

ชื่อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ชื่อผู้วิจัย นายสันติ โชติเรืองนภา สาขาวิชา การจัดการทั่วไป พ.ศ. 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต 2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต 4) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กับบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะและส่วนบุคคล ลักษณะการใช้บัตรเครดิต กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการผ่านสำนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี และผู้ให้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการผ่านสำนักงานบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี จำนวน 384 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบปลายปิด และแบบปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ย 15,000-30,000 บาท/เดือน ใช้บัตรเครดิตกสิกรไทย-วิซ่า บัตรคลาสสิก ถือครองบัตรเครดิต 2 ใบ ในระยะ 3-4 ปี มีความถี่ในการใช้ 3-4 ครั้ง/เดือน มีวงเงิน 15,000-30,000 บาท มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์มาร์เก็ต มูลค่าในการใช้บัตร ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน และชำระโดยเคาน์เตอร์เซอร์วิส

2. ความคิดเห็นของการใช้บริการบัตรเครดิต พบว่า ด้านสถาบันผู้ออกบัตร คุณสมบัติของบัตร สิทธิประโยชน์ของบัตร และการบริการของเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.50-4.49)

3. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบัตร โดยรวมจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต โดยรวมจำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต พบว่า ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต และความถี่ของการใช้บัตรเครดิต มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Thesis Title : The Study of Credit Card Users' Opinions towards Credit Card Services Kasikorn (Public) Company Limited and Aeon Thana Sinsap (Thailand) Public Company Limited in Mueang District, Phetchaburi Province **Researcher :** Mr. Santi Chotruangnapa **Major :** General Management **Year :** 2009

Abstract

The research on aims to 1) study personal characteristics, features of credit card services, credit card users' towards credit card services. 2) study credit card users' opinions towards credit card services. 3) compare credit card users' opinions towards credit card services. 4) problem and suggestion credit card users' towards credit card services of Kasikorn (Public) Company Limited and Aeon Thana Sinsap (Thailand) Public Company Limited. classified by personal characteristics and credit card usage characteristics. The sample group of this research consisted of credit card users of Kasikorn (Public) Company Limited (Phetchaburi Branch) and Aeon Thana Sinsap (Thailand) Public Company Limited (Phetchaburi Branch), totaling 384 persons. The research was carried out using questionnaire as a tool and the analytical statistics consisted of percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance.

From the research result, it has been found that:

1. Personal characteristics of credit card users were male, age lower than 30 years, single, having bachelor degree, working as employees at private companies with average income between 15,000-30,000 Baht, holding Kasikorn-Visa Classic credit cards, holding at least 2 credit cards during the period of 3-4 years, with frequency of credit card usage between 3-4 times per month and credit limit between 15,000-30,000 Baht. The purpose of having the credit cards was to pay for merchandises at department stores and supermarkets, while the minimum usage was lower than 5,000 Baht per moth, and payments were mostly paid through counterservice.

2. From studying credit card users' opinions towards credit card services, it was found that their opinions regarding the institutions issuing credit cards, credit card qualification, credit card privilege and officers' services were at agreeable level. ($\bar{X} = 3.50-4.49$)

3. From studying the overall credit card users' opinions classified by personal characteristics, it was found that monthly average incomes were materially different with statistic level of 0.05.

4. From studying the overall credit card users' opinions classified by features of credit card usage, it was found that period having credit cards and frequency of credit card usage were materially different with statistic level of 0.05.