

ชื่อหัวเรื่อง : ปัญหาความต้องการในการรับบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทยของภัตตาคาร
และร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นายสุริยศักดิ์ สุริยมณี รหัส 9152 99 35

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. วิไลพร สีมะสวัสดิ์

ปีการศึกษา : 2539

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่องปัญหาความต้องการในการรับบัตรเครดิตธนาคาร
กรุงไทย ของภัตตาคารและร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาถึงปัญหาและความต้องการในการรับบัตรเครดิตกรุงไทยของภัตตาคารและร้านอาหารในอำเภอ
เมืองจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาถึงแนวทางแก้ไขปัญหาในการรับบัตรกรุงไทยของภัตตาคาร
และร้านอาหารดังกล่าว

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามสำหรับให้เจ้าของกิจการ
และ/หรือพนักงานเก็บเงินภัตตาคารและร้านอาหารเป็นผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 135
ราย ได้รับกลับคืนมาจำนวน 120 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 89.62 ของแบบสอบถามที่ส่งไปยัง
กลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิเคราะห์ผลข้อมูลใช้สถิติแสดงร้อยละ

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ตัวแปรจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นปัจจัยภายใน ได้แก่
ลักษณะของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ได้แก่ ร้านอาหารและภัตตาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่ อันประกอบด้วยปัจจัยทางด้านส่วนบุคคล อาทิเช่น ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาประกอบด้วย

การจูงใจการรับรู้และการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังมีตัวแปรจากบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย คือ ส่วนผสมทางการตลาดที่ทางธนาคารกรุงไทยได้จัดวางสำหรับบัตรเครดิตของธนาคารเอง ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด รวมทั้ง สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี เนื่องจากภาวะการแข่งขันทางเทคโนโลยีสูง จากการศึกษาพบว่า ร้านอาหารและภัตตาคารนิยมใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพมากที่สุด และใช้บัตรเครดิตของ ธนาคารกรุงไทยเป็นอันดับสาม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความนิยมของถือบัตร ร้านอาหารและภัตตาคารควรมี ความต้องการในเครื่อง EDC (Electronic Data Capture) ความรวดเร็วในการอนุมัติ วงเงินและค่าธรรมเนียมของเจ้าหน้าที่ธนาคาร

สำหรับปัญหาที่พบในการวิจัยครั้งนี้คือ การติดต่อขออนุมัติวงเงินจากธนาคารโดยใช้ โทรศัพท์ที่ติดยาก และเจ้าหน้าที่ธนาคารเยี่ยมชมลูกค้าน้อยเกินไป