

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการ

SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

Factors Affecting Customers' Decision To The Service Sme D Bank In Bangkok and perimeter

จุฑาทิพย์ แทนสูย์

สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Jutathip Taensui

E-mail : 6314154244@rumail.ru.ac.th

Faculty Of Business Administration Program in Finance And Banking.

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

อาจารย์ ดร.บุญกา ปันฑุรอำพร

อาจารย์ที่ปรึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำแนกตามประชากรศาสตร์ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (3) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าในการใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยและการตัดสินใจใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (IOC=1)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ รายได้ของธุรกิจ ต่างกัน ทำให้การตัดสินใจของลูกค้าที่ใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า มากที่สุด ด้านมาตรการช่วยเหลือทางการเงิน ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (Price) และด้านความไว้วางใจ (Trust) ตามลำดับ และ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ (Trust) ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (Price) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ด้านการให้บริการของพนักงาน (People) ด้านลักษณะทางกายภาพของสาขา (Physical Evidence) และ ด้านมาตรการช่วยเหลือทางการเงิน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง กับการตัดสินใจใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

Abstract

The purpose of this research were (1) to study customer decision making in using sme d bank services in bangkok and perimeter classified by demographics (2) to study factors affecting customer decision making in using sme d bank service. in bangkok and perimeter (3) to study the level of opinions, factors affecting customers' decision in using sme d bank services in bangkok and perimeter. The samples used in the research were customers in using sme d bank services. in bangkok and perimeter, from 400 people, divided into 2 parts: questionnaire about factors and the decision to use sme d bank services in Bangkok and its perimeter (IOC=1)

The results found that Demographic factors include the income of the business. differently, making the decision of customers using sme d bank services in bangkok and perimeter different, with a statistical significance of 0.05, which the factor was found to be the most in terms of financial assistance measures interest rates and fees (Price) and trust respectively, and the relationship between factors in deciding to use sme d bank services in bangkok and perimeter, namely trust, interest rates and fees price, process, employee Service, people, physical evidence, and financial assistance measures have a relationship moderate .

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำแนกตามประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลูกค้าที่ใช้บริการ SME D BANK ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีปัจจัยการตัดสินใจ ที่แตกต่าง
2. ปัจจัย ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจ (Trust) ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (Price) ด้านกระบวนการใช้บริการ (Process) ด้านการให้บริการของพนักงาน (People) ด้านลักษณะทางกายภาพของสาขา (Physical Evidence) ด้านมาตรการช่วยเหลือทางการเงิน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
3. ปัจจัย ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจ (Trust) ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (Price) ด้านกระบวนการใช้บริการ (Process) ด้านการให้บริการของพนักงาน (People) ด้านลักษณะทางกายภาพของสาขา (Physical Evidence) ด้านมาตรการช่วยเหลือทางการเงิน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ขอบเขตของงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร เป็นการสุ่มตัวอย่างที่ไม่คำนึงความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยกำหนดให้มีระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ใช้สูตรของยามาเน่ Yamane (1973) ได้จำนวนได้ขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแปรอิสระ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา รายได้ของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ปัจจัย ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจ (Trust) ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (Price) ด้านการให้บริการของพนักงาน (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ด้านลักษณะทางกายภาพของสาขา (Physical Evidence) ด้านมาตรการช่วยเหลือทางการเงิน ส่วนตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจของลูกค้านำในการใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

วิธีการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งจัดทำ Google Form แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเบื้องต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปแบบสอบถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัย

ส่วนที่ 4 การตัดสินใจใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้การวิจัย โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และพิจารณาความถูกต้อง ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ โดยการประเมินดัชนี ค่าความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Object Congruence) มีค่าเท่ากับ 1 เมื่อผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน 30 ตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งมี 2 ส่วน คือ ค่าความเชื่อมั่นปัจจัย ด้านความไว้วางใจ (Trust) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.722 และ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (Price) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.715 ด้านการให้บริการของพนักงาน (People) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.773 ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.949 ด้านลักษณะทางกายภาพของสาขา (Physical Evidence) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.955

ด้านมาตรการช่วยเหลือทางการเงิน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.895 ส่วนตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.954

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้จัดทำ แบบสอบถามออนไลน์เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าในการใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยการสุ่มแบบบังเอิญ ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้มาไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อหาค่าสถิติ ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการทำการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สถิติแบบทดสอบ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD และใช้สถิติพหุคูณ (Multiple Regression) การวิเคราะห์การถดถอย ใช้สถิติ Regression สำหรับศึกษาความสัมพันธ์ของ ปัจจัยที่ได้กำหนดไว้ การวิเคราะห์ ใช้สถิติ Correlation analysis สำหรับทดสอบระดับความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัย

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สามารถสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. สรุปผลลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.75 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.00 มีรายได้ของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน 500,000-1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.50 ประเภทธุรกิจ ภาคพาณิชย์ค้าส่ง-ค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 29.25 มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.25

2.สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านมาตรการช่วยเหลือทางการเงิน ค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านความไว้วางใจ (Trust) ค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (Price) ค่าเฉลี่ย 3.89

ด้านลักษณะทางกายภาพของสาขา (Physical Evidence) ค่าเฉลี่ย 3.79 ด้านการให้บริการของพนักงาน (People) ค่าเฉลี่ย 3.64 และด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

3. การตัดสินใจใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่าระดับความเห็น มากที่สุด “ท่านมีการนำข้อมูลผลิตภัณฑ์ของธนาคาร มาประเมินและเปรียบเทียบ เพื่อเป็นการประกอบการตัดสินใจใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” ท่านมีการค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ก่อนการตัดสินใจใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และ “หลังจากใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จะแนะนำและบอกต่อไปยังผู้อื่นเมื่อรู้สึกพึงพอใจ” ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของลูกค้าที่ใช้บริการ SME D BANK ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ดังนี้

4.1 ลูกค้าที่ใช้บริการ มีอายุต่างกัน มีการตัดสินใจใช้ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่ไม่แตกต่างกัน

4.2 ลูกค้าที่ใช้บริการ มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่ไม่แตกต่างกัน

4.3 ลูกค้าที่ใช้บริการ มีรายได้ของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่แตกต่างกัน

4.4 ลูกค้าที่ใช้บริการ มีประเภทธุรกิจ มีการตัดสินใจใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่ไม่แตกต่างกัน

4.5 ลูกค้าที่ใช้บริการ มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ มีการตัดสินใจใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่ไม่แตกต่าง

5. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัย ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจ (Trust) ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (Price) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ด้านการให้บริการของพนักงาน (People) ด้านลักษณะทางกายภาพของสาขา (Physical Evidence) ด้านมาตรการช่วยเหลือทางการเงิน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ SME D BANK ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

6. ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ (Trust) ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (Price) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ด้านการให้บริการของพนักงาน (People) ด้านลักษณะทางกายภาพของสาขา (Physical Evidence) และ ด้านมาตรการช่วยเหลือทางการเงิน มีความสัมพันธ์ ระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาโครงการต่อไป

1. ควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างประชากรในพื้นที่ภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย เนื่องจาก SME D BANK มีสาขาทั่วประเทศ จะได้มีความหลากหลายของข้อมูล เพื่อสามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร ได้อย่างเหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละพื้นที่ และให้เหมาะสมกับประเภทธุรกิจของลูกค้า

2. ควรมีการเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการซื้อซ้ำ (Repurchasing) และความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ เพื่อให้สามารถนำมาวิเคราะห์และใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อรักษาและขยายฐานลูกค้าได้ต่อไปในอนาคต

3. ควรมีการศึกษา เรื่อง ความถี่ของลูกค้าที่ใช้บริการ SME D BANK เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรม ความเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาในปัจจัยด้านต่างๆ ให้ตรงความต้องการของลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

ชญาภา บุญมีพิพิธ. (2556). พฤติกรรมและปัจจัยช่วยประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะ ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินเขตบางแค. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

- ณัฐคนัย ไชชน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ ในเขต กรุงเทพมหานคร. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี
- ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2561).
- วาสิณี เสถียรกาล. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต)
- ศุวดี วิเศษยา. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อริษมา วงษ์อัยรา. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- เอกรัฐ วงศ์วีระกุล. (2553). ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของพนักงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์ (บธ.ม.การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553., Retrieved from