

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ	พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทบัตรเครดิตของไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้สินเชื่อบัตรเครดิตเงินสดในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	
ผู้เขียน	นางสาวธิดารัตน์ เปียงบุญยืน	
ปริญญา	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต	
คณะกรรมการที่ปรึกษา	รศ.พรทิพย์ เขียรธีรวิทย์ ผศ.ดร.วรลักษณ์ หิมะกลัส	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของการใช้บริการสินเชื่อบัตรเครดิตเงินสดของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิตของบริษัทบัตรเครดิตของไทย จำกัด (KTC) ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างที่สมัครผ่านสาขาธนาคารกรุงไทย จำนวน 160 ราย และกลุ่มตัวอย่างที่สมัครผ่านตัวแทนของบริษัท KTC จำนวน 240 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ส่วนการศึกษาความพึงพอใจของการใช้บัตรเครดิต KTC ใช้ทฤษฎีสถิติส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยใช้ Likert Scale นอกจากนี้ยังทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่สมัครผ่านสาขาธนาคารกรุงไทยและกลุ่มตัวอย่างที่สมัครผ่านตัวแทนของบริษัท KTC โดยใช้สถิติค่า t

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สมัครผ่านธนาคารกรุงไทยส่วนใหญ่เป็นหญิงโสด มีอายุเฉลี่ย 36 ปี ประกอบอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการใช้บัตรเครดิตเพื่อใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน วงเงินที่ได้รับอนุมัติเฉลี่ยรายละ 62,350 บาท จำนวนครั้งที่กดเงินสดเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง จำนวนเงินที่กดแต่ละครั้งไม่แน่นอน ดอกเบี้ยที่ต้องจ่ายเฉลี่ยเดือนละ 453.50 บาท/ราย โดยชำระที่สาขาธนาคารกรุงไทยเป็นส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอันดับ 1 คือ ความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของบริษัท KTC อันดับที่ 2 คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งได้แก่ จำนวนสถานที่และความสะดวกของช่องทางที่รับชำระและอันดับที่ 3 คือด้านบุคลากร ได้แก่ จิตในการให้บริการและการให้คำปรึกษา ช่วยแก้ปัญหาของพนักงาน

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่สมัครผ่านตัวแทนบริษัท KTC ส่วนใหญ่เป็นหญิงโสด มีอายุเฉลี่ย 37 ปี ประกอบอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการใช้บัตรกดเงินสดเพื่อใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน วงเงินที่ได้รับอนุมัติเฉลี่ยรายละ 65,126 บาท จำนวนครั้งที่กดเงินสดเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง จำนวนเงินที่กดแต่ละครั้งไม่แน่นอน ดอกเบี้ยที่ต้องจ่ายเฉลี่ยเดือนละ 519.58 บาท/ราย โดยชำระที่สาขาธนาคารกรุงไทยเป็นส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอันดับ 1 คือ ความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของบริษัท KTC อันดับที่ 2 คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งได้แก่ จำนวนสถานที่รับชำระและความเพียงพอของตู้ ATM และอันดับที่ 3 คือด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ความสะดวกในการใช้บัตรกดเงินสดและจำนวนเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

กลุ่มตัวอย่างที่สมัครผ่านธนาคารกรุงไทยมีความพึงพอใจทางด้านบุคลากรมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่สมัครผ่านตัวแทนบริษัท KTC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความพึงพอใจที่เหลืออีก 6 ด้านนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Behaviors and Satisfaction of Customers in Using Cash Credit Cards of Krungthai Card Public Company Limited in Mueang District, Lampang Province	
Author	Miss Tidarat Piangboonyuen	
Degree	Master of Economics	
Advisory Committee	Assoc Prof. Porntip Tianteerawit	Advisor
	Asst. Prof. Dr. Woraluck Himakalasa	Co-advisor

ABSTRACT

This independent study aimed to analyze the consumer's behavior and satisfaction of using credit card of Krungthai Card Public Company Limited (KTC) in Mueang district, Lampang province. The sample size in this research is 400 cash card holders which consisted of 160 people who applied through Krungthai Bank and 240 people applied through KTC. The data was analyzed through descriptive statistics. The satisfaction service was analyzed by using marketing mix theory (7P's). Other data were analyzed by using Likert Scale. Moreover, a test of the difference of satisfaction of the sample between sample has applied through Krungthai Bank and sample has applied through KTC.

The result found that the sample who has applied through the Krungthai Bank, were mostly single women, with an average age of 36 years, a career government officer or employees of state enterprises, holdings bachelor's degree, with an average income per month between 10,001 - 20,000 baht. The objective of using cash credit card is for emergency. The approved average of credit limit is 62,350 baht. The number of times of withdrawal per month only one-time cash what it's uncertainly. The interest fee per month is 453.50 baht. Payment generally did at Krungthai bank. The overview of sample is very satisfied. The first satisfaction is credibility and image of KTC, The second is the distribution channels such as the number of location, convenience for payment channel and the third is personal for example, service mind, counseling and problem solving skill of staff.

For the sample was applied through KTC, were mostly single women, with an average age of 37 years, a career government officer or employees of state enterprises, holdings bachelor's degree. With an average income per month is between 10,001 - 20,000 baht. The objective of using cash credit card is for emergency. The approved average credit limit is 65,126 baht. The number of times of withdrawal per month only one-time cash what it's uncertainly. The interest fee per month is 519.58 baht. Payment generally did at Krungthai bank. The Overview of sample is very satisfied. The first satisfaction is credibility and image of KTC, The second is distribution channels such as the number of payment and adequacy of the ATM and the third is product as convenience to using cash credit card, the amount of credit approved.

Those who applied through the Krungthai Bank were generally more satisfied in people section of marketing mix than the sample who applied through the KTC with statistical significance. The satisfaction of the remaining (6 factor of marketing mix) , the two groups are satisfied, no difference with statistical significance.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved