

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน
ของธนาคารธนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวเมลดา ชีรภัทรเมธ

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.พรทิพย์ เชียรธีรวิทย์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รศ.ดร.ศศิเพ็ญ พวงสายใจ

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงวัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อรถแลกเงิน พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน ตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารธนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย ซึ่งประกอบด้วย ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อในวงเงินน้อย (50,001-250,000 บาท) จำนวน 110 ราย วงเงินปานกลาง (250,001-450,000 บาท) จำนวน 100 ราย และวงเงินมาก (450,001 บาทขึ้นไป) จำนวน 90 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ส่วนการวัดความพึงพอใจใช้สถิติแบบลิเคิตสเกล

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อในวงเงินน้อย (50,001-250,000 บาท) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 32 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 23,758 บาท วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อรถแลกเงินส่วนใหญ่นำไปใช้ใน 3 ด้าน คือ นำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในธุรกิจ นำไปใช้จ่ายในการอุปโภค และบริโภคในชีวิตประจำวัน และนำไปชำระหนี้ใน และ/หรือนอกระบบ ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน รดยนต์ที่นำมาเป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อมากที่สุดคือ รถเก๋ง ยี่ห้อโตโยต้า รุ่น โซลูนาวีออส ปีที่ซื้อคือปี 2545-2549 วงเงินกู้ที่ธนาคารอนุมัติเฉลี่ยคือ 235,643 บาท/ราย ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการผ่อนชำระสินเชื่อ 60 งวด

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เฉลี่ยร้อยละ 4.50 ต่อปี ผ่อนชำระเฉลี่ยคนละ 5,433 บาทต่องวด ค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อเฉลี่ย 13,083 บาทต่อคน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารธนชาตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการมากที่สุด เนื่องจากพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความเต็มใจในการให้บริการ พนักงานมีทักษะ และมีประสิทธิภาพในการทำงานดี

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อในวงเงินปานกลาง (250,001-450,000 บาท) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 35 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 41,585 บาท วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อรถแลกเงินส่วนใหญ่นำไปใช้เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในธุรกิจ รถยนต์ที่นำมาเป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อมากที่สุดคือ รถเก๋ง ยี่ห้อฮอนด้า รุ่นซีดี วงเงินกู้ที่ธนาคารอนุมัติเฉลี่ยคือ 397,099 บาท/ราย ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการผ่อนชำระสินเชื่อ 60 งวด อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เฉลี่ยร้อยละ 4.75 ต่อปี ผ่อนชำระเฉลี่ยคนละ 7,436 บาทต่องวด ค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อเฉลี่ย 15,722 บาทต่อคน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารธนชาตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด เนื่องจากความเพียงพอของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ และความมีชื่อเสียงของธนาคารในการให้กู้สินเชื่อรถแลกเงิน

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อในวงเงินมาก (450,001 บาทขึ้นไป) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 42 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 64,561 บาท วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อรถแลกเงินส่วนใหญ่นำไปใช้เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในธุรกิจ รถยนต์ที่นำมาเป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อมากที่สุดคือ รถกระบะ ยี่ห้อโตโยต้า รุ่นไฮลักวิโก้ วงเงินกู้ที่ธนาคารอนุมัติเฉลี่ยคือ 462,881 บาท/ราย ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการผ่อนชำระสินเชื่อ 72 งวด อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เฉลี่ยร้อยละ 4.75 ต่อปี ผ่อนชำระเฉลี่ยคนละ 13,751 บาทต่องวด ค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อเฉลี่ย 20,795 บาทต่อคน กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารธนชาตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ มากที่สุด เนื่องจากพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความเต็มใจในการให้บริการ พนักงานมีทักษะ และมีประสิทธิภาพในการทำงานดี

Independent Study Title Customers' Behavior in Using Thanachart Bank's Cash
Your Car Loan in Chiang Mai Province

Author Miss Maylada Theeraphattarameth

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc.Prof.Porntip Tianteerawit Advisor

Assoc.Prof.Dr.Sasipen Phuangsaichai Co-advisor

ABSTRACT

This study has the objectives to examine the borrowing purposes and loan utilization behavior of the bank clients in the Cash Your Car Loan program of Thanachart Bank in Chiang Mai Province, and to assess the clients' satisfaction with this bank's services. Questionnaire was used as the device to collect information from 300 samples of the bank clients which comprised 110 samples of those who got small loan approval (50,001–250,000 baht), 100 samples for the case of medium loan size (250,001–450,000 baht), and 90 samples for large loan size category (more than 450,001 baht). Descriptive statistics was the basis for analysis and Likert's scale rating was used for assessing client's satisfaction.

The study found that the majority of those clients who received approval for small loans (50,001-250,000 baht) could be described as male, 32 years old on the average, married, bachelor's degree graduate, employed in government agency or state enterprise or business sector, and having 23,758 baht average monthly income. Their main purposes of borrowing from the Cash Your Car Loan program were for uses in three areas at comparable proportion: as a source of business working capital, for daily consumption expenditure, and for debt repayment in formal and/or informal credit systems. The most common type of cars for use as collateral in this loan program was passenger car of Toyota made Soluna Vios series bought during 2002–2006. The average approved lending was 235,643 baht/borrower. The credit terms were generally 60

repayment installments, at 4.50% annual interest rate, resulting in an average repayment of 5,433 baht per installment per borrower. Meanwhile, each borrower spent averagely 13,083 baht expense for loan application processing. The samples in this group as a whole expressed their high satisfaction with the Cash Your Car Loan services of Thanachart Bank particularly the most satisfaction with the service provision aspect for the bank workers having good human relations, willingness to serve customers, working skills, and efficient performance.

In the medium sized loan group (250,001-450,000 baht), most samples under study were represented by female, 35 years old on the average, married, bachelor's degree graduate, employed in government agency or state enterprise or self-employed, and with 41,585 baht average monthly income. Their main purpose of getting car-for-cash loans was to secure working capital for their businesses. The most popular car used as loan collateral was Honda City sedan. On the average, the approved loan was 397,099 baht/borrower. The credit terms were normally set at 60 repayment installments and 4.75 % interest rate per year, thus making the average repayment of 7,436 baht per installment. The expenses involved in loan application processing totaled averagely 15,722 baht per borrower. The samples in this group also revealed their high overall satisfaction with the Cash Your Car Loan services of Thanachart Bank and specifically most satisfaction with the product aspect for the attributes of adequate loan granting and good reputation of this Bank in extending car-for-cash loans.

In the large loan category (450,001 baht and above), the samples were largely characterized as female, 42 years old on the average, married, bachelor's degree graduate, self-employed in private business or employed in government sector or state enterprise, and earning averagely 64,561 baht income per month. Their main purpose of getting the loans was typically for use as business working capital. The most common type of cars used as loan collateral appeared to be pick-up truck especially the Toyota Hilux Vigo models. The average lending was 462,881 baht per borrower. The repayments were generally arranged for 72 installments at 4.75% annual interest rate, resulting in an average repayment of 13,751 baht per installment. The average cost involved in loan application processing was 20,795 baht per borrower. The sampled bank clients in this group similarly expressed their high satisfaction with the overall Cash Your Car Loan services of Thanachart Bank and they felt most satisfied with the service factor because the bank personnel had good human relations, were service-minded, possessed good work skills, and performed their works efficiently.