซึ่งมีระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ย 1 - 15 นาที ผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้ทำธุรกรรมทางการเงิน กลุ่มผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้แอพพลิเคชั่นในระดับพอใจมาก สอดคล้องกับ คณนาถ ลัดพล (2565) การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน Application GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชากรเพศหญิง เป็นประชากรส่วนใหญ่ที่ใช้งาน Application GHB ALL การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความถี่ในการใช้งาน Application GHB ALL สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ซึ่งมีระยะเวลาในการใช้งานโดยเฉลี่ย 1 - 15 นาที ผ่านอุปกรณ์ โทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้ทำธุรกรรมทางการเงินพื้นฐาน เช่น การโอนเงินระหว่างบัญชีของธนาคารอาคารสงเคราะห์เองและระหว่างธนาคารอาคารสงเคราะห์กับธนาคารอื่น ๆ การชำระหนี้เงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ Application GHB ALL โดยรวมแล้วอยู่ในระดับสูง แตกต่างกับ คณนาถ ลัดพล (2565) การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน Application

GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความถี่ในการใช้งาน Application GHB ALL ในการทำธุรกรรมอื่น ๆ โดยภาพรวม อยู่ในระดับต่ำ

2. เสนอแนะแนวทางในการเพิ่มจำนวนลูกค้ายื่นกู้จากจากพนักงานขาย ผู้แทนโครงการ นายหน้า และรวมไปถึงลูกค้าผ่าน App Ghb All Gen ในเขตขอนแก่นให้มีจำนวนมากขึ้นในทุกสาขา พบว่า จากเกณฑ์การประเมินทางเลือกแล้ว จึงได้กำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหาเป็นแนวทางเลือกที่ 1: ปรับปรุงการยื่นขอสินเชื่อผ่าน แอปพลิเคชัน App Ghb Gen เป็นกลยุทธ์เชิงแก้ไข ให้เป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมและนำเสนอ เนื่องจากเป็นฟังก์ชันการใช้งานเพิ่มเติมที่ลูกค้า ธอส. คาดหวัง ทำให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และอาจทำให้มีการแนะนำบอกต่อ ขยายกลุ่มลูกค้าไปยังกลุ่มอื่น ๆ นอกเหนือจากกลุ่มลูกค้าสินเชื่อบ้านของธนาคารได้ และตอบโจทย์คนรุ่นใหม่ ซึ่งการดำเนินการอาจใช้งบประมาณที่สูงมาก และใช้ระยะเวลาในการศึกษาและพัฒนานาน พร้อมกับการมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมาร่วมพัฒนาแอปพลิเคชัน App Ghb GEN เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งจะทำมีผู้ตัดสินใจใช้ แอปพลิเคชัน App Ghb Gen ธนาคารอาคารสงเคราะห์เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งธนาคารอาคารสงเคราะห์จะได้จำนวนปริมาณ ผู้จองสิทธิโครงการบ้านล้านหลัง ที่เป็นตัวชี้วัดสำคัญของธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้ง่ายและสะดวกขึ้น รวมไปถึงการใช้งาน GHB buddy ที่พนักงานแนะนำให้ลูกค้าสมัครใช้บริการให้มีจำนวนมากขึ้นด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับ ณัฐวุฒิ รัตนเคหะ (2564) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการสินเชื่อดิจิทัลของผู้บริโภค พบว่า สินเชื่อดิจิทัลช่วยเอื้อประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นอย่างมากให้สามารถบริการทางการเงินที่ทั่วถึง โดยนวัตกรรมในการปล่อยสินเชื่อดิจิทัลยังให้ผู้ให้บริการทางการเงิน สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ดีขึ้นแก่ลูกค้าด้วยวิธีที่รวดเร็ว ประหยัดต้นทุน และมีส่วนร่วมมากขึ้น

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการยื่นกู้รูปแบบ Online ผ่าน App Ghb All Gen จากพนักงานขาย ผู้แทนโครงการ นายหน้า และรวมไปถึงลูกค้าในเขตขอนแก่น พบว่า

1. พัฒนา App Ghb All Gen ให้พร้อมรับการให้บริการสินเชื่อบ้านในรูปแบบออนไลน์ โดยพัฒนาในส่วนการ Up load เอกสารที่จะใช้การพิจารณาสินเชื่อทั้งหมดได้โดยผู้กู้ มีการแบ่งช่องในการบันทึกการส่งเอกสารในการพิจารณาให้ชัดเจน อาทิเช่น เอกสารส่วนตัว สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน ของผู้กู้และคู่สมรส สำเนาทะเบียนสมรส เอกสารรายได้เช่นหนังสือรับรองสิทธิสวัสดิการ/หนังสือรับรองเงินเดือน สลิปเงินเดือน STATEMENT สัญญาจะซื้อจะขายบ้านพร้อมที่ดิน ฯ ทั้งหมดที่กล่าวมาหากผู้กู้สามารถนำส่งเอกสารเข้าระบบการขอสินเชื่อได้ด้วยตนเองในรูปแบบออนไลน์จะทำให้การบริการเกิดความรวดเร็ว พนักงานสินเชื่อ สามารถติดต่อหาผู้กู้แนะนำเอกสารครบสามารถเสนออนุมัติสินเชื่อได้รวดเร็วขึ้น

2. จัดตั้งงบประมาณเพื่อทำการประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการสินเชื่อในรูปแบบออนไลน์ให้ชัดเจน พร้อมทั้งการจัดทำคลิป VDO แนะนำวิธีการขอสินเชื่อในรูปแบบออนไลน์ ไว้ใน

เว็บไซต์ของธนาคาร รวมไปถึงสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆของธนาคาร เพื่อที่ให้ลูกค้าได้ทำการศึกษาวิธีการขอสินเชื่อได้ด้วยตนเองในรูปแบบออนไลน์

3. จัดทำโครงการอบรมสัมมนา แนะนำประชาสัมพันธ์รูปแบบการให้บริการรูปแบบใหม่ให้กับนายหน้า ตัวแทนโครงการหมู่บ้านจัดสรร ฯ เพื่อให้เกิดความเข้าใจวิธีการให้บริการในรูปแบบใหม่ รวมไปถึงเป็นการเชื่อมสัมพันธ์อันดีกับพันธมิตรซึ่งจะต้องมีการให้บริการสินเชื่อกันตลอด

4. แนะนำให้มีผลิตภัณฑ์สำหรับจูงใจให้ลูกค้ายื่นกู้ผ่าน ยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen เช่นได้รับอัตราดอเบี้ย 0 % 3 เดือนแรก การมอบรางวัลหรือของสมนาคุณเมื่อยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความต้องการใช้งาน App Ghb All Gen และพัฒนา App Ghb All Gen เช่น ปรับปรุงเมนูการทำรายการ เข้าใจง่าย ให้ไม่ซับซ้อน สามารถยืนยันตัวตนได้ด้วยตนเองไม่ต้องมาติดต่อที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์

5. จัดอบรมบุคลากรให้มีความพร้อมด้านการบริการ เพื่อพร้อมให้บริการและให้ความรู้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคาร ให้รับรู้ถึงประโยชน์และความสะดวกที่จะได้รับจากการใช้งาน การยื่นกู้ผ่าน App Ghb All Gen ของธนาคารอาคารสงเคราะห์และจัดให้มีการจัดคลังความรู้ให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าไปศึกษาและมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ตลอดเวลา และจัดให้มีการให้รางวัล/คำชื่นชมพนักงานที่มียอดแนะนำสูง เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

6. จัดให้พนักงานผู้มีหน้าที่ให้บริการสินเชื่อมี COMPUTER NOTEBOOK เพื่อรองรับการให้บริการนอกสถานที่ สามารถบันทึกในการส่งงานเข้าระบบ เพื่อขออนุมัติสินเชื่อได้ตลอดเวลา

7. จัดทำให้ผู้ใช้บริการสามารถแนะนำให้บริการผ่าน App Ghb All Gen เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ เก็บเป็นข้อมูลสำหรับการนำมาพัฒนาการให้บริการ การปรับปรุงการให้บริการของธนาคาร พัฒนาต่อยอดข้อมูลนำมาสู่การพัฒนารูปแบบการให้บริการในอนาคต

8. จัดทำหลักสูตรการศึกษาเพื่อพัฒนาการให้บริการสินเชื่อในรูปแบบออนไลน์ นำมาให้พนักงานรุ่นถัดไปได้ทำการศึกษาตามหลักสูตรข้างต้นและได้นำความรู้ที่เป็นปัจจุบัน ตามสถานการณ์การแข่งขันตามช่วงตลาดเวลานั้น มาเพื่อพัฒนาการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และนำผลการศึกษามาเพื่อต่อยอดในการให้บริการ พัฒนามาเป็นรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ สู่ยุทธศาสตร์ที่จะพัฒนาธนาคารอาคารสงเคราะห์อย่างไม่มีที่สิ้นสุด นำมาซึ่งการเป็นผู้นำในตลาดสินเชื่อบ้าน

เอกสารอ้างอิง

คณนาถ ลัดพล. (2565). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน Application GHB ALLของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร.* เข้าถึงได้จาก: https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin92/6214154608.pdf. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2566.

ณัฐวุฒิ รัตนเคหะ. (2564). *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อดิจิทัลของผู้บริโภค.* บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2564). *ข้อมูลทั่วไปของธนาคารอาคารสงเคราะห์.* เข้าถึงได้จาก: https://www.ghbank.co.th.

_____. (2565). *ข้อมูลทั่วไปของธนาคารอาคารสงเคราะห์.* เข้าถึงได้จาก: https://www.ghbank.co.th.

_____. (2566). *ข้อมูลทั่วไปของธนาคารอาคารสงเคราะห์.* เข้าถึงได้จาก: https://www.ghbank.co.th.

วรรณพร หวลมาณพ. (2558). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอพพลิเคชั่นเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.* เข้าถึงได้จาก: http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5707010350_4334_3004). สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2566.

Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques.* New York : Johe Wiley & Sons. Inc.