

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการบริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า การศึกษาในครั้งนี้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสอบถามจากลูกค้าที่มาเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารกสิกรไทย จากสาขานนสาทร สาขาประตูน้ำ สำนักถนนเสือป่า สำนักพหลโยธิน สำนักสีลม ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2550 ถึงวันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2550 จำนวน 400 ราย แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และทดสอบค่า Chi-square

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัท และมีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่เงินวงเงินที่ได้รับอนุมัติระหว่าง 30,001-40,000 บาท และมีความคิดเห็นในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงิน และหากเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลจะไว้ใจในยามฉุกเฉิน วัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลส่วนใหญ่เพื่อใช้จ่ายส่วนตัว

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเหตุผลดังต่อไปนี้ ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกใช้เพราะอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเป็นที่น่าพอใจ วงเงินกู้ที่อนุมัติสูงกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว มีบริการสินเชื่อตรงกับความต้องการของท่าน ตามลำดับ

This thesis investigates the factors influencing decisions to use the personal loans service of Kasikorn Thai Bank Public Company Limited. The results should serve as guidelines for the improvement of the bank's services in issuing personal loans. Such guidelines should indicate how this service could be more efficient and how to create a high level of satisfaction on the part of clients using loans services at the bank.

The primary data were collected from the questioning of 400 customers using the personal loans service of Kasikorn Thai Bank at the following branches: Sathon Road, Pratunam, Suea Pa Road, Pahonyothin, and Silom. The data were collected in the period from 15 January 2007 to 15 March 2007. The collected data were analyzed, formulated and tabulated in the forms of percentage and mean. The chi-square technique was used to test the data collected.

Findings are as follows:

The majority of the service users were females and between the ages of thirty-one and forty. Most of them were married, were holders of bachelor's degrees, worked as employees in private companies, with an income between 20,001 and 30,000 baht monthly. Most of them chose to use instant personal loans with the approved amount being between 30,000 and 40,000 baht. They use these loans in order to alleviate financial problems, especially for emergencies, and for other personal expenses.

The factors affecting the use of personal loans of these clients of Kasikorn Thai Bank Public Company Limited in descending order of significance are as follows. The majority of customers use the loans service because they were satisfied with the interest rate and fees. The approved amount of loans was higher than those from other financial institutions. The bank quickly executed decisions on whether loans would be issued or not. Finally, the loans services provided were compatible with client needs.