

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้ายุทธการเอเชีย จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่	
ผู้เขียน	นางสาววราภรณ์ ไทยธรรมยานนท์	
ปริญญา	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต	
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รศ.ดร.วินัส ฤาชัย	ประธานกรรมการ
	ผศ.วัชรวิ พฤทธิกันนท์	กรรมการ
	รศ.สุวัฒน์ ยิบมันตะศิริ	กรรมการ
	<b>บทคัดย่อ</b>	

การศึกษาครั้งนี้มี 2 วัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้ายุทธการเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้ายุทธการเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 200 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือการทดสอบไค-สแควร์

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล พบว่าลูกค้ายุทธการเอเชีย จำกัดใช้บริการสินเชื่อเงินที่กู้ยืมส่วนบุคคลวงเงิน ในกลุ่มระหว่าง 10,000 – 200,000 บาท เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานะภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000 – 30,000 บาท

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยใช้การทดสอบไค-สแควร์ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ประกอบด้วย อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) วงเงินที่มีการยื่นกู้ของลูกค้า ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนของลูกค้า ประวัติการให้บริการ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) กำหนด ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) เงื่อนไขในการยื่นเรื่องขอกู้ยืมต่อธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) การไม่ต้องใช้หลักประกันในการกู้ยืม และ การให้บริการของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)

การศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับความสำคัญ ในปัจจัยทางด้านราคา ทางด้านบุคลากรและ ทางด้านสถานที่ โดยที่ปัจจัยทางด้านราคานั้นลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดในการที่ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมที่เหมาะสม ส่วนปัจจัยด้านบุคลากรนั้นลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดที่ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) มีบุคลากรที่มีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้อง และปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) นั้นลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดที่ ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) มีที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ

**Independent Study Title** Factors Affecting Customers’ Behaviors Toward Using  
Personal Loan Service of Bank of Asia Public  
Company Limited in Chiang Mai Province

**Author** Miss Waraporn Thaithammayanon

**Degree** Master of Economics

## **Independent Study Advisory Committee**

**Chairperson**

*Assoc. Prof. Dr. Venus Rauechai*

Assist. Prof. Watcharee Prusiganonnt Member

**Assoc. Prof. Suwarat Cypmantasiri Member**

### **ABSTRACT**

This study has 2 objectives: 1) to study factors affecting the use of personal loans of customers of the Asia Bank Limited (Public Company) in Chiang Mai province and 2) to study customer satisfaction regarding to the use of these personal loans .

Data used in this study are primary, obtained from 200 customers using questionnaires.

Accidental sampling is employed. Chi-square statistics are used in analyzing the results of the study.

The results of the study show most the majority of loans granted are in the bracket of 10,000-200,000 Baht. The majority of customers in the study is found to be more males than females, is in the age group of 31-40 years, is not married, with bachelor’s degree of education, and with average monthly income ranging between 20,000 – 30,000 Baht.

On the study of factors affecting the customers' decisions to use personal loans using Chi-square, the results of the study reveal on factors which are found to be statistically significant are customers' profession, average monthly income, interest rates given from the Bank, customers' proposed amount of loans, paying back period, history of customers' use of the Bank's services, inter-bank rates, the Bank's creditability and trustworthy, conditions of loan application, no requirement of collateral in obtaining loans, and the services of the Bank's personnel.

On the study of customers' satisfaction levels, the results show that customers are most satisfied with factors related to price, Bank's personnel and place of service availability, respectively in order of importance. On price related factors, they are most satisfied with reasonable interest rates. On personnel related factors, they are most satisfied with the skill and efficiency performance of the staff. For place related factors, they are most satisfied with the Bank's locations with easy and convenient access.