

ร้อยละ 49.6 โดยมีบุคคลที่อยู่อาศัยด้วย จำนวน 3 – 4 คน ร้อยละ 44.4 ซึ่งไม่มีภาระเลี้ยงดูบุตร ร้อยละ 48.6 ภาระหนี้สินส่วนใหญ่มาจากเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 41.2

ผลการวิเคราะห์จากแบบจำลองโลจิส พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค ของบริษัท เคทีบีเอสซึ่ง จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ได้แก่ ขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อและทราบผลรวดเร็ว ซึ่งมีผลกระทบต่อโอกาสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 50 ในขณะที่พนักงานธนาคารมีบทบาทด้านบริการที่ดี การแจกเอกสารแผ่นพับ การรับทราบข้อมูลข่าวสารจากพนักงานธนาคาร ประเภทสินค้าหลากหลาย ปัจจุบันได้ใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอยู่กับ บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด การเช่าซื้อ โดยไม่ต้องใช้ผู้ค้ำประกัน และเคยใช้บริการเช่าซื้อมาก่อน ปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญรองลงมาซึ่ง มีผลกระทบต่อโอกาสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าเพิ่มขึ้น ระหว่างร้อยละ 20 – 40 นอกจากนี้ การเช่าซื้อสินค้าสามารถหักค่าวงผ่อนชำระอัตโนมัติผ่านบัญชีออมทรัพย์ของ ธนาคารกรุงไทยทุกสาขา ราคาสินค้า อัตราดอกเบี้ยและพิเศษของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่ปัจจัยเหล่านี้ มีผลกระทบต่อโอกาสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเช่าซื้อเพิ่มขึ้นระหว่างร้อยละ 14 - 20

สำหรับปัญหาด้านต่าง ๆ ของลูกค้าที่ใช้บริการเช่าซื้อสินค้า พบว่า ปัญหาในเรื่องขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อยุ่งยากและทราบผลช้า เกณฑ์การพิจารณาเข้มงวด เอกสารประกอบการพิจารณาเกินไป ไม่มีสินค้าที่ต้องการ ไม่มีบริการหลังการขาย การรับสินค้าล่าช้า สินค้าที่ต้องการหมด และสินค้าไม่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือเสียหายชำรุด ซึ่งทั้งหมดเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาเรื่องของการรับสินค้าบางรายการต้องไปรับเอง ไม่จัดส่งถึงที่อยู่ลูกค้า นั้น เป็นปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย

Independent Study Title Factors Affecting the Selection of Consumers' Finance
Service of KTB Leasing Company in Lampang Province

Author Miss. Chamaiporn Chantima

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc.Prof. Dr. Thanet Sriwichailamphan Chairperson

Assoc. Prof. Dr. Voravidh Charoenloet Member

ABSTRACT

This study sought the understanding about factors affecting consumers' choice to use hire-purchase service of KTB Leasing Company to buy consumer products in Muaeng District of Lampang Province and the related problems and suggestions, Primary data and information were obtained by questionnaire interview from 500 samples of persons whose salary was paid through their Krung Thai Bank accounts regardless whether or not they used KTB hire-purchase service. Analysis was based on the results of descriptive statistics, application of logit model using Maximum Likelihood Estimation: MLE technique, and marginal effects study.

The majority of samples that used hire-purchase service of KTB Leasing Company could be described as female (59.6%), aged 31-40 (35.6%), married (51.6%), bachelor's degree graduate (58.8%), employed in government services (67.2%), having 10,001-20,000 baht average monthly income (46.4%), with less than 5,000 baht income left after spending each month (43.4%), living in their own residence (49.6%), with 3-4 household (44.4%), having no child dependant (48.6%), with debt burden mainly from borrowing housing loans (41.20%).

The findings indicated the primary factor which could increase the likelihood by more than 50% for consumer to use hire-purchase service of KTB Leasing Company in Lampang City

was the speedy loan approval procedures and report of the result. The next important factors which could increase the likelihood of such decision by 20–40% were good service quality of the bank's staffs, distribution of brochure, information received from the bank staffs, variety of products available, despite the present credit service used from AEON Company without guarantor and the past experience of using hire–purchase service. Furthermore, the repayment option through automatic transfer from saving account at any KTB branches, product price, interest rate, and gender all could increase the likelihood of using KTB's leasing service by 14–20%.

The samples under study had some complaints which were moderately serious difficulties including complicated loan approval procedures and slow result report, strict criteria for approval, overly requirement of paper documents, the desired products not available, no after–sale service, late delivery of ordered products, the ordered products sold out, the products received not meeting the defined standards or having damages. Other minor problems included the need for the customers to pick up the ordered products themselves in the absence of delivery service.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved