

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ ของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานี

เสาวลักษณ์ ภัคศิผล¹

รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตรน้อมรัตน์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานีกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานีตามหลักการพิจารณาสินเชื่อ (5 C's Credit) กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นทางสถิติเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัทมีเท่ากับ 0.927 โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ การหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 บริบูรณ์ - 30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สถานภาพสมรส มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท (2) หลักการพิจารณาสินเชื่อ (5 C's Credit) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชำระยอดค่างวดตรงตามวันที่กำหนด มีรายได้จากเงินเดือนประจำ มีทรัพย์สินเป็นบัญชีออมทรัพย์ ใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน ส่วนปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาด้านสินเชื่อ คือ สภาพเศรษฐกิจ

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการเงินยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
Master student, Master of Business Administration Program College of Innovation Business and Accountancy,
Dhurakij Pundit University

² ปริญญาเอก และรองศาสตราจารย์สาขาการเงิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
D.B.A. and Associate Professor in Finance, Dhurakij Pundit University

(3) การเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานี เมื่อพิจารณารายด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่า ด้านประเภทที่อยู่อาศัยมีผลต่อการตัดสินใจระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาในการกู้ ด้านอัตราดอกเบี้ย และลำดับสุดท้ายคือ ด้านวงเงินสินเชื่อ (4) สำหรับการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานีที่มีลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการทดสอบพบว่าเฉพาะ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลให้การเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่เกี่ยวกับประเภทที่อยู่อาศัยและวงเงินสินเชื่อแตกต่างกัน ในสมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานีที่มีลักษณะตามหลักการพิจารณาสินเชื่อ (5 C's Credit) คือ ลักษณะของผู้ขอสินเชื่อ (Character) ความสามารถในการหารายได้ให้พอที่จะชำระหนี้ (Capacity) ทรัพย์สินในส่วนที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ขอสินเชื่อ (Capital) หลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral) ปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาด้านสินเชื่อ (Condition) ผลการทดสอบพบว่าตามหลักการพิจารณาสินเชื่อ (5 C's Credit) คือ หลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral) และปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาด้านสินเชื่อ (Condition) แตกต่างกันส่งผลให้การเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดปทุมธานีที่เกี่ยวกับประเภทที่อยู่อาศัย วงเงินสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการกู้ยืมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: ธนาคารอาคารสงเคราะห์, สินเชื่อ, สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

**FACTORS AFFECTING MORTGAGE SERVICE CHOICE OF
GOVERNMENT HOUSING BANK PROVINCE
USERS IN PATHUM THANI**

Abstract

This individual study aims to study the factors affecting the mortgage service choice of the Government Housing Bank of the users in Pathum Thani Province. The sample group used in the study was 400 people using housing loans of the Government Housing Bank in Pathum Thani Province. Data collection was done by using questionnaires as a tool. And Cronbach's Alpha Coefficient value is 0.927. The statistics used in the data analysis were descriptive, i.e. finding percentages, frequency distribution averaging and standard deviation and inferential statistics. The data were analyzed by statistical t-test, One-way ANOVA, if any differences were found, shift to use pairwise comparison using the LSD (Least Significant Difference) method.

The results of the study found that (1) The majority of the sample of service users in Pathum Thani Province were female aged between 20 to 30 years, has a bachelor's degree or equivalent, marital status, work as a private company employee and the average monthly income is between 15,001 to 25,000 baht. (2) The credit consideration principle (5 C's Credit) found that most of the samples who paid their outstanding balance on the specified date have income from a regular salary and assets as a savings account used as collateral. The external factor related to credit consideration is an economic condition. (3) The selection of credit for housing loans of the Government Housing Bank of the users in Pathum Thani Province when considering each aspect ranging from highest to lowest, it was found that the type of residence had the greatest effect on the decision-making factor.

¹ Master student, Master of Business Administration Program College of Innovation Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University

² D.B.A. and Associate Professor in Finance, Dhurakij Pundit University

This is followed by the length of the loan interest rate and lastly the credit limit. (4) As for the hypothesis testing of the research, it was found that at the significance level of 0.05, hypothesis 1, different personal characteristics of service users in Pathum Thani province consisted of sex, age, educational level, occupation, status, average monthly incomes result in different types of housing loans and credit limits. Hypothesis 2, the user in Pathum Thani province that has different characteristics according to the credit consideration principle (5 C's Credit) which is the character of the loan applicant (Character), the ability to earn enough to pay the debt (Capacity), the assets in the ownership of the loan applicant (Capital), collateral external factors related to credit consideration (Condition) result in a difference in the selection of housing loans of the Government Housing Bank in Pathum Thani Province related to the type of housing credit limit interest rate Loan term varies significantly.

Keywords: Government Housing Bank, Loan, Home Loan

1. บทนำ

ที่อยู่อาศัยคือหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ การมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างหลักประกันที่มั่นคงและเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ประชาชนส่วนใหญ่ที่ยังไม่มีที่อยู่อาศัยจึงมีความต้องการที่จะมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ส่วนใหญ่แล้วผู้ซื้อที่อยู่อาศัยจะใช้เงินออมของตัวเองส่วนหนึ่งสำหรับเงินดาวน์หรือผ่อนดาวน์ ส่วนที่เหลือทั้งหมดผู้ซื้อจะใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินแทนที่การออมเงินไว้ในระยะยาวแล้วค่อยซื้อหรือสร้างบ้าน ส่งผลให้ธุรกิจภาคอสังหาริมทรัพย์โดยเฉพาะธุรกิจที่อยู่อาศัยกลายเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีความสำคัญลำดับต้นๆ มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ (มูลนิธิประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย, 2559) ปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัยกลายเป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง สืบเนื่องจากวิถีชีวิตของคนในปัจจุบันที่มองหาความมั่นคงในชีวิต ผู้คนย้ายถิ่นฐานเข้ามาอาศัยและทำงานในเมืองหลวงมากขึ้น ทำให้จำนวนประชากรในเมืองหลวงเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและอาศัยกันอยู่หนาแน่นแออัด ส่งผลให้คนมีความต้องการในด้านที่อยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้นด้วย แต่ในขณะเดียวกันที่อยู่อาศัยก็มีราคาสูงขึ้นตามทำเลที่ตั้ง หรือการเข้าถึงของระบบขนส่งมวลชน จึงยากสำหรับผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยแต่มีเงินสัดไม่เพียงพอต่อการซื้อที่อยู่อาศัยได้ในคราวเดียว ดังนั้นการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันทางการเงินจึงเป็นหนึ่งในทางเลือกที่จะช่วยตอบสนองความต้องการด้านที่อยู่อาศัยให้เป็นไปได้มากขึ้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564: 4-6) ทางด้านการแข่งขันด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารก็มีแนวโน้มการแข่งขันที่สูงขึ้น จะเห็นได้ว่าทั้งธนาคารพาณิชย์และธนาคารของรัฐ ต่างก็มีการออกแคมเปญสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยออกมาหลายรูปแบบ เน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้ามากขึ้น และเสนอให้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อเป็นเงื่อนไขจูงใจให้ผู้ที่ต้องการที่อยู่อาศัย ซึ่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ก็เป็นหนึ่งในแหล่งเงินทุนที่มีความพร้อมและสามารถรองรับความต้องการด้านที่อยู่อาศัยได้ เนื่องจากเป็นธนาคารเฉพาะกิจที่จัดตั้งเพื่อวัตถุประสงค์ด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยโดยเฉพาะ ผู้บริหารจึงได้มีการวางนโยบายใหม่เพื่อปรับปรุง พัฒนา ด้านผลิตภัณฑ์และด้านคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจที่จะเกิดขึ้นในภายหน้าต่อไป (การเงินการธนาคาร, 2564)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะหนึ่งในพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อ จึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยศึกษาจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดปทุมธานี ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับในเสนอ

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าของธนาคาร และพัฒนาสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อนำมาสู่การวางแผนการดำเนินงานให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานีกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานีตามหลักการพิจารณาสินเชื่อ (5 C's Credit) กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์

3. ขอบเขตการวิจัย

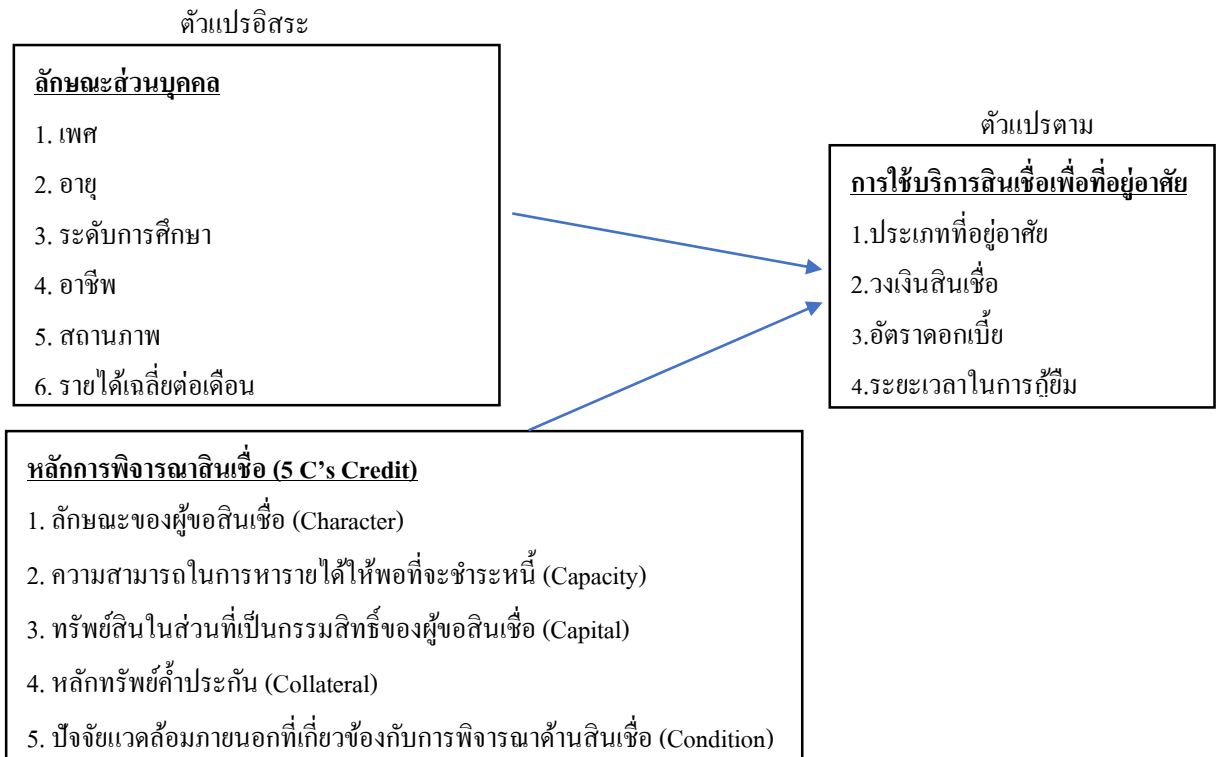
การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการทำวิจัยในประเด็นต่างๆ ดังนี้

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่เป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดปทุมธานี โดยไม่ได้จำกัดเพศ จำนวน 171,286 ราย (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2563)

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เนื่องจากทราบจำนวนประชากร ดังนั้น ใช้วิธีคำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane, 1997: 886) จากประชากรทั้งหมด 171,286 ราย ความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดได้ เท่ากับ 0.05 เมื่อคำนวณตามสูตร จะได้จำนวนตัวอย่าง 400 ราย

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้ สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. ระเบียบวิธีวิจัย

5.1 การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดปทุมธานี โดยไม่ได้จำกัดเพศ จำนวน 171,286 คน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2563)

5.2 แผนการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างเพื่อนำมาศึกษาจะใช้การสุ่มตัวอย่างจากประชากรในจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนทั้งหมด โดยผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณขนาดตัวอย่าง จากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเป็นไปตามสถิติ (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

5.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผ่านการทดสอบคุณภาพ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการ จำแนกตัวแปรด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์หลักการพิจารณาสินเชื่อ (5 C's Credit) ได้แก่ ลักษณะของผู้ขอสินเชื่อ, ความสามารถในการหารายได้ให้พอที่จะชำระหนี้, ทรัพย์สินในส่วนที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ขอสินเชื่อ, หลักทรัพย์ค้ำประกัน และปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาด้านสินเชื่อ

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้แก่ ประเภทที่อยู่อาศัย วงเงินสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย และระยะเวลาในการพิจารณา

ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ 2 ส่วน คือ ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

1. ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

2. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550: 34-35) ซึ่งทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งหมดรวมกันแล้วได้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.927 จึงสามารถยอมรับแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อทำการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้

5.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการ จำแนกตัวแปรด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตัวแปรด้าน 5 C's Credit ของกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม เพศ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติ t-test

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม 1. ลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน 2. หลักการพิจารณาสินเชื่อ (5 C's Credit) ซึ่งได้แก่ Character Capacity Capital Collateral Condition โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ผลการศึกษา

6.1 ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 ซึ่งมีจำนวนมากกว่าเพศชายที่มี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 มีอายุระหว่าง 20 บริบูรณ์ - 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 147 คน มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 194 คิดเป็นร้อยละ 48.5 สถานภาพสมรส จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท

6.2 ผลการศึกษาข้อมูลการพิจารณาสินเชื่อ (5 C's Credit)

ผลการศึกษาข้อมูลการพิจารณาสินเชื่อ (5 C's Credit) ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชำระยอดคงค้างตรงตามวันที่กำหนด รองลงมา คือ ไม่เคยมีสินเชื่อ มีความสามารถในการหารายได้ให้พอที่จะชำระหนี้ (Capacity) จากเงินเดือนประจำ ทรัพย์สินในส่วนที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ขอสินเชื่อ (Capital) คือ บัญชีออมทรัพย์ หลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral) ส่วนมากโดนด รองลงมา คือ มีบุคคลค้ำประกัน/มีผู้กู้ร่วม และปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาด้านสินเชื่อ (Condition) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาด้านสินเชื่ออันดับแรก คือ สภาพเศรษฐกิจ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา คือ สถานการณ์โรคระบาด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7

6.3 ผลการศึกษาการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานี

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่า ด้านประเภทที่อยู่อาศัยมีผลต่อการตัดสินใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.59) รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาในการกู้ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.59) ด้านอัตราดอกเบี้ย ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.50) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านวงเงินสินเชื่อ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

6.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานีที่มีลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน เลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานีที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลให้การเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับประเภทที่อยู่อาศัยและวงเงินสินเชื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในขณะที่ เพศ อายุ สถานภาพ ไม่มีความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานีที่มีลักษณะตามหลักการพิจารณาสินเชื่อ (5 C's Credit) แตกต่างกัน เลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานีที่มีลักษณะตามหลักการพิจารณาสินเชื่อ (5 C's Credit) ได้แก่ หลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral) และปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาด้านสินเชื่อ (Condition) แตกต่างกันส่งผลให้การเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดปทุมธานีที่เกี่ยวกับประเภทที่อยู่อาศัย วงเงินสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการกู้ยืมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ลักษณะของผู้ขอสินเชื่อ (Character) ความสามารถในการหารายได้ให้พอที่จะชำระหนี้ (Capacity) ทรัพย์สินในส่วนที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ขอสินเชื่อ (Capital) ไม่มีความแตกต่าง

6. อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานี

พบว่า เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัทรา มหามงคล (2554) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ ด้านอายุ และรายได้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐคนัย ใจชน (2555) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ต่างกัน โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านเพศต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเข้าใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในด้านความถี่ ด้านช่วงเวลา ด้านประเภทการบริการ

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานีตามหลักการพิจารณาสินเชื่อ (5 C's Credit) กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์

พบว่า เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามลักษณะหลักการพิจารณาสินเชื่อ (5 C's Credit) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดปทุมธานีที่มีลักษณะตามหลักการพิจารณาสินเชื่อ (5 C's Credit) คือ หลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral) และปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาด้านสินเชื่อ (Condition) แตกต่างกัน ส่งผลให้การเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดปทุมธานีที่เกี่ยวกับประเภทที่อยู่อาศัย วงเงินสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการกู้ยืมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งปัจจัยที่กล่าวข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีัญญา จันกระจ่าง และสุเมธ ฐวราตระกูล (2561) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการได้รับอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ ในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยการวิเคราะห์สินเชื่อแบบ 5C's Credit คือ อายุ อาชีพของผู้ขอสินเชื่อและผู้กู้ร่วม ซึ่งเป็นปัจจัยแทนข้อมูลด้านบุคคล (Character) รายได้ของผู้ขอสินเชื่อ ข้อมูลการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยแทนข้อมูลด้านความสามารถในการหารายได้ (Capacity) สินทรัพย์ของผู้ขอสินเชื่อ คือ สินทรัพย์ปลอดภาระอื่นๆ ซึ่งเป็นปัจจัยแทนข้อมูลด้านฐานะทางการเงิน (Capital) หลักประกันของผู้ขอสินเชื่อเป็นอาคารพาณิชย์ และที่ดินเปล่า ซึ่งเป็นปัจจัยแทนข้อมูลด้านหลักประกัน (Collateral) และประเภทสินเชื่อของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งเป็นปัจจัยแทนข้อมูลเงื่อนไขของผู้ขอสินเชื่อ (Condition) มีอิทธิพลต่อการอนุมัติวงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตภาคตะวันตกประเทศไทยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เอกการ กุลวิสร (2558) เรื่องหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs Credit ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อออนไลน์แบบอัตโนมัติกับ บริษัทเอแคปปิตอล จำกัด กรณีศึกษากลุ่มตลาดอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ซึ่งกล่าวว่า หลักวิเคราะห์สินเชื่อ (5 C's Credit) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการในทุก ๆ ด้าน คือ ด้านการออกแบบสินเชื่อ คุณภาพด้านการผลิต คุณภาพด้านมาตรฐาน คุณภาพด้านบริการ คุณภาพด้านความปลอดภัย คุณภาพของบุคลากร และความพึงพอใจภาพรวมด้านรูปธรรม

6. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดปทุมธานี ลำดับแรกคือ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับ

การศึกษา ดังนั้น ธนาคารสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาธุรกิจเพื่อ
ดำเนินการทางด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยต่อไป เช่น การนำข้อมูลไปทำการพิจารณาเรื่องแคมเปญ
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้เข้ากับลักษณะส่วนบุคคล หรือการนำข้อมูลไปทำการส่งเสริมการขาย
เพื่อขยายฐานลูกค้าในอนาคต

2. ลักษณะหลักการพิจารณาสินเชื่อ (5 C's Credit) ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่
อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดปทุมธานี คือ ธนาคารควรศึกษาประวัติทางการเงิน
(Credit Bureau) ความสามารถในการหารายได้ของผู้ขอสินเชื่อ ความมั่นคงในการทำงาน และ
วิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อก่อนการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อให้เกิดความ
มั่นใจว่าผู้ขอสินเชื่อจะสามารถผ่อนชำระหนี้ได้ในระยะยาว รวมถึงพิจารณาถึงปัจจัยด้านสภาพ
เศรษฐกิจในปัจจุบันที่อาจส่งผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ใน เพื่อลดความเสี่ยงให้กับ
ธนาคาร

3. การเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ใช้บริการในจังหวัด
ปทุมธานี ที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ ด้านวงเงินสินเชื่อ รองลงมาด้านประเภท
ที่อยู่อาศัย และระยะเวลาในการกู้ ตามลำดับ ดังนั้น ธนาคารควรมีการนำเสนอวงเงินสินเชื่อที่อยู่
อาศัยที่เหมาะสม สามารถผ่อนชำระหนี้ได้ในระยะยาว ส่งผลให้จำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระต่อ
เดือนลดน้อยลงด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ขอสินเชื่อ

บรรณานุกรม

- การเงินการธนาคาร. (2564). ตลาดสินเชื่อบ้านปี 64. สืบค้น 15 กรกฎาคม 2564, จาก <https://www.moneyandbanking.co.th/article/news/homeloanmarket64-newsbanking46-10052021>
- เกวรินทร์ วุฒิमानพม, และชัชฎกษ์ แก้วพรหมมาล. (2564, มกราคม-มิถุนายน). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 5(1), 175-187.
- แก้วตา หุนนาลา. (2562, กรกฎาคม-ธันวาคม). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาเลือกใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา, 8(2), 389-399.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชยพร ณะไชย (2554). การตัดสินใจขอรับสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้บริโภค เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ณัฐคนัย ใจชน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2563). ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ. สืบค้น 5 กรกฎาคม 2564, จาก <https://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report/>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). หลักเกณฑ์การกำกับดูแลหนี้รายใหญ่ (Single Lending Limit) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ. สืบค้น 30 มิถุนายน 2564, จาก https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/PruReg_HB/FSINotifications/SFIs%2016_2559.pdf

บทความและงานวิจัยแผนบริหารการสอน เรื่อง การตัดสินใจ มหาวิทยาลัยบูรพา. (มปป). 201-253. สืบค้น 1 กรกฎาคม 2564, จาก <http://blog.bru.ac.th/wp-content/uploads/bp-attachments/9888/บทที่-9-การตัดสินใจ.pdf>

เปรมฤดีพูลสวัสดิ์, รวีดา วิริยกิจจา, ณัฐพันธ์ บัววรารักษ์, และพนิดา สุรัชกุลวัฒนา. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศูนย์บริการสินเชื่อนครหลวง. ในการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 14 (น.1672-1685).** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ภิเชก ชัยนิรันดร์. (2544). **การบริหารสินเชื่อ.** กรุงเทพฯ : สืบค้น 1 กรกฎาคม 2564, จาก http://www.research-system.siam.edu/images/coop/Lending_Procedure_of_BAAC/06_ch_2.pdf

ภัทรา มหามงคล. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์).** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วิมลรัตน์ ดาวกลาง. (2559, มกราคม-มิถุนายน). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐในจังหวัดปทุมธานี. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ, 3(1), 30-39.**

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่. (ฉบับปรับปรุงใหม่).** กรุงเทพฯ: บริษัท ชรรมสาร จำกัด.

ศุภมาส แจ่มกระจ่าง. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของประชาชน เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์).** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ศรัญญา จันกระจ่าง และสุเมธ ชูदारาตระกูล (2561, กันยายน-ธันวาคม). **ปัจจัยที่มีผลต่อการได้รับอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกของประเทศไทย. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 8(3), 141-157.**

สุรัสดา มีด้วง. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สำนักราชดำเนิน เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์).** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). **สรุปผลที่สำคัญ การสำรวจการย้ายถิ่นของประชาชน พ.ศ. 2563.** สืบค้น 30 มิถุนายน 2564, จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/pop/สำมะโนประชากร.aspx>
- อริศราณี หน่วยสังขาร. (2563, กันยายน-ธันวาคม). **ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สำนักวิจัยบูรณะ.** วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 3(3), 13-22.
- อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์. (2555, มกราคม-เมษายน). **ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ ด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรุงเทพมหานคร.** วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 1(1), 98-109.
- เอกการ กุลวิสร. (2558). **หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อรายใหม่กับ บริษัทเอแคปปิตอล จำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาดอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม (สารนิพนธ์).** ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เอกรัฐ วงศ์วีระกุล. (2553). **ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของคณทงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สารนิพนธ์).** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.