

ศิวะ แดงอ่อน. (2556). การบริหารความเสี่ยงและการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าหนี้

ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.

วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.กิติมา ทามาลี, ดร.ศิริมณี จรรย์ยา

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าหนี้ ข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อ และการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน 2) เปรียบเทียบการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าหนี้ และข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าหนี้สินเชื่อธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 276 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และแอลเอสดี โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของของลูกค้าหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 - 40 ปี อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อ ส่วนใหญ่เป็น ลูกค้าหนี้ใช้บริการบริษัทสินเชื่อรถยนต์ คือ บมจ.อยุธยาแคปปิตอล ออโต้ไฟแนนซ์ ยี่ห้อรถยนต์ที่นำมาใช้บริการสินเชื่อคือ อีซูซุ มีการหาข้อมูลก่อนการให้บริการสินเชื่ออย่างละเอียด สิ่งที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ไปปลิว/แผ่นพับ เหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อรถยนต์กับเกียรตินาคิน เพราะอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าบริษัทอื่น ๆ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากการใช้บริการ 100,001 - 200,000 บาท และงวดการชำระเงิน 60 งวด การบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน ด้านการพิจารณาค่าของกู้เงินสินเชื่อ ด้านการวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูล ด้านการทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ และด้านการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความเสี่ยงในการผิณฑ์ชำระหนี้ส่วนใหญ่ ไม่เคยผิณฑ์ชำระหนี้ 2) ลูกค้าหนี้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน แตกต่างกัน ลูกค้าหนี้ที่มีข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อ เชื้อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน แตกต่างกัน