

ชื่อหัวเรื่อง : ปัจจัยที่ผู้บริโภควิเคราะห์ใช้ในการตัดสินใจเลือกบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทย
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้จัดทำ : นางสาวฐิติกุล ไชยวรรณ

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์วรรณ สุภากุล

หน่วยงานรับผิดชอบ : สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพายัพ

ปีการศึกษา : 2537

บทคัดย่อ

บัตรเครดิตได้เริ่มเข้ามาในประเทศไทยครั้งแรกในปี 2512 ธุรกิจบัตรเครดิตได้ขยายตัวไปมาก จากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ประชาชนระดับรายได้ต่าง ๆ เริ่มมีการจับจ่ายผ่านบัตรเครดิต ทำให้บัตรเครดิตมีความจำเป็นในการดำเนินชีวิตประจำวัน

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นหาปัจจัยที่ผู้บริโภควิเคราะห์ใช้ในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทยที่ใช้ภายในประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์และขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อหาปัจจัยที่ผู้ถือบัตรใช้ในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทย
2. เพื่อทราบถึงปัญหาของผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทย
3. เพื่อทราบถึงความต้องการอื่น ๆ ของผู้ใช้ที่มีต่อบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทย
4. เพื่อทราบถึงวัตถุประสงค์การถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยของผู้บริโภค

ขอบเขตของการวิจัย กำหนดขอบเขตเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้การสัมภาษณ์ ผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยทั้ง 6 แบบ ได้แก่ บัตรเครดิตกสิกรไทย, บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ, บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์, บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา,

บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย และ บัตรเครดิตขวัญนคร ที่มีอายุการถือบัตรตั้งแต่ 1 ปี

จากการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้ง 6 แบบมีดังนี้

1.1 บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย ปัจจัยสำคัญคือสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร รองลงมาคือเป็นลูกค้าของธนาคาร, วงเงินอนุมัติต่อบัตรสูง, บริการดี, ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดต่ำ, ค่าธรรมเนียมต่อปีต่ำ, กำหนดเวลาหักบัญชีและชำระเงินช้า, มีการคืนกำไร และมียอดโบนัสสะสมและ อัตราดอกเบี้ยต่ำ ตามลำดับ

1.2 บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ ปัจจัยสำคัญคือเป็นลูกค้าของธนาคาร รองลงมาคือ สะดวกในการติดต่อกับธนาคาร, บริการดี, วงเงินอนุมัติสูง, อัตราดอกเบี้ยต่ำ, ค่าธรรมเนียมต่อปีต่ำ, ได้รับของขวัญสำหรับการสมัครเป็นสมาชิก, มีการคืนกำไร เช่นยอดโบนัสสะสม, ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดต่ำ และ กำหนดระยะเวลาในการหักบัญชีช้า ตามลำดับ

1.3 บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ ปัจจัยสำคัญคือ สะดวกในการติดต่อกับธนาคาร รองลงมาคือ เป็นลูกค้าของธนาคาร, บริการดี, ค่าธรรมเนียมต่อปีต่ำ, วงเงินอนุมัติสูง, อัตราดอกเบี้ยต่ำ, ได้รับของขวัญจากการสมัครเป็นสมาชิก, มีการคืนกำไรเช่นยอดโบนัสสะสม, กำหนดระยะเวลาหักบัญชีช้า และ ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดต่ำ ตามลำดับ

1.4 บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา ปัจจัยสำคัญคือ สะดวกในการติดต่อกับธนาคาร และเป็นลูกค้าของธนาคาร รองลงมาคือ บริการดี, ค่าธรรมเนียมต่อปีต่ำ, ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดต่ำ, อัตราดอกเบี้ยต่ำ, กำหนดเวลาในการหักบัญชีช้า, วงเงินอนุมัติสูง, มีการคืนกำไรเช่นยอดโบนัสสะสม และ ได้รับของขวัญจากการสมัครเป็นสมาชิก ตามลำดับ

1.5 บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย ปัจจัยสำคัญคือ เป็นลูกค้าของธนาคาร, รองลงมาคือสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร, วงเงินอนุมัติสูง, บริการดี, ค่าธรรมเนียมต่อปีต่ำ, ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดต่ำ, อัตราดอกเบี้ยต่ำ, กำหนดระยะเวลาหักบัญชีช้า, มีการคืนกำไรเช่นยอดโบนัสสะสม ตามลำดับ

1.6 บัตรเครดิตขวิญนคร ปัจจัยสำคัญคือ เป็นลูกค้าของธนาคาร รองลงมาคือ สะดวกในการติดต่อกับธนาคาร, ได้รับของขวิญเวลาสมัครเป็นสมาชิก, บริการดี, กำหนดระยะเวลาหักบัญชีช้า, ค่าธรรมเนียมต่อปีต่ำ, วงเงินอนุมัติสูง, มีการคั้นกำไร เช่นยอดโบนัสสะสม, อัตราดอกเบี้ยต่ำ และ ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดต่ำ ตามลำดับ

2. ผู้บริโภคมีปัญหาในการใช้บัตรเครดิตน้อย เรียงลำดับความสำคัญของปัญหาจากมากไปหาน้อย คือ ปัญหาร้านค้าผลกระทบค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรบวกเพิ่มกับราคาสินค้า รองลงมาคือ วงเงินต่อบัตร, บัตรเครดิตหักง่าย, ร้านค้าที่ติดป้ายรับบัตรเครดิตปฏิเสธการรับบัตรเครดิต, กำหนดระยะเวลาหักบัญชีและชำระเงิน, แถบแม่เหล็กเสื่อม, ใบแจ้งหนี้มาล่าช้า, ใบแจ้งหนี้อ่านเข้าใจยาก, ขั้นตอนการบริการผู้ถือบัตรของร้านค้า, การให้บริการสอบถามข้อมูลของธนาคารผู้ออกบัตร, ร้านค้ารูตปลอมลายเซ็น, ใบแจ้งหนี้ผิด ตามลำดับ

3. ความต้องการอื่น ๆ ที่ผู้ถือบัตรเครดิตต้องการมากที่สุดคือ เพิ่มจำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิต รองลงมาคือ ออกสิทธิประโยชน์ใหม่ ๆ ออกให้กับสมาชิกอย่างต่อเนื่อง, เพิ่มความปลอดภัยให้ผู้ถือบัตร, ธนาคารดูแลร้านค้าให้ปฏิบัติตามกฎของธนาคาร, ส่งข่าวสารสิทธิพิเศษเกี่ยวกับผู้ถือบัตร, แจ้งรายชื่อร้านค้าที่รับบัตรเพิ่ม, จัดโปรแกรมทัวร์ในราคาพิเศษแก่สมาชิก, จัดโปรโมชั่นกับสมาชิกในการเลือกของขวิญ, กำหนดวันชำระเงินให้ชัดเจน, ส่งใบแจ้งหนี้รวดเร็ว, กำหนดวันชำระเงินให้ชัดเจน และให้ระยะเวลาการชำระหนี้เพิ่มอย่างน้อย 1 สัปดาห์ ตามลำดับ

4. วัตถุประสงค์ที่ผู้บริโภคถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทยคือ เพื่อใช้จ่ายทั่วไป (Transaction Demand) เช่นใช้ในการซื้อสินค้าและบริการ รองลงมาคือ เพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉิน และ เพื่อการเก็งกำไร ตามลำดับ