

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ
เช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย สาขามูลเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวธนวดี ศรีสุข

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อ.ดร.ประพัฒน์ จริยะพันธุ์
ผศ.ดร. นิสิต พันธมิตรอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์สำคัญของการศึกษานี้ คือ ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรม ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ และปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารกสิกรไทยใน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ราย การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง แจกแจงความถี่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิธีวัดตามแบบมาตราส่วน ประเมินค่า (Likert Scale) และการทดสอบไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี อยู่ใน สถานภาพโสด การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน เอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการจาก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ใช้ รถยนต์ยี่ห้อโตโยต้ามากที่สุด มีการหาข้อมูลจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

บ้าง สื่อทางโทรทัศน์และวิทยุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด เหตุผลส่วนใหญ่ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการมาจากความน่าเชื่อถือในการให้บริการสินเชื่อ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเข้าซื้อรถยนต์กับธนาคาร พบว่า ปัจจัยที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากร-พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ – การมีสาขาที่รองรับการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ด้านสถานภาพของธนาคาร – ความมั่นคงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านสถานที่-สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก ที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านการอนุมัติสินเชื่อ-ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล มีค่าเฉลี่ย 3.76 และปัจจัยด้านการตลาด - การออกสื่อทางโทรทัศน์และวิทยุ มีระดับค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

จากการทดสอบไคสแควร์ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า การตัดสินใจใช้บริการเข้าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเข้าซื้อ ยี่ห้อรถยนต์ที่ซื้อและนำมาใช้บริการสินเชื่อเข้าซื้อ วงเงินที่ได้รับการอนุมัติ ระยะเวลาวงวดการชำระเงิน และความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์ โดยมีค่า χ^2 ที่คำนวณได้น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดคือ ปัญหาด้านราคา- อัตราดอกเบี้ยสูง รองลงมาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ - ปัญหาปริมาณเอกสารที่ใช้ประกอบการขอกู้มากเกินไป ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด – การโฆษณาและประชาสัมพันธ์น้อย ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านบุคลากร – ปัญหาพนักงานขาดทักษะและความรู้ในการให้บริการ และปัญหาด้านกายภาพ- อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัยและไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร ตามลำดับ

Independent Study Title Factors Affecting the Customer's Decision to Use Automobile Leasing Service of Kasikorn Bank, Moon Mueang Branch, Chiang Mai Province

Author Miss Tanawadee Srisook

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Lect.Dr.Prapatchon Jariyapan Advisor

Asst.Prof.Dr.Nisit Panthamit Co-advisor

ABSTRACT

The objective of this study is to study the customers' general information, their behaviors, and factors to consider and problems of using automobile leasing service of Kasikorn Bank, Moon Mueang Branch, Chiang Mai Province. Primary data were collected via questionnaires that were distributed to 300 customers of automobile leasing service of Kasikorn Bank in Chiang Mai province. Data were analyzed with descriptive statistics and presented in forms of frequency table, percentage, arithmetic mean, and standard deviation. The data analysis employed Likert Scale and Chi-square test.

The study showed that most of the samples were female, aged between 31-40 years old, had single status, had bachelor's degree, were a company's or enterprise's employee, and had monthly income between 10,001-30,000 Thai Baht. With regards to customer's behaviors on automobile leasing service, most customers had received services from Kasikorn Bank Public

Company Limited. Most of them selected Toyota car and did research on advertisements before making a decision. Television and radio have highest influence on their decisions. It was found that their reason behind the decision to use the bank's services is the trustworthy in leasing services.

Regarding the factors to consider when using automobile leasing service of Kasikorn Bank, it was found that the most emphasized factor was the bank's personnel; that the officers provided friendly services. This factor received an average score of 4.10. The next highest emphasized factor with an average score of 4.09 was the services; that there are several branches to support the demands of services. The bank's status, specifically its stability, received an average score of 3.99. The factor of location that the bank is situated near the customer's residents or workplace received an average score of 3.91. In terms of leasing approval, the prompt approval and quick notice of result received an average score of 3.76. The factor of marketing, specifically television and radio broadcasting about the service, received an average score of 3.45.

According to Chi-square test at statistical significance level of 0.05, it was found that the decision to use automobile leasing service of Kasikorn Bank was related with their leasing service history, brand of the car for leasing, approved credit, installment period, and their satisfaction towards the leasing services. The acquired X^2 from the test was less than 0.05 level of statistical significance.

The most frequently found problems were the price, specifically the high interest rate.

The other less frequently found problems respectively were the product - too many documents for the request of leasing, problem in terms of marketing - few advertisements and public relations available, problem in terms of channel of distribution, problem in terms of personnel - the officers' lack of skills and knowledge in providing services, and problem in terms of physical conditions - outdated office facilities and lack of convenient tools in the bank.