

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดของ
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวธิดารัตน์ จันทร์พิมพ์

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร.ประเสริฐ ไชยทิพย์ ประธานกรรมการ

ผศ.สุรภร วิศิษฐ์สุวรรณ กรรมการ

ผศ.กาญจนา ไชยถาวร กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเงินสด รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นและปัญหาการใช้บริการบัตรเงินสดของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 ราย นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยสถิติไคสแควร์ จากผลการศึกษารูปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุไม่เกิน 20 ปี มีมากที่สุด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยเป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ส่วนในการใช้บริการบัตรเงินสด พบว่า กลุ่มตัวอย่างเดินทางจากที่พักเพื่อไปยังธนาคารเป็นระยะทางโดยเฉลี่ย 0-5 กิโลเมตรมากที่สุด และใช้เวลาเดินทางโดยเฉลี่ย 0-15 นาที กลุ่มตัวอย่างถือครองบัตรเงินสดเป็นเวลา 1.6-2.0 ปี และใช้บริการบัตรเงินสดเดือนละ 2-3 ครั้ง มากที่สุด โดยใช้บริการที่เครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่ใช้ในการเบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM มากกว่าบริการด้านอื่น ๆ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการบัตรเงินสดจากพนักงานธนาคารมากที่สุด ส่วนการรับรู้จากสื่อพบว่า ส่วนใหญ่ได้รับรู้จากแผ่นพับ/ใบปลิว/โปสเตอร์ของธนาคาร โดยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารปีละ 2-3 ครั้งมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บัตรเงินสดว่า มีความสะดวกสบายจากการใช้บริการผ่านเครื่อง ATM ทั่วประเทศ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บัตรเงินสดต่อไป โดยให้เหตุผลว่าสามารถถอนเงินจากเครื่อง ATM เพื่อใช้

ในยามฉุกเฉินได้ตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนกลุ่มที่มีความตั้งใจจะยกเลิกการใช้บริการพบว่ามีเพียงเล็กน้อย โดยให้เหตุผลที่ตั้งใจจะยกเลิกใช้บริการว่า การใช้บัตรเครดิตไม่สะดวกเหมือนกับเงินสด สำหรับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเครดิต สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตร (Product) ที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเครดิตในระดับมาก ได้แก่ การบริการที่สะดวกรวดเร็วและใช้บริการได้ง่าย ปัจจัยด้านสถานที่ (Place) ที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเครดิตในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดีมีความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเครดิตในระดับมาก ได้แก่ สามารถใช้บริการทั้งของธนาคารและต่างธนาคารได้ ปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเครดิตในระดับปานกลาง ได้แก่ การใช้บัตรเครดิตช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายหลายด้าน รวมทั้งเสียค่าธรรมเนียมตามอัตราปกติเหมือนกันทุกธนาคาร ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บัตรเครดิตพบว่า กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาด้านการบริการรับแจ้งบัตรสูญหายหรือเกิดปัญหาจากการใช้บัตรมากที่สุด สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเครดิต ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และปัจจัยทางการตลาดด้านราคา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Factor Affecting Demand for Debit Cards of a Commercial Bank in Mueang District, Chiang Mai Province	
Author	Miss Thidarat Janpim	
Degree	Master of Economics	
Independent Study Advisory Committee		
	Asst. Prof. Dr. Prasert Chaitip	Chairperson
	Asst. Prof. Suraporn Wisitsuwan	Member
	Asst. Prof. Karnjana Choketavorn	Member

ABSTRACT

The objectives of this independent study are to study the factors that affect the demand for debit cards, and to study the customer's opinion towards the problems related to using the debit card of the commercial bank in Mueang district, Chiang Mai province. The data were collected by means of questionnaires from 375 samples, and were analyzed by using frequency distribution, percentage, mean and Chi-square test. The results of the study were as follows:

The majority of the samples were female, whose age was not more than 20 years old, graduating with bachelor degrees. Most of them were students, and their income per month was not more than 5,000 baht. Most of the samples lived far from the bank about 0 – 5 kilometers so that they wasted the time to go to the bank about 0 – 15 minutes. The samples have been using the debit card for over 1.6 – 2.0 years, about 2 – 3 times a month, usually at the ATM machine of the commercial bank and the service used most was cash withdrawal.

The majority of the samples were accepted an information of debit card service 2 – 3 times a year from the bank's officers and bank's leaflet/brochure/poster. Most of them agreed that the debit card service was conveniently and comfortably used throughout 24 hours service from the overall ATM machine. The most of samples desired to continually use the debit cards by the reason that they could withdraw the cash throughout 24 hours for the emergent matter. But the rest samples that intended to cancel the debit card agreed that using the debit card was not convenient as equal as the

cash. For the marketing factors which affected the demand for debit cards were as follow: The product factor had a high affected to the demand for debit cards, which was; fast and convenient service and easy to use. The place factor also had a high affected to the demand for debit card, which was; the good image and reliability of the bank. The promotion factor had a moderate affected to the demand for debit card, which was; the ability of using service from the debit card's bank owner and other bank. The price factor also had a moderate affected to the demand for debit card, which were; the service could save expenses and the fee of service was as equal as other banks. For the samples' opinion towards the problems related to using the debit card of the commercial bank, the most of samples agreed that these problems were; the informing about card loosing or about using debit card's problem. The other factor that affected to the demand for debit card were age, average monthly income of the samples and marketing factor which was price factor.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved