

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียน ส่วนบุคคลของลูกค้าจากธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายพรพัฒน์ โสคติเสวรกิจ

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.กัญญา กุณทีกาญจน์	ประธานกรรมการ
รศ.ธเนศ ศรีวิชัยถำพันธ์	กรรมการ
ดร.ไพรัช กาญจนการุณ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าจากธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 305 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบไคสแควส

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 20-30 ปีมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง (บริษัทเอกชน) รายได้เฉลี่ยระหว่าง 10,000-20,000 บาท ลูกค้าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลเพื่อไว้ใช้จ่ายในกรณีฉุกเฉินวงเงินที่ได้รับเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท นอกจากนี้ใช้สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลแล้วยังใช้สินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินอื่นควบคู่อีก 1 บัตร ซึ่งส่วนใหญ่นิยมใช้สินเชื่อส่วนบุคคล "เรดดีเครดิต" ของธนาคารซีทีแบงก์ นอกจากนี้ส่วนใหญ่มิสินเชื่อบัตรเครดิตด้วย ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อในระบบมาก่อน สำหรับผู้ใช้สินเชื่อในระบบมาก่อนเมื่อใช้สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลแล้ว จะไม่ใช้บริการสินเชื่อในระบบอีกเลย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนนั้น พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุดคือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ได้แก่ ด้านความสะดวกของสถานที่ตั้งธนาคาร สถานที่ตั้งตู้ ATM สถานที่ในการชำระเงิน รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานมี อารมณ์ดีและความเอาใจใส่ และปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี ส่วนปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลที่พบมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มอยู่ไกลเกินไป และมักลืมหุ้ส ตามลำดับ

สำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลเพียงบัตรเดียวกับปัจจัยต่างๆ พบว่า ปัจจัยด้านวงเงินที่ได้รับ ระดับการศึกษาและปัจจัยด้านราคา มีความสัมพันธ์กับการใช้สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลเพียงบัตรเดียวอย่างมีนัยสำคัญ ที่ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Factors Affecting the Customers' Choice of Speedy Cash
Personal Loan from a Commercial Bank in Mueang District,
Chiang Mai Province

Author Mr. Ponephat Sotisawarop

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Kanya Kunthikan	Chairperson
Assoc. Prof. Thanes Sriwichailamphan	Member
Dr. Pairut Kanjanakanoon	Member

ABSTRACT

This study aimed to examine factors influencing the choice of customer to use "Speedy cash" personal loan service from a commercial bank in Mueang district of Chiang Mai Province. Information and data were compiled by questionnaire interview of 305 samples of the loan customers. The analyses were performed on basis of descriptive statistics including frequency, percentage, and arithmetic mean as well as the results of Chi – square test.

The study found that the majority of customers could be characterized as female, aged 20–30 year–old, bachelor degree graduate, (private business) employee, with 10,000–20,000 bath monthly income, getting "Speedy cash" personal loan for the purpose of emergency spending and having the credit limit in the range of 10,000–20,000 bath. In addition to the "speedy cash" personal loan line under study, they also used personal loan service provided by other financial institutions particularly "Ready credit" personal loan of City Bank. Furthermore, they also used credit cards. Most of them indicated they had never got loan from non-formal sources, these who

used to obtain loan from non-formal sources did not do so after they had access to “Speedy cash” personal loan.

The most influential factor determining the customer’s choice of “Speedy cash” personal loan was found to be the factor of place including the convenience to access the bank, ATM facilities, and payment methods. The next most influential factors were personnel for their good disposition and attention, and price for not charging admission and annual fees, respectively. The most common problems complained by the samples under study were high interest rate, too isolated ATM facilities, and the failure to remember pin code, respectively.

The test of relationship between various factors and the choice to use only one “Speedy cash” personal loan source revealed that factors of loan limit, education, and price were associated with the single choice of a “Speedy cash” personal loan at 0.05 statistically significant level.