ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ทัศนคติต่อการให้บริการค้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของ ลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ผู้เขียน

นายขุนศึก ผ่องอำไพ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. สังคม สุวรรณรัตน์ ประชานกรรมการ อาจารย์สุจรรย์พินธ์ สุวรรณพันธ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการให้บริการค้าน สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของถูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม วิธีการศึกษาได้ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มประชากรที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ขนาด ใหญ่ 5 แห่ง ๆ ละ 60 คน รวมทั้งสิ้น 300 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปของตาราง ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย มีผลการศึกษาดังนี้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษา ระคับปริญญาตรี อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ซื้อรถไว้เพื่อใช้ส่วนตัว ตนเองมีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อรถยนต์มากที่สุดและใช้รถยนต์โตโยต้า มากที่สุด

องค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รู้ว่าการ เช่าซื้อรถยนต์ต้องทำประกันภัยรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 82.3 ผู้ซื้อเป็นเพียงผู้ครอบครองรถ ส่วน บริษัทสินเชื่อรถยนต์เป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 76.7 เล่มทะเบียนรถยนต์อยู่ที่บริษัท สินเชื่อรถยนต์ จะได้รับเมื่อผ่อนชำระครบ คิดเป็นร้อยละ 75.7 สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีการคิด คอกเบี้ยแบบคงที่ (Flat Rate) ตลอดอายุสัญญา คิดเป็นร้อยละ 67.0 ราคารถหักเงินคาวน์เท่ากับ ขอดกู้ คิดเป็นร้อยละ 62.3 บริษัทสินเชื่อรถยนต์มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้หากผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระ 3 งวดติด ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 58.3 ผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ที่

เช่าซื้อ คิดเป็นร้อยละ 56.0 วิธีการคิดค่างวดคือ [(ยอดกู้*อัตราคอกเบี้ย*จำนวนปี)+ยอดกู้] / จำนวนงวด กิดเป็นร้อยละ 50.3 ผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการทวงถาม การ ติดตาม การยึดรถยนต์ และอื่น ๆ อันเนื่องมาจากการบอกเลิกสัญญา กิดเป็นร้อยละ 49.3 หากปิด บัญชีล่วงหน้าจะได้รับส่วนลด 50% ของคอกเบี้ยส่วนที่เหลือตามมูลค่าทางบัญชี กิดเป็นร้อยละ 41.7 หากผิดนัดชำระต้องเสียค่าปรับในอัตรา MLR.+10 กิดเป็นร้อยละ 37.7 ข่าวการที่ธนาคาร แห่งประเทศไทยจะประกาศใช้แผนแม่บทเกี่ยวกับการที่ธนาคารพาณิชย์จะเปิดให้บริการค้าน สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ กิดเป็นร้อยละ 25.7

องค์ประกอบทัศนคติด้านความคิดเห็นต่อการใช้วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ มีทัศนคติโคยรวมในระดับเห็นด้วย ในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโคย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้าน กระบวนการ ด้านราคา ด้านช่องทางให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์

องค์ประกอบของทัศนคติด้านพฤติกรรม พบว่า มีการหาข้อมูลค้านสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์บ้างกับบริษัทผู้ให้สินเชื่อก่อนการใช้บริการ โดยกาดว่าจะใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์หากธนาการพาณิชย์สามารถให้บริการได้ เหตุผลที่จะใช้บริการกับธนาการพาณิชย์คือ ความสะควกในการมาใช้บริการ วงเงินสินเชื่อที่คาดว่าจะใช้ 400,001-600,000 บาท และ ระยะเวลาการเช่าซื้อที่คาดว่าจะใช้ มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี ซึ่งยี่ห้อรถที่คาดว่าจะซื้อคือ ฮอนด้า และอาจจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารพาณิชย์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Copyright[©] by Chiang Mai University All rights reserved Independent Study Title

Attitudes of Commercial Bank's Customers Towards

Hire Purchase Credit Services in Mueang District,

Nakhon Pathom Province

Author

Mr. Khunsuk Pongampai

Degree

Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Dr. Sangkom Suwannarat

Chairperson

Lecturer Suchanpin Suwannaphan

Member

ABSTRACT

This Independent Study had an objective to study the attitudes of Commercial Bank's Customers Towards Hire Purchase Credit Service in Mueang District, Nakorn Pathom Province. The Data were collected from the questionnaires of 300 respondents and were divided in to 60 customers from each of 5 large Commercial Bank. The analysis was based on the descriptive statistics and presented in the form of frequency table, percentages and means. The results of the study were shown as follows.

_The study indicated that most respondents were male, aged between 21-30 years old, the education level was Bachelor Degree, worked as an employee and had average income between 10,001-20,000 Bath per month. The buying 's reason was for private uses. The most influence in buying the car was by ownself and they used Toyota Brand the most.

Regarding to the elements of attitude in term of knowledge and understanding: the study found that 82.3 % of the respondents knew that the Hire Purchase loan required the insurance; 76.7 % of them knew that the customers would not be the car owner, the financial company was the real owner; 75.7 % of the respondents knew that the car register books were at the financial company and would be transferred when finished payment; 67.0 % of the respondents knew that the loan was calculated in flat rate type along the contracts;

62.3 % of them knew that the loan amount was from car price minus down payment; and 58.3 % of them knew that the financial company could cancel the contracts if the customers did not pay over 3 months; 56.0 % of them knew that the customers would be responded for the car damage; and 50.3 % of them knew that the monthly payment came from "(principal * interest rate * years) plus principal and devide by periods of payment"; 49.3 % knew that the follow up fees and others related expenses were of the customers; 41.7 % of them knew that if the customers paid off their accounts in advance, they would recieved 50 % discountsd; 37.7 % knew that the overdue fine was calculated from the rate of MLR. + 10. and 25.7 % knew about Bank of Thailand would announce the master plan that the Commercial Bank could serve the hire purchase credit service.

Regarding to the elements of attitude in term of thinking: the study found that in general, the respondents' attitude towards. Hire Purchase loan were at a "high level of thinking" to the marketing mixed factors, by arranging the average scored from the greatest to the least as follows: service personnel, physical, procedures, price, service channel, marketing promotion and product, respectively.

Regarding to the elements of attitude in term of behavior, the study found that the respondents searched some information before asking the credit service. The respondents also wanted to use the credit service with Comercial Bank and the factor that they wanted to use the service due to the convenience. The credit line would be between 400,001-600,000 Bath, the expected durations were 3-4 years and Honda was the preferred car. Most of them would probably suggest to their friends and relative person for the hire purchase credit service with the commercial bank.

ลิขสิทธิมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Copyright[©] by Chiang Mai University All rights reserved