

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคิดเห็นต่อการชำระค่าสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้
บัตรเครดิตในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายศุภชัย กรทิพย์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ นภาพร ณ เชียงใหม่ ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรฤทธิ นวรัตน์ ณ อุรุยา กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตต่อการชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และแนวคิดส่วนประสมตลาดบริการ ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 338 ตัวอย่าง จากพนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ใช้บัตรเครดิตวิซ่าของธนาคารไทยพาณิชย์ ได้รับวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตเฉลี่ย 10,000-30,000 บาท โดยส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตมาแล้วเป็นเวลามากกว่า 3 ปี มีความถี่ในการใช้เดือนละ 2-4 ครั้ง ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง ใช้ที่บ้านพักเพื่อค้นหาหาข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามเคยสั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตร้อยละ 18.93 และสั่งซื้อสินค้าครั้งสุดท้าย ระหว่าง 6 เดือนถึง 1 ปี วิธีการชำระเงินที่เป็นที่นิยมคือการใช้บัตรเครดิตและโอนเงินผ่านธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 40.71 สินค้าที่มีผู้สนใจที่จะใช้บัตรเครดิตซื้อผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ สารองที่พักและสารองตัวเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 4.16 และ 4.13 ตามลำดับ นอกจากนี้ส่วนใหญ่มีความพอใจในการชำระสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตโดยใช้บัตรเครดิตในระดับปานกลาง แต่ควรปรับปรุงเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลบัตร ปัจจัยย่อยของแนวคิดในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยย่อยของแนวคิดส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนปัจจัยทั่วไป คือปัจจัยทางด้านความปลอดภัย

Independent Study Title Credit Card Holders Opinion towards Payment via Internet
in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Mr. Supachai Kornthip

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Napaporn Na Chiangmai Chairperson

Assistant Professor Theerakiti Navaratana Na Ayudhya Member

ABSTRACT

The purpose of this research is to study credit card holder's opinion toward payment via Internet channels in Muang District, Chiang Mai Province, using Electronic Commerce-6Cs Model and Service Marketing Mix-7Ps Model. The data was collected from questionnaires of 338 samples from private business employees, government officers and state enterprise employees.

The study found that the most of respondents are female, aged 26-30, have a bachelor degree and earn salaries lower than 10,000 baht per month. They use Visa credit card from Thai Commercial bank, with credit line 10,000-30,000 baht. They have been using the Internet for more than 3 years, at a rate of around 2-4 times per month and spending 1-2 hours online at each time. They often use Internet at home for information facilities, and 18.93% had purchased some form of commercial goods via Internet during last 6 months to 1 year. 40.71% paid by credit card and money transference via bank accounts. Making hotel reservations and buying travel tickets are interested in high level (\bar{X}) 4.16, 4.13 respectively. In general, most felt satisfied with credit card payment via Internet in moderate levels, nevertheless most do feel that data security of credit card must be improved to prevent fraud. The sub-categories of 6Cs Model that most effective the respondents on purchasing via Internet was convenience, for the 7Ps Model that most effective on credit card payment were physical evidence and product factor, and the General factor was the element of security.