

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ ของบริษัท เอส วี ร่วมทุน จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

โดย

นายสุเทพ ดิษฐปาน

ธันวาคม 2544

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.เทพ พงษ์พานิช

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการของบริษัท เอส วี ร่วมทุน จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของบริษัท เอส วี ร่วมทุน จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อทราบวงเงินสินเชื่อของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทฯ 3) เพื่อระบุปัจจัยที่สัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการของบริษัทฯ ผู้ให้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่ผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหาและความเที่ยง ที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.86 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนธันวาคม 2543 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS/PC⁺) ค่าสถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 37 ปี วุฒิทางการศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพค้าขายหรือเป็นเจ้าของกิจการ นอกจากนี้ยังพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นสมาชิกในครอบครัว ซึ่งมีจำนวนสมาชิก 4 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 23,803 บาท มีบ้านและที่ดินเป็นของตนเอง มีสถานที่อยู่อาศัยและสถานที่ทำงานอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ และจากการศึกษาพบว่ารถยนต์ที่ใช้

ในปัจจุบันนี้มีราคาเฉลี่ย 186,230 บาท โดยมีการจ่ายเงินดาวน์เฉลี่ย 81,866 บาท จำนวนเงินผ่อนชำระรายเดือนเฉลี่ย 5,071 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินผ่อนเฉลี่ยร้อยละ 14.26 บาทต่อปี ซึ่งในการค้าประกันจะใช้บุคคลค้าประกันเป็นส่วนมาก ลูกค้าส่วนใหญ่มีรถยนต์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน 1-2 คัน และมีความต้องการที่จะเปลี่ยนหรือซื้อรถยนต์คันใหม่ด้วยเงินสด

สำหรับทางด้านวงเงินสินเชื่อของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทฯ พบว่าวงเงินที่ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อเฉลี่ยคือ 106,226 บาท รถยนต์ที่ผู้ให้บริการต้องการคือรถเก๋งนั่งใหม่ ที่มีระยะเวลาการผ่อนชำระค่างวด 25-36 งวด ทั้งนี้มีวงเงินสินเชื่อที่ขออนุมัติเฉลี่ยคือ 107,454 บาท

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทฯ พบว่าวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าต้องการ ($\chi^2 = 164.06$; $p = 0.000$) ระยะเวลาในการผ่อนชำระค่างวด ($\chi^2 = 30.11$; $p = 0.000$) อัตราดอกเบี้ย ($\chi^2 = 29.112$; $p = 0.000$) การมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ($\chi^2 = 7.11$; $p = 0.029$) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าที่ใช้บริการ ($\chi^2 = 14.085$; $p = 0.007$) ล้วนมีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts in Development Administration

FACTORS RELATED TO APPROVED LOAN FOR CUSTOMERS OF S.V. UNITED FUNDS LIMITED COMPANY IN CHIANGMAI PROVINCE, THAILAND

By

SUTHEP DITHPAN

DECEMBER 2001

Chairman: Associate Professor Dr.Thep Pongpanit

Department/Faculty: Department of Agricultural Extension, Faculty of Agricultural
Business

The objectives of this research were to examine: 1) personal, economic and social characters of the car hire-purchase customers of S.V. United Funds Company Limited, Chiangmai province; 2) the amount of the customers' loan ; and 3) the factors related to approved loan for customers of S.V. United Funds Company Limited, Chiangmai province. The respondents were 210 samples of customers of S.V. United Funds Company Limited. A questionnaire was used as the data collecting tool after it had been tested for reliability and content validity. The alpha coefficient value of reliability was 0.86. The data was collected from November to December 2000, and analyzed by the SPSS/PC⁺. The statistics used in this study were percentage, arithmetic means, standard deviation and Chi-square.

It was found that most of customers were female with an average age of 37 years. Most of them had a bachelors' degree, were married and had their own business. The average family had 4 members, and an average income of 23,803 Baht per month.

They owned their houses, which were in city. They owned their own cars. The average price of which was 186,230 Baht. The average down payment was 81,866 Baht, and average loan payment was 5,071 Bath per month. The average interest rate was 14.26 percent per year. Most of them had the personal guarantee. At present they had 1-2 cars and they wanted to change or buy new car in cash.

The results showed that the average loan approved was 106,226 Baht. But the average loan the customers needed was 107,454 Baht.

The results also indicated that the loan customer needed ($\chi^2 = 164.06$; $p = 0.000$) , the term of payment ($\chi^2 = 30.11$; $p = 0.000$) , the interest rate ($\chi^2 = 29.112$; $p = 0.000$) , the asset guarantee ($\chi^2 = 7.11$; $p = 0.029$), and income ($\chi^2 = 14.085$; $p = 0.007$) were related to the loan for purchasing cars of S.V. United Funds Company Limited.

กิตติกรรมประกาศ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีโดยผู้วิจัยได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.เทพ พงษ์พานิช ประธานกรรมการ อาจารย์ ดร.เฉลิมชัย ปัญญาดี อาจารย์ โชติค จรุงคนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล กรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ที่ได้กรุณา ให้คำแนะนำ ชี้แจง ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณสุรียพร คงประเสริฐ ประธานกรรมการบริหารบริษัทในเครือเจริญ มอเตอร์เชียงใหม่จำกัดกรุ๊ป คุณณรงค์ คงประเสริฐ กรรมการผู้จัดการ และคุณเอนก คงประเสริฐ กรรมการบริษัทเอส วี ร่วมทุน จำกัดบริษัทในเครือเจริญมอเตอร์เชียงใหม่จำกัดกรุ๊ป ที่ให้ความอนุเคราะห์ในด้านการศึกษา เป็นแรงผลักดันให้การวิจัยครั้งนี้ประสบผลสำเร็จ

ขอขอบพระคุณ ลูกค้าที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัท เอส วี ร่วมทุน จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์ ต่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาบริหารการพัฒนา (รุ่นที่ 1) และ เพื่อนร่วมงานในบริษัทฯ ทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำด้วยดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อวิเชียร ดิษฐปาน คุณแม่สมจิตร ดวงสมร และ คุณทิพวรรณ ดิษฐปานผู้เป็นภรรยา รวมถึงคุณน้ำประภาสและคุณน้ำสมฤดี ทองอุปการ ที่คอย เป็นกำลังใจและความช่วยเหลือในการศึกษาและในการทำวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

นายสุเทพ ดิษฐปาน

ธันวาคม 2544

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญเรื่อง	(8)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	
ปัญหาการวิจัย	3
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย	5
นิยามศัพท์ทั่วไป	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการซื้อของผู้บริโภค	7
ทฤษฎีการบริโภคสินค้าประเภทคงทน	8
ความสัมพันธ์ระหว่างสินเชื่อเพื่อการบริโภคและสินเชื่อเพื่อการเข้าซื้อ	11
กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	15
หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์สินเชื่อ C's Policy	17
ลักษณะการดำเนินงานด้านสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์	
ของบริษัทเอส วี ร่วมทุน จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	19
ภาคสรุป	23
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	25
สมมติฐานการวิจัย	25

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. คำสั่งกรมสรรพากรที่ ป.36/2536	72
ภาคผนวก ข. ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	79
ภาคผนวก ค. แบบสอบถาม	84
ภาคผนวก ง. ประวัติผู้วิจัย	91

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	35
2	จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม	39
3	จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบการให้บริการสินเชื่อของบริษัท เอส วี ร่วมทุน จำกัด	41
4	จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามลักษณะข้อมูลทางการเงิน	44
5	จำนวนและร้อยละของวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ลูกค้าที่ตัดสินใจใช้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ	46
6	จำนวนและร้อยละของวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ลูกค้าที่ตัดสินใจใช้บริการ จำแนกตามข้อมูลทางการเงินในการทำสัญญาเช่าซื้อ	48
7	จำนวนและร้อยละของการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ลูกค้าต้องการ	49
8	จำนวนและร้อยละของการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามระยะเวลาผ่อนชำระค่าวงเงินที่ลูกค้าต้องการ	50
9	จำนวนและร้อยละของการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย	51
10	จำนวนและร้อยละของการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามการมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน	51
11	จำนวนและร้อยละของการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของลูกค้า	52
12	จำนวนและร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าต้องการ	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	จำนวนและร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการผ่อนชำระค่างวด	54
14	จำนวนและร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย	55
15	จำนวนและร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ จำแนกตามการมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน	56
16	จำนวนและร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	57
17	จำนวนและร้อยละของลูกค้าตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัท เอส วี ร่วมทุน จำกัด	58
18	จำนวนและร้อยละของลูกค้าตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ เช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเอส วี ร่วมทุน จำกัด	61

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ขั้นตอนของการเข้าซื้อ	20
2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	25