

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นายวิทยา จันท์หลวง

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.รำพึง เวชยันต์วุฒิ

ประธานกรรมการ

ศศ.กาญจนา โชคถาวร

กรรมการ

อ.ดร.ไพรัช กาญจนการุณ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ หรือพฤติกรรมในการบริโภคของคนสมัยใหม่ 2) กำหนดกลยุทธ์การแข่งขันการให้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค 3) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต และปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต 4) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการบัตรเครดิต 5) ศึกษาความต้องการของผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุด

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งถือครองบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 374 ราย และทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา อัตราส่วน ร้อยละ และการวิเคราะห์แบบ Likert Scale

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่จะใช้บัตรเครดิตวีซ่า ประเภทบัตรเงิน เพราะมีรายได้ประมาณ 15,000 – 35,000 บาทต่อเดือน มีการใช้บัตรเครดิตไม่เกิน 5 ครั้งต่อเดือน และใช้จ่ายประมาณ 5,000–10,000 บาทต่อเดือน อีกทั้งมีการนิยมใช้ชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตมากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรเครดิตอยู่ในระดับสูง ตั้งแต่เริ่มการสมัคร การอนุมัติวงเงินการใช้บัตรเครดิต ส่วนใหญ่จะเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพราะไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี ในขณะที่เดียวกันธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มี 1,000 สาขา และมีผู้บริการเงินค่างาน 5,000 คู่ เพื่อสะดวกแก่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต คือ ความสะดวกและง่ายต่อการซื้อสินค้าและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการให้ธนาคารลดขั้นตอนในการให้บริการ ปรับดอกเบี้ยและอัตราค่าบริการให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันและให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลด้วย

Independent Study Title	Factors Influencing the Consumers' Choice of Using Credit Card of the Siam Commercial Bank Public Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province
Author	Mr. Witaya Chanloug
Degree	Master of Economics
Independent Study Advisory Committee	
	Assoc.Prof.Rampueng Vechayanwuti Chairperson
	Asst.Prof.Kanchana Chokethaworn Member
	Lect.Dr.Pairut Kanjanakaroon Member

ABSTRACT

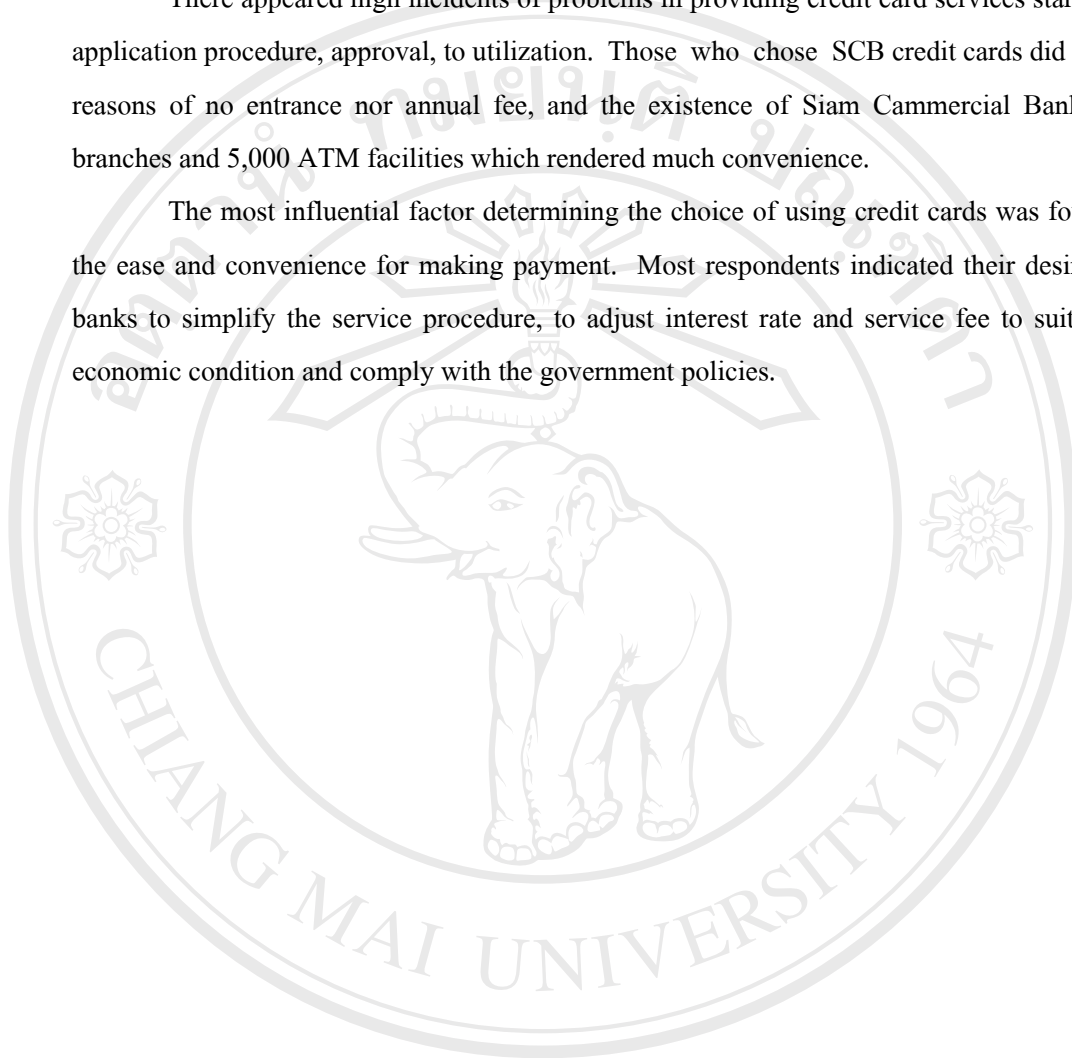
The objectives of this study are to : 1) identify factors influencing the consumers' choice for using the SCB credit card or study the modern consumers' behavior; 2) design competitive strategy in response to consumers' needs to attract SCB credit card use in the capital city of Chiang Mai Province; 3) examine credit card using behavior and understand the major factors influencing the choice of using credit card ; 4) investigate the problems and difficulties associated with the provision of credit card services to consumers; and 5) understand the consumers' needs to maximize their satisfaction.

Data and information were obtained from questionnaire interview of 374 samples of SCB credit card holders. Analysis were performed on the basis of descriptive statistics (ratio and frequency) and the Likerte Scale.

On credit card using behavior, the study found the majority of samples used visa card of silver type because their monthly income ranged between 15,000 – 35,000 baht, spent through credit card no more than five times and about 5,000 – 10,000 baht per month, and in most cases spent for the shopping at department stores and supermarkets.

There appeared high incidents of problems in providing credit card services starting from application procedure, approval, to utilization. Those who chose SCB credit cards did so for the reasons of no entrance nor annual fee, and the existence of Siam Commercial Bank's 1,000 branches and 5,000 ATM facilities which rendered much convenience.

The most influential factor determining the choice of using credit cards was found to be the ease and convenience for making payment. Most respondents indicated their desire for the banks to simplify the service procedure, to adjust interest rate and service fee to suite present economic condition and comply with the government policies.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved