

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคาร เกียรตินาคิน ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นายอุดมศักดิ์ สมิตริเวทย์วงศ์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์จำเริญ บุญมาก

### บทคัดย่อ

การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารเกียรตินาคิน ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และ 2) ศึกษาถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของกลุ่มผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 ราย (กลุ่มตัวอย่างประเภทเช่าซื้อรถยนต์ใหม่จำนวน 175 ราย และประเภทรถเช่าซื้อรถยนต์มือสอง 175 ราย) โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น .894 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า

ความต้องการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต้องการให้ธนาคารแจ้งผลการอนุมัติสินเชื่อ 3 วันทำการ ต้องการวงเงินสินเชื่อรถยนต์ 90% ของราคาซื้อขายและหรือราคาประเมิน โดยการส่งเสริมการขาย คือ ต้องการดอกเบี้ยต่ำ ในด้านการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของธนาคาร ต้องการให้มีการสื่อสารข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ระยะเวลาที่ต้องการให้จัดส่งเอกสารภายใน 2 สัปดาห์ สำหรับระบบการตรวจสอบข้อมูลการจัดเช่าซื้อรถยนต์ด้วยตนเอง ผู้ตอบรถยนต์ใหม่ ต้องการให้มีการตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเองผ่านศูนย์บริการข้อมูลมากที่สุด ส่วนผู้ตอบรถยนต์มือสอง ต้องการให้มีการระบบการตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเองผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ในการเพิ่มช่องทางการชำระค่าวงรถยนต์ ต้องการให้ธนาคารเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าวงรถยนต์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากมากที่สุด ข้อมูลเพิ่มเติมที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อแจ้งมากที่สุดเกี่ยวกับสินเชื่อบุคคล ในการติดตามหลังการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้ตอบรถยนต์ใหม่ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ติดตามในเรื่องการแจ้งเตือนการต่ออายุภาษีรถยนต์มากที่สุด ส่วนผู้ตอบรถยนต์มือสองต้องการให้แจ้งเตือนในการชำระหนี้มากที่สุด และสำหรับการศึกษาถึงปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารเกียรตินาคินของผู้บริโภค อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในรายด้านปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคา

<b>Title</b>	A Study on Needs for Kiatnakin Bank's Car Hire Purchasing Service of Consumers in Muang District, Chiangmai Province
<b>Author</b>	Mr. Udomsak Samitthiwetwong
<b>Degree of</b>	Master of Business Administration in Business Administration
<b>Advisory Committee Chairperson</b>	Associate Professor Jamnian Boonmark

### ABSTRACT

This study was conducted to explore: 1) needs for car hire purchasing service and 2) market factors effecting ear hire purchasing service using of consumers in Muang district, Chiangmai province. The sample groups in this study were 175 brand new car purchasers and 175 second hand car purchasers. A set of questionnaires with a reliability value of 894 was used for data collection.

Findings showed that the respondents wanted the bank to inform the result of credit approval 3 days after the credit petition was done. They wanted a sum of car credit for 90 percent of purchasing or estimating price with a low interest rate. Regarding to information communication about services of the bank, the respondents wanted the communication via internet most. They wanted the documents to be hire purchasing information self-checking. The respondents who information via the information service center most. In contrast, those who wanted to use the second hand car hire purchasing service wanted to check the information via internet most. Regarding to credit payment channel, the respondents wanted the bank to add credit payment channel by bank account charging most. Most wanted additional information was personnel credit informed by the credit personnel. For after service using, the respondents who wanted to use the brand new care hire purchasing service wanted concerned personnel to warn about the extension of car tax most. However, those who wanted to use the second hand car hire purchasing service wanted concerned personnel to warn about credit payment most. In addition, it was found that product and price factors had a highest level of an effect on the decision-making to use the car hire purchasing service.