

บทที่ 5

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ต่อการใช้บริการสินเชื่อบancaกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค

จากผลการวิจัยลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง สามารถแบ่งออกเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.50 และเพศชาย ร้อยละ 46.50 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 73.50 รองลงมาคือ อายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 15.75 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.00 รองลงมาคือ ปริญญาโท ร้อยละ 20.00 สถานภาพสมรส ร้อยละ 59.25 รองลงมาคือ โสด ร้อยละ 36.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 34.75 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 33.75

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อบancaกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อบancaกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เป็นรายด้าน ด้านที่มากที่สุด อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการบริการ ($\bar{X} = 4.58$) อันดับที่ 2 ด้านราคา ($\bar{X} = 4.56$) อันดับที่ 3 ด้านบุคคล ($\bar{X} = 4.51$) อันดับที่ 4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.50$) อันดับที่ 5 ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.47$) อันดับที่ 6 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.40$) และอันดับที่ 7 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.34$)

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการใช้บริการสินเชื่อบancaกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค

การใช้บริการสินเชื่อบancaกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค โดยรวมให้ระดับความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยมาก และมีคะแนนเฉลี่ยของระดับคะแนนความสำคัญเรียงจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก ดังนี้ อันดับ 1 ท่านใช้บริการสินเชื่อบancaกรุงไทย สาขาซีคอนบางแคเพราะเงื่อนไขการผ่อนชำระ และระยะเวลาปลอดเงินต้นสอดคล้องกับความสามารถของผู้กู้ ($\bar{X} = 4.76$) อันดับ 2 ท่านใช้บริการสินเชื่อบancaกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เนื่องจากพนักงานเอาใจใส่และตอบสนองการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.74$) อันดับ 3 ท่านใช้บริการสินเชื่อบancaกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เนื่องจากพนักงานมีจรรยาบรรณในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) อันดับ 4 ท่านใช้บริการสินเชื่อบancaกรุงไทย สาขาซีคอนบางแคเพราะสัดส่วนวงเงินกู้สอดคล้อง

กับหลักประกัน ($\bar{X} = 4.62$) อันดับ 5 ท่านใช้บริการสินเชื่อบริการกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เนื่องจากการอนุมัติสินเชื่อกว้างขวางขึ้น ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

5.2 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริการกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค

ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพของสมการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างการให้บริการสินเชื่อบริการกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค กับปัจจัยทั้ง 7 ตัว

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.329 ^a	0.108	0.106	0.15452	
2	0.421 ^b	0.177	0.173	0.14856	
3	0.431 ^c	0.186	0.180	0.14799	2.246

a. Predictors : (Constant), ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

b. Predictors : (Constant), ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย, ด้านราคา

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

d. Dependent Variable : การใช้บริการสินเชื่อบริการกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค

จากตารางที่ 5.1 พบว่า Model 1 ค่าความผิดพลาดมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 2.246 และมีค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) สูงสุดเท่ากับ 0.108 แสดงว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสามารถอธิบายการให้บริการสินเชื่อบริการกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค ได้ร้อยละ 10.80 ส่วนอีกร้อยละ 89.20 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

Model 2 ค่าความผิดพลาดมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 2.246 และมีค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) สูงสุดเท่ากับ 0.177 แสดงว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านราคา สามารถอธิบายการให้บริการสินเชื่อบริการกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค ได้ร้อยละ 17.70 ส่วนอีกร้อยละ 82.30 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

Model 3 ค่าความผิดพลาดมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 2.246 และมีค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) สูงสุดเท่ากับ 0.186 แสดงว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด สามารถอธิบายการใช้บริการสินเชื่อบริการกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค ได้ร้อยละ 18.60 ส่วนอีกร้อยละ 81.40 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

ตารางที่ 5.2 สมการการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างการใช้บริการสินเชื่อบริการกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค กับปัจจัยทั้ง 7 ตัว

ANOVA^a

Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	1.150	1	1.150	48.160	0.000 ^b
	Residual	9.502	398	0.024		
	Total	10.652	399			
2	Regression	1.890	2	0.945	42.830	0.000 ^c
	Residual	8.762	397	0.022		
	Total	10.652	399			
3	Regression	1.979	3	0.660	30.116	0.000 ^d
	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 5.2 พบว่า จากผลการทดสอบพบว่า F-test มีค่า sig. 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยที่กำหนดไว้คือ $\alpha = 0.05$ แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสินเชื่อบริการกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค

5.3 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิมลรัตน์ ดาวกลาง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ในจังหวัดปทุมธานี ด้านการประเมินการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ประกอบไปด้วย วงเงินสินเชื่อสูงสุด อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ ค่าธรรมเนียม พนักงานให้บริการดี มีผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ความรวดเร็ว การไม่บังคับทำประกัน การสนับสนุนวงเงินสินเชื่ออื่นๆ ความสะดวกในการติดต่อ คุณสมบัติผู้กู้ตรงตามกำหนด ทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร และสื่อประชาสัมพันธ์ มีผลในเชิงลบต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารของรัฐ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการศึกษาของ สมพร กลิ่นแพथกิจ (2555) ได้ศึกษา ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อรถยนต์กับธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า โดยปัจจัยส่วนประสม การตลาดและปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลร่วมกันต่อการทำนายการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อรถยนต์กับธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และการส่งเสริมการขายและปัจจัยอื่นๆ ด้านความภักดีต่อตราสินค้า

5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยน้อยที่สุด แต่เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นหนึ่งมีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย ดังนั้นธนาคารควรเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้มีมากยิ่งขึ้น

2. เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย ซึ่งปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา นั้นเป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับที่ 4 แต่จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย ดังนั้นธนาคารต้องมีการส่งเสริมการขายที่มากขึ้น

5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มการศึกษาในส่วนปัจจัยด้านการแข่งขันของธนาคารว่ามีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยหรือไม่
2. ควรทำการศึกษากับขนาดประชากรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น และในหลากหลายพื้นที่มากขึ้น เพื่อหาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

