

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อของบริษัท
แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายเมธา พื่อสุวรรณ

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร. อัญชลี เจ็งเจริญ	ประธานกรรมการ
รศ.กาญจนา โชคถาวร	กรรมการ
รศ.ดร.คณิต เศรษฐเสถียร	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ที่เลือกใช้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ และศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อ ของบริษัทลิสซิ่งแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยข้อมูลปฐมภูมิได้จากการออกแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ใช้บริการบริษัทลิสซิ่งแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 200 คน ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากเอกสาร บทความและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลของบริษัทลิสซิ่งแห่งนี้ ซึ่งจะเก็บจากแฟ้มสินเชื่อรายตัวของลูกหนี้ หรือผู้เช่าซื้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) นำเสนอข้อมูลลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในรูปของตารางแจกแจงความถี่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือ อาชีพ รายได้ การเคยใช้และไม่เคยใช้บริการแหล่งกู้ยืมเงินอื่น กับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่ง โดยปัจจัยที่เลือกทดสอบคือ ความมั่นคงของบริษัท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ การอนุมัติรวดเร็วทันใจ การไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน พนักงานมีอัธยาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่ดำเนินธุรกรรมกับทางบริษัทลิสซิ่ง ส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และกลุ่มผู้เช่าซื้อส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี และอยู่ในสถานภาพสมรสแล้ว ด้านระดับการศึกษาของกลุ่มผู้เช่าซื้อนั้นส่วนใหญ่จะมีวุฒิมัธยมศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรี โดยทั่วไปผู้เช่าซื้อจะมีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน และมีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ประเภทของสินทรัพย์ที่จะนำมาใช้ค้ำประกันสินเชื่อส่วนใหญ่นิยมนำรถยนต์ไรซ์ด์เป็นอันดับแรก จำนวนงวดการชำระเงินที่ต้องการชำระนั้น ผู้เช่าซื้อนิยมเลือกทำสัญญากับบริษัทลิสซิ่งเป็นระยะเวลา 12 งวดเป็นส่วนใหญ่ การติดต่อขอรับบริการสินเชื่อจากบริษัทลิสซิ่งมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ ผู้เช่าซื้อต้องการเงินหมุนเวียนระยะสั้นเท่านั้น ด้านสื่อโฆษณาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการพบว่า สื่อที่ทำให้ผู้ที่กำลังจะเลือกตัดสินใจเป็นผู้เช่าซื้อนั้น ส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากสื่อทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือการบอกต่อของลูกค้ามากที่สุด (49%) ส่วนปัจจัยที่มีคะแนนความคิดเห็นสูงสุดคือ ด้านการอนุมัติสินเชื่อ โดยไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.29 จัดอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยคำนวณจากคะแนนค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยทั้ง 22 ปัจจัย ในการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่ง ในการทดสอบความแตกต่างทางด้านอาชีพ พบว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกันแต่อย่างใด ยกเว้นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง มีผลต่ออาชีพที่แตกต่างกัน การทดสอบทางด้านรายได้ พบว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกันแต่อย่างใด และการทดสอบการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการจากแหล่งกู้ยืมเงินอื่นของลูกค้า พบว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกันแต่อย่างใด ยกเว้นปัจจัยด้านการอนุมัติรวดเร็วทันใจ มีผลที่แตกต่างกัน และปัญหาที่พบบ่อยที่สุดมากที่สุดคือ ปัญหาด้านของการชำระเงิน การติดต่อสื่อสารหรือระบบการชำระเงินที่มีข้อจำกัด ยังไม่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้าเท่าที่ควร แนวทางแก้ไข จะต้องปรับปรุงระบบเทคโนโลยีระบบ on-line ให้ทุกสาขาสามารถเชื่อมต่อข้อมูลได้ทุกสาขา ไม่ว่าจะเป็นสาขาย่อยก็สามารถให้บริการรับชำระเงินให้กับทางลูกค้าได้ และแนวทางดำเนินการต่อไป คือ การเปิดรับชำระเงินที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสกับธนาคารต่าง ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับทางลูกค้าและประหยัดเวลาเป็นสำคัญ

Independent Study Title	Factors Affecting the Selection of Hire-purchase Service of a Company in Chiang Mai Province
Author	Mr. Metha Lowsuwan
Degree	Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Asst.Prof.Dr.Anchalee Jengjalern	Chairperson
Assoc.Prof.Kanchana Chokethaworn	Member
Assoc.Prof.Dr.Kanit Sethasathien	Member

ABSTRACT

This study attempted to understand the general characteristics of leasing service users which might affect their choice, and the problems associated with hire-purchase program of a leasing company in Chiang Mai Province

The primary information came from questionnaire interview of 200 samples of customers who used the services of a leasing company in Chiang Mai Province. The samples were obtained by Accidental Sampling Technique, The secondary information were compiled from relevant documents, articles, and research reports as well as the leasing company's files on individual customer's records. The analyses were based on the results of descriptive statistics including frequency, percentage, arithmetic mean, and standard deviation, as well as those of chi-square test to verify the relationship between such general characteristics of the samples as occupation and income and such choice determining factors as low loan interest rate, no requirement of surety, secure establishment of the company, and good human relation.

The findings indicated the majority of customers of the leasing company could be described as male, aged 21-30, married, bachelor's degree graduate, private business employee, with monthly income less than 10,000 baht, using primarily motorcycle as collateral to get credit,

entering 12-month leasing contract, and having the need to get short-term revolving cash as the main objective of getting loan from the leasing company. The primary factor influencing the customers to make their present choice was found to be personal relation, specifically in information passed from mouth to mouth among the customers (49%). Among the 22 hypothesized determining factors, credit approval without the requirement for surety ranked most significant with the average score of 4.29. From the test of relationship between personal characteristics and the factors likely to determine the choice for hire-purchase credit program offered by the leasing company, occupation appeared to have no relationship with all factors except for the factor of constant marketing promotion; income happened to have no link to all factors; and the experience whether or not in using loan services of other credit providers had relationship with only one factor namely the speedy procedure of loan approval. The most frequent problem reported was the inconvenient system for making payment and communication. Consequently, the advices for remedy were on the improvement by using on-line technology to allow information linkage among all branches of the leasing company which in turn allow the payment to be made at any branch, and the adoption of counter-service and banking system to accept payment. These would help facilitate the customers and save their time.