

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	การสำรวจความคิดเห็นผู้ถือบัตรเครดิตต่อบริการบัตร เครดิตของธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ปี 2540 - 2541	
ชื่อผู้เขียน	นายธนันชัย อุดลยภักดิ์ติชัย	
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	สาขาวิชาบริหารธุรกิจ	
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรชร มณีสงฆ์	ประธานกรรมการ
	อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ	กรรมการ
	อาจารย์อรพิน สันติธีรากุล	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “การสำรวจความคิดเห็นผู้ถือบัตรเครดิตต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ปี 2540 - 2541” มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิตต่อการบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ทราบถึงพฤติกรรมและปัญหาการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในปัจจุบัน

การศึกษาได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด จำนวน 250 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดตามสัดส่วนปริมาณผู้ถือบัตรเครดิตของแต่ละสาขาจำนวน 10 สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติได้แก่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย การรายงานผลการศึกษาโดยวิธีการบรรยายความเรียงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า ด้านพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตในประเทศ มีระยะเวลาการใช้บัตรมากกว่า 5 ปี วงเงินบัตร 10,001 - 20,000 บาท ยอดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 - 3,000 บาท ใช้เงื่อนไขการชำระหนี้โดยวิธีชำระหนี้เป็นรายเดือนจำนวนเงินร้อยละ 10 ของยอดหนี้คงค้างแต่ไม่น้อยกว่า 1,000บาท และชำระหนี้เต็มจำนวนยอดค่าใช้จ่ายเท่า ๆ กัน และใช้วิธีการชำระเงินสดที่เคาท์เตอร์ธนาคาร การใช้บัตรเครดิตจะใช้เพื่อแทนเงินสดในการซื้อสินค้าและบริการทั่วไป สถานที่ใช้บัตรจะเป็นห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ต

ด้านความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิตพบว่า เหตุผลการใช้บัตรเครดิตเพราะมีเผื่อไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉิน และเพื่อความคล่องตัวสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ พบว่ามีความพึงพอใจอันดับแรกในเรื่องของระยะเวลาเรียกเก็บเงินปลอดดอกเบี้ย 45 วัน รองลงมาได้แก่ความถูกต้องของใบแจ้งยอดหนี้ บริการรับชำระเงินที่เคาท์เตอร์ของธนาคาร สำหรับค่าธรรมเนียมการชำระเงินช้ากว่ากำหนด 100 บาทต่อครั้ง การระงับการใช้บัตรเครดิตเมื่อชำระเงินช้ากว่ากำหนด และอัตราดอกเบี้ยหนี้บัตรเครดิต ผู้ถือบัตรมีความพึงพอใจในระดับน้อย

การใช้บัตรเครดิตในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจปัจจุบัน พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการที่มีราคาสูงลดลง และการเบิกเงินสดจากบัตรเครดิตลดลง แต่การใช้เพื่อซื้อสินค้าและบริการทั่วไปและการชำระหนี้เป็นไปตามปกติไม่มีผลและยังคงถือบัตรเครดิตทั้งของธนาคารกรุงเทพและบัตรเครดิตยี่ห้ออื่นที่มีอยู่ต่อไป ปัจจัยที่เป็นปัญหากระทบต่อการใช้บัตรเครดิตได้แก่อัตราดอกเบี้ยหนี้บัตรเครดิตที่เพิ่มสูงขึ้น การเก็บค่าธรรมเนียมชำระเงินช้ากว่ากำหนดและการระงับการใช้บัตรเครดิตเมื่อชำระหนี้ช้ากว่ากำหนด ส่วนความสามารถในการชำระหนี้ลดลงและวงเงินบัตรเครดิตที่ลดลงมีผลกระทบน้อย ผู้ถือบัตรเครดิตจะต่ออายุบัตรเมื่อบัตรหมดอายุ เพราะเผื่อไว้ใช้ฉุกเฉิน ใช้แทนเงินสดและมีความสะดวกในการใช้บัตร ข้อเสนอแนะของผู้ถือบัตรเครดิต คือให้ลดอัตราดอกเบี้ยหนี้บัตรเครดิต

Independent Study Title : Survey of The Credit Card Holders' Opinion to Credit Card Service of Bangkok Bank Public Company Limited in Amphoe Muang, Changwat Chiangmai, During Economic Crisis in 1997 - 1998.

Author : Mr. Tananchai Adulkittichai

M.B.A. : Business Administration

Examining Committee :

Assistant Professor Orachorn Maneesong Chairman

Lecturer Nitaya Watanakun Member

Lecturer Orapin Santidhirakul Member

ABSTRACT

The independent study of "Survey of The Credit Card Holders' Opinion to Credit Card Service of Bangkok Bank Public Company Limited in Amphoe Muang, Changwat Chiangmai, During Economic Crisis in 1997 - 1998" aims to survey the credit card holders' opinion to credit card service of Bangkok Bank Public Company Limited and to investigate the consumers' behavior and the problems using credit cards at present.

In this study, the data was collected from 250 Bangkok Bank's credit card holders by using questionnaires. The samples were chosen by stratified random sampling among credit card holders from 10 branches of Bangkok Banks in Amphoe Muang, Changwat Chiangmai. The collected data were analyzed. Percentage and arithmetic means are shown in this descriptive presentation.

The study of consumers' behavior in using Bangkok Bank credit cards showed that most credit cards used were domestic. The card holders had been using the credit card for more than 5 years with credit line of 10,001 - 20,000 baht. The monthly expense through credit cards were 1,001 - 3,000 baht.

The condition of payment was either 10% partial payment of unpaid credit (at least 1,000 baht must be paid each month) or full payment of unpaid credit. About equal numbers of credit card holders chose each method. The main method of return payment was to pay in cash at the bank's counter. The credit card holders used their credit cards for purchasing general consumer's goods and service at department stores and supermarket.

On the other hand, it was found that the credit card holders held the card in case of emergency needs and for convenient purchasing goods and service. For credit card holders' satisfactory towards Bangkok Bank's credit card service, the author found that the card holders were most satisfied with 45 days return payment without interest during that period. Lesser satisfactory were the correctness of credit card statement and service at the bank's counter by the time of return payment, respectively. The least satisfactorily fed back from the credit card holders were 100 baht late charge fee, suspension of the card in case of late return payment and the high interest rate of using the credit card.

During the economic crisis, the trend of cash advance as well as purchasing expensive goods and service through credit cards declined. However, the credit card holders still used the card as they used to and still held other bank's credit cards. The main factors that directly affected credit card using were the risen rate of interest for using credit card, the late charge fee and the suspension of the card in case of late return payment. The reduced ability of return payment and the reduced credit line did not affect credit card using much. As a whole, the credit card holders would extend the validity of their credit cards when the old card was expired for the sake of having the credit card in case of emergency need and for convenience. Lastly, the credit card holders suggested that the card issuing bank should reduce the interest rate for using credit cards.