

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม วิธีการศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มประชากรที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 แห่ง ๆ ละ 60 คน รวมทั้งสิ้น 300 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปของตาราง ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย มีผลการศึกษาดังนี้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ซื้อรถไว้เพื่อใช้ส่วนตัว ตนเองมีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อรถยนต์มากที่สุดและใช้รถยนต์โดยตัวมากที่สุด

องค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รู้ว่าการเช่าซื้อรถยนต์ต้องทำประกันภัยรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 82.3 ผู้ซื้อเป็นเพียงผู้ครอบครองรถ ส่วนบริษัทสินเชื่อยนต์เป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 76.7 เล่มทะเบียนรถยนต์อยู่ที่บริษัทสินเชื่อยนต์ จะได้รับเมื่อผ่อนชำระครบ คิดเป็นร้อยละ 75.7 สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีการคิดดอกเบี้ยแบบคงที่ (Flat Rate) ตลอดอายุสัญญา คิดเป็นร้อยละ 67.0 ราคารถหักเงินค่างวดเท่ากับยอดกู้ คิดเป็นร้อยละ 62.3 บริษัทสินเชื่อยนต์มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้หากผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระ 3 งวดติด ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 58.3 ผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ที่เช่าซื้อ คิดเป็นร้อยละ 56.0 วิธีการคิดค่างวดคือ [(ยอดกู้\*อัตราดอกเบี้ย\*จำนวนปี)+ยอดกู้] / จำนวนงวด คิดเป็นร้อยละ 50.3 ผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการทวงถาม การติดตาม การยึดรถยนต์ และอื่น ๆ อันเนื่องมาจากการบอกเลิกสัญญา คิดเป็นร้อยละ 49.3 หากปิดบัญชีล่วงหน้าจะได้รับส่วนลด 50% ของดอกเบี้ยส่วนที่เหลือตามมูลค่าทางบัญชี คิดเป็นร้อยละ 41.7 หากผิดนัดชำระต้องเสียค่าปรับในอัตรา MLR.+10 คิดเป็นร้อยละ 37.7 ข่าวกฎที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะประกาศใช้แผนแม่บทเกี่ยวกับการที่ธนาคารพาณิชย์จะเปิดให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 25.7

องค์ประกอบทัศนคติด้านความคิดเห็นต่อการใช้วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ มีทัศนคติโดยรวมในระดับเห็นด้วย ในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านช่องทางให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์

องค์ประกอบของทัศนคติด้านพฤติกรรม พบว่า มีการหาข้อมูลด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์บ้างกับบริษัทผู้ให้สินเชื่อก่อนการใช้บริการ โดยคาดว่าจะใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์หากธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ เหตุผลที่จะใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์คือความสะดวกในการมาใช้บริการ วงเงินสินเชื่อที่คาดว่าจะใช้ 400,001-600,000 บาท และระยะเวลาการเช่าซื้อที่คาดว่าจะใช้ มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี ซึ่งยี่ห้อรถที่คาดว่าจะซื้อคือฮอนด้า และอาจจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารพาณิชย์

This Independent Study had an objective to study the attitudes of Commercial Bank's Customers Towards Hire Purchase Credit Service in Mueang District, Nakorn Pathom Province. The Data were collected from the questionnaires of 300 respondents and were divided in to 60 customers from each of 5 large Commercial Bank. The analysis was based on the descriptive statistics and presented in the form of frequency table, percentages and means. The results of the study were shown as follows.

\_ The study indicated that most respondents were male, aged between 21-30 years old, the education level was Bachelor Degree, worked as an employee and had average income between 10,001-20,000 Bath per month. The buying's reason was for private uses. The most influence in buying the car was by ownself and they used Toyota Brand the most.

Regarding to the elements of attitude in term of knowledge and understanding : the study found that 82.3 % of the respondents knew that the Hire Purchase loan required the insurance ; 76.7 % of them knew that the customers would not be the car owner, the financial company was the real owner ; 75.7 % of the respondents knew that the car register books were at the financial company and would be transferred when finished payment ; 67.0 % of the respondents knew that the loan was calculated in flat rate type along the contracts ; 62.3 % of them knew that the loan amount was from car price minus down payment ; and 58.3 % of them knew that the financial company could cancel the contracts if the customers did not pay over 3 months ; 56.0 % of them knew that the customers would be responded for the car damage ; and 50.3 % of them knew that the monthly payment came from “(principal \* interest rate \* years) plus principal and devide by periods of payment” ; 49.3 % knew that the follow up fees and others related expenses were of the customers ; 41.7 % of them knew that if the customers paid off their accounts in advance, they would recieved 50 % discounts ; 37.7 % knew that the overdue fine was calculated from the rate of MLR. + 10 . and 25.7 % knew about Bank of Thailand would announce the master plan that the Commercial Bank could serve the hire purchase credit service.

Regarding to the elements of attitude in term of thinking : the study found that in general , the respondents' attitude towards Hire Purchase loan were at a “high level of thinking” to the marketing mixed factors , by arranging the average scored from the greatest to the least as follows : service personnel , physical , procedures, price , service channel , marketing promotion and product. respectively.

Regarding to the elements of attitude in term of behavior . the study found that the respondents searched some information before asking the credit service. The respondents also wanted to use the credit service with Comercial Bank and the factor that they wanted to use the service due to the convenience. The credit line would be between 400,001-600,000 Bath, the expected durations were 3-4 years and Honda was the preferred car. Most of them would probably suggest to their friends and relative person for the hire purchase credit service with the commercial bank.