

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ไทย

Factors affecting the decision to use credit services Personal Banking of Thai Commercial Banks

นางสาวพนิดา วงษ์วิสิทธิ์ (6120322014) คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ หลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต

บทนำ

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่เป็นตัวกลางทางการเงินที่สำคัญ สามารถระดมเงินฝากและนำเงินฝากนั้นไปใช้ประโยชน์โดยการปล่อยสินเชื่อภายในประเทศ ได้แก่ ภาครัฐวิสาหกิจ ภาครัฐ และยังมีสาขาที่เปิดดำเนินงานเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สินเชื่อส่วนบุคคลเข้ามามีบทบาทอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในวงจรชีวิตและมีแนวโน้มว่าสินเชื่อบุคคลรายย่อยจะเป็นกลุ่มที่มีอัตราการขยายตัวเร็วกว่าสินเชื่อประเภทอื่น ธนาคารพาณิชย์ไทยจึงต้องปรับตัวเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ทั้งด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ ด้วยการหาวิธีการและแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และครองส่วนแบ่งตลาดให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ไทย
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างถึงปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ไทย
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ไทย

วิธีการดำเนินการวิจัย

เก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Google Docs กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ เป็นผู้ที่ใช้บริการ และได้รับอนุมัติให้ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลกับธนาคารพาณิชย์ไทยในปัจจุบันแล้ว จำนวน 300 ราย นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS statistics ver.26

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม			
	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	159	53.00
อายุ	20-30 ปี	128	42.70
รายได้	15,001-25,000 บาท/เดือน	132	44.00
อาชีพ	พนักงานบริษัทเอกชน	145	48.30

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ			
ประเภทสินเชื่อ	ปัจจัยด้าน...	$\bar{X}$	S.D.
บัตรเครดิต	ด้านกระบวนการการให้บริการ	3.89	0.524
บัตรเครดิตเงินสด		3.79	0.573
เงินสดหมุนเวียน		3.74	0.576

ตารางที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ		$\bar{X}$
ปัญหาและอุปสรรค		
ความยุ่งยากด้านเอกสาร		3.02

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสูงสุด ดังนี้

1. พัฒนารูปแบบสินเชื่อส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน
2. ผู้ให้บริการให้ความสนใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาด้านผลิตภัณฑ์
3. ปรับปรุงแบบฟอร์มที่ใช้ในการกรอกขอใช้บริการสินเชื่อให้กระชับ ชัดเจนของสาระสำคัญมากขึ้น



ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ไทย

Factors affecting the decision to use credit services Personal Banking of Thai Commercial Banks

นางสาวพนิดา วงษ์วิสิทธิ์ (6120322014)

คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ หลักสูตรเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1).เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ไทย 2).เพื่อศึกษาความแตกต่างถึงปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ไทย 3).เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ได้รับอนุมัติกับธนาคารพาณิชย์ไทยแล้ว ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 300 ราย นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS statistics ver.26

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี มีรายได้ 15,001-25,000 บาท/เดือน ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการ เป็นปัญหาทางด้านเอกสารประกอบการพิจารณาขออนุมัติสินเชื่อส่วนบุคคล