

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค โดยในบทที่ 4 นี้ ได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการประมวลผล และวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการรวบรวมแบบสอบถามประมาณ 1 เดือน (ระหว่างวันที่ 1 ถึง 30 พฤศจิกายน 2560) ทั้งนี้ผู้วิจัยสามารถรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งสิ้น 400 ชุด โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (%)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	186	46.50
หญิง	214	53.50
<b>2. อายุ</b>		
21 – 30 ปี	63	15.75
31 – 40 ปี	294	73.50
41 – 50 ปี	43	10.75
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	8.00
ปริญญาตรี	280	70.00
ปริญญาโท	80	20.00
ปริญญาเอก	8	2.00

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (%)
<b>4. สถานภาพสมรส</b>		
โสด	144	36.00
สมรส	237	59.25
หม้าย /หย่าร้าง	19	4.75
<b>5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10	2.50
10,001 – 20,000 บาท	135	33.75
20,001 – 30,000 บาท	139	34.75
30,001 – 40,000 บาท	46	11.50
40,001 – 50,000 บาท	55	13.75
มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป	15	3.75

จากตารางที่ 4.1 พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง สามารถแบ่งออกเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.50 และเพศชาย ร้อยละ 46.50 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมาคือ อายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.75 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.75 ตามลำดับ

#### 4.2 คะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อตัววัดของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค และตัวแปรตาม

จากการเก็บข้อมูลผ่านทางแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค ของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัววัดของตัวแปรอิสระที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>			
1. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารกรุงไทยสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้	4.29	0.508	เห็นด้วยมาก
2. ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	4.62	0.559	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์สินเชื่อและสอดคล้องกับสถานะของผู้ขอสินเชื่อ	4.34	0.565	เห็นด้วยมาก
4. ความมีมาตรฐานของผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย	4.39	0.573	เห็นด้วยมาก
5. ความคล่องตัวในการใช้งานของผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคาร	4.36	0.515	เห็นด้วยมาก
6. การได้รับวงเงินอนุมัติสินเชื่อตามคำขอสินเชื่อ	4.67	0.473	เห็นด้วยมากที่สุด
7. ความเหมาะสมของการบังคับหลักประกันต่อวงเงินสินเชื่อ	4.39	0.487	เห็นด้วยมาก
8. กำหนดระยะเวลาชำระคืนสินเชื่อมีความเหมาะสมกับความสามารถของผู้ขอสินเชื่อ	4.70	0.459	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัววัดของตัวแปรอิสระที่ได้จากการ ทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลค่า
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>			
1. อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการ ขอสินเชื่อมีความเหมาะสมตามประเภท ของสินเชื่อ	4.64	0.481	เห็นด้วยมากที่สุด
2. มีการลดดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมเมื่อ สามารถชำระคืนสินเชื่อได้ก่อนกำหนด	4.74	0.442	เห็นด้วยมากที่สุด
3. อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมมี หลากหลายระดับและเหมาะสมตามแต่ ประเภทของสินเชื่อ	4.57	0.496	เห็นด้วยมากที่สุด
4. การกำหนดดอกเบี้ยในระดับที่ เหมาะสมกับการแข่งขันกับธนาคาร พาณิชย์อื่น เช่น กรณีการ Refinance	4.29	0.452	เห็นด้วยมาก
<b>ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>			
1. มีสาขาให้บริการในหลายพื้นที่	4.41	0.492	เห็นด้วยมาก
2. ที่ตั้งของสาขาสามารถเดินทางไปใช้ บริการได้สะดวก	4.28	0.575	เห็นด้วยมาก
3. มีช่องทางการใช้บริการหลากหลาย หรือสามารถทำธุรกรรมผ่านทาง ออนไลน์ได้	4.42	0.495	เห็นด้วยมาก
4. ที่จอดรถมีเพียงพอต่อการใช้บริการ ของลูกค้า	4.20	0.399	เห็นด้วยมาก
5. มีป้ายแสดงแนะนำการให้บริการ ชัดเจน	4.27	0.532	เห็นด้วยมาก
6. มีความสะดวกสบายในการให้บริการ ของสาขาธนาคาร	4.43	0.544	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัววัดของตัวแปรอิสระที่ได้จากการ ทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลค่า
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>			
1. การจัดโปรโมชั่นสินเชื่อน่าสนใจ เช่น การให้วงเงินกู้สูงกว่ารายได้ 3 เท่า เป็นต้น	4.49	0.501	เห็นด้วยมาก
2. การให้วงเงินอนุมัติสินเชื่อน่าสนใจกว่าธนาคารอื่น	4.68	0.469	เห็นด้วยมากที่สุด
3. มีการจัดแคมเปญช่วยเหลือผู้ขอสินเชื่อ ด้านค่าธรรมเนียมและฟรีการประเมินหลักประกัน	4.41	0.492	เห็นด้วยมาก
4. มีการจัดโปรแกรมคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเมื่อสมัครขอสินเชื่อ	4.40	0.605	เห็นด้วยมาก
<b>ปัจจัยด้านบุคคล</b>			
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	4.54	0.499	เห็นด้วยมาก
2. ความเป็นมิตรและใจรักในการให้บริการของพนักงาน	4.45	0.495	เห็นด้วยมาก
3. มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาของพนักงาน	4.35	0.474	เห็นด้วยมาก
4. การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้า	4.42	0.494	เห็นด้วยมาก
5. ความใกล้ชิด ความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือของพนักงาน	4.77	0.420	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัววัดของตัวแปรอิสระที่ได้จากการ ทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลค่า
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ</b>			
1. การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็ว	4.72	0.452	เห็นด้วยมากที่สุด
2. การคำนวณอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมมีความแม่นยำ	4.51	0.501	เห็นด้วยมากที่สุด
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	4.51	0.500	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีการให้บริการอย่างเป็นระบบ	4.58	0.495	เห็นด้วยมากที่สุด
5. การติดต่อขอใช้บริการทำได้ง่าย	4.61	0.488	เห็นด้วยมากที่สุด
6. ระเบียบขั้นตอนมีความยืดหยุ่น สะดวกต่อลูกค้า	4.71	0.453	เห็นด้วยมากที่สุด
7. การให้บริการสามารถไว้วางใจ และมีความถูกต้องเสมอ	4.44	0.497	เห็นด้วยมาก
<b>ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>			
1. บรรยากาศภายในสาขาสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.41	0.492	เห็นด้วยมาก
2. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครันทันสมัย	4.31	0.591	เห็นด้วยมาก
3. การจัดผังการทำงาน ช่องการให้บริการ สะดวก กว้างเพียงพอต่อการให้บริการ	4.51	0.500	เห็นด้วยมากที่สุด
4. มีการแยกสัดส่วนการให้บริการแต่ละประเภทชัดเจน	4.35	0.478	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย สามารถสรุปผลการศึกษาของแต่ละปัจจัยได้ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในเรื่องของ การกำหนดระยะเวลาชำระคืนสินเชื่อมีความเหมาะสมกับความสามารถของผู้ขอสินเชื่อ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (เห็นด้วยมากที่สุด) รองลงมาคือ การได้รับวงเงินอนุมัติสินเชื่อตามคำขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (เห็นด้วยมากที่สุด)

ปัจจัยด้านราคา กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในเรื่องของ มีการลดดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมเมื่อสามารถชำระคืนสินเชื่อได้ก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (เห็นด้วยมากที่สุด) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อมีความเหมาะสมตามประเภทของสินเชื่อ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (เห็นด้วยมากที่สุด)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในเรื่องของ ความสะดวกสบายในการให้บริการของสาขาธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 (เห็นด้วยมาก) รองลงมาคือ มีช่องทางการใช้บริการหลากหลายหรือสามารถทำธุรกรรมผ่านทางออนไลน์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (เห็นด้วยมาก)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในเรื่องของ การให้วงเงินอนุมัติสินเชื่อที่สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (เห็นด้วยมากที่สุด) รองลงมาคือ การจัดโปรโมชั่นสินเชื่อที่น่าสนใจ เช่น การให้วงเงินกู้สูงกว่ารายได้ 3 เท่า เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (เห็นด้วยมาก)

ปัจจัยด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในเรื่องของ ความสุื่อสัตย์ ความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (เห็นด้วยมากที่สุด) รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (เห็นด้วยมากที่สุด)

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในเรื่องของ การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (เห็นด้วยมากที่สุด) รองลงมาคือ ระเบียบขั้นตอนมีความยืดหยุ่น สะดวกต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (เห็นด้วยมากที่สุด)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในเรื่องของ การจัดผังการทำงาน ช่องการให้บริการสะดวก กว้างเพียงพอต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 (เห็นด้วยมากที่สุด) รองลงมาคือ บรรยากาศภายในสาขาสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (เห็นด้วยมาก)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละตัววัดของตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
การใช้บริการสินเชื่อบริษัทกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค	4.58	0.421	เห็นด้วยมากที่สุด

ตัวแปรตามในงานวิจัยครั้งนี้ คือ การใช้บริการสินเชื่อบริษัทกรุงไทย สาขา ซีคอนบางแค จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในการใช้บริการสินเชื่อบริษัทกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

#### 4.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริษัทกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค

ตารางที่ 4.4 ประสิทธิภาพของสมการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างการใช้บริการสินเชื่อบริษัทกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค กับปัจจัยทั้ง 7 ตัว

Model Summary <sup>c</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.329 <sup>a</sup>	0.310	0.308	0.15452	
2	0.421 <sup>b</sup>	0.409	0.402	0.14856	
3	0.431 <sup>c</sup>	0.428	0.426	0.14799	2.246

a. Predictors : (Constant), ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

b. Predictors : (Constant), ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย, ด้านราคา

c. Predictors : (Constant), ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย, ด้านราคา, ด้านการส่งเสริมการตลาด

d. Dependent Variable : การใช้บริการสินเชื่อบริษัทกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค

จากตารางที่ 4.4 พบว่า Model 1 ค่าความผิดพลาดมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 2.246 และมีค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) สูงสุดเท่ากับ 0.310 แสดงว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสามารถอธิบายการใช้บริการสินเชื่อบริษัทกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค ได้ร้อยละ 31.00 ส่วนอีกร้อยละ 69.00 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น



Model 2 ค่าความผิดพลาดมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 2.246 และมีค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) สูงสุดเท่ากับ 0.409 แสดงว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านราคา สามารถอธิบายการใช้บริการสินเชื่อบริการกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค ได้ร้อยละ 40.90 ส่วนอีกร้อยละ 59.10 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

Model 3 ค่าความผิดพลาดมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 2.246 และมีค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) สูงสุดเท่ากับ 0.428 แสดงว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด สามารถอธิบายการใช้บริการสินเชื่อบริการกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค ได้ร้อยละ 42.80 ส่วนอีกร้อยละ 57.20 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

จาก Model ที่ได้จากการศึกษาทั้ง 3 โมเดล ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า Model 3 เป็นโมเดลที่มีความเที่ยงตรงในการทำนายการใช้บริการสินเชื่อบริการกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค ได้เที่ยงตรงที่สุด โดยมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ

ตารางที่ 4.5 สมการการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างการใช้บริการสินเชื่อบริการกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค กับปัจจัยทั้ง 7 ตัว

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	1.150	1	1.150	48.160	0.000 <sup>b</sup>
	Residual	9.502	398	0.024		
	Total	10.652	399			
2	Regression	1.890	2	0.945	42.830	0.000 <sup>c</sup>
	Residual	8.762	397	0.022		
	Total	10.652	399			
3	Regression	1.979	3	0.660	30.116	0.000 <sup>d</sup>
	Residual	8.673	396	0.022		
	Total	10.652	399			

a. Dependent Variable : การใช้บริการสินเชื่อบริการกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค

b. Predictors : (Constant), ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

c. Predictors : (Constant), ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย, ด้านราคา

d. Predictors : (Constant), ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย, ด้านราคา, ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า จากผลการทดสอบพบว่า F-test มีค่า sig. 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยที่กำหนดไว้คือ  $\alpha = 0.05$  แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค

