



ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตส่วนบุคคล  
ของธนาคาร สหธนาคาร จำกัด (มหาชน) ของสมาชิกในจังหวัดเชียงใหม่  
FACTORS INFLUENCING MEMBERSHIP OF KWAN NAKHORN CREDIT CARD OF THE UNION  
BANK OF BANGKOK PUBLIC COMPANY, LIMITED IN CHIANGMAI PROVINCE

โดย

นายวิวัฒน์ รักรดี

เสนอ  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
เพื่อความร่วมมือแห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)  
พ.ศ. 2540

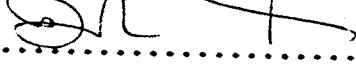
## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตชวัญนคร  
ของธนาคาร สหธนาคาร จำกัด (มหาชน) ของสมาชิกในจังหวัดเชียงใหม่

โดย นายวิวัฒน์ รัตติ

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

สาขาวิชาเอก บริหารธุรกิจ

ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :  .....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์บัญชา ไตรวิทยาคุณ)  
...../...../.....

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตชวัญนคร ของธนาคาร  
สหธนาคาร จำกัด (มหาชน) ของสมาชิกในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตชวัญนคร
2. เพื่อทราบความแตกต่างของสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ของสมาชิกบัตร  
เครดิตชวัญนคร

3. สิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตชวัญนครกับการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตชวัญนคร

ในการศึกษาในครั้งนี้ ใช้เครื่องมือในการศึกษาคือแบบสอบถามจำนวน 350 ชุด  
เก็บข้อมูลลงแบบสอบถามโดยการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง และ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ซึ่งได้  
รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 260 ชุด และผลการศึกษพบว่าสมาชิกบัตรเครดิตชวัญนคร  
ของธนาคาร สหธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายและ  
อายุระหว่าง 31 - 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างธุรกิจเอกชน  
และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว สภาพภาพแต่งงาน มีรายได้ประจำต่อเดือน 10,000 - 30,000  
บาท สมาชิกรู้จักบัตรเครดิตชวัญนครจากพนักงานธนาคาร และใช้สื่อในการตัดสินใจสมัครเป็น  
สมาชิกบัตรเครดิตชวัญนคร คือพนักงานธนาคาร ระยะเวลาในการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตร  
เครดิตชวัญนคร ประมาณ 1 -4 สัปดาห์

สมาชิกบัตรเครดิตชวัญนคร มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการกู้ยืมเงิน เพื่อการลงทุนหรือเพื่อการสร้างตัวไม่ใช่เรื่องน่าเสียหาย สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากบัตรเครดิตชวัญนคร สมาชิกเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า บัตรเครดิตชวัญนครเพิ่มความคล่องตัวเมื่อต้องการซื้อสินค้าหรือบริการได้โดยมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย สามารถผ่อนชำระเงินได้ และความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ การพบบัตรช่วยให้ปลอดภัยจากการถูกจี้ปล้น ใช้เบิกเงินสดล่วงหน้าได้จากเครื่อง A.T.M. ได้รับการประกันอุบัติเหตุ ได้รับการยอมรับและยกย่องจากสังคม สิ่งซื้อสินค้าทางไปรษณีย์ได้ ได้รับประกันกรณีบัตรหาย

ความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิต สมาชิกส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ความนิยมในการใช้บัตรเครดิตจะมีเพิ่มมากขึ้น บัตรเครดิตเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นของคนไทย ในยุคปัจจุบัน และบัตรเครดิตเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนที่เหมาะสมกับสังคมไทย

ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตชวัญนคร สมาชิกส่วนใหญ่มีปัญหามากที่สุดได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดวาง รองลงมาได้แก่ ไม่ได้รับส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต ร้านค้าที่รับบัตรเครดิตใช้เวลาในการตรวจสอบบัตรเครดิตนาน ได้รับใบแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิตช้า

เนื่องจากปัจจุบันตลาดบัตรเครดิต มีการแข่งขันกันมาก และโอกาสในการขยายตัวก็มีมาก ดังนั้นจากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้อาจนำไปใช้ประโยชน์ เรื่องแผนการพัฒนาตลาดบัตรเครดิตชวัญนคร ซึ่งมีข้อเสนอแนะ คือ ในการขยายตลาดบัตรเครดิตชวัญนคร สื่อ ที่จะใช้ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ที่เหมาะสม คือ พนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นสื่อที่สามารถที่จะให้ข้อมูล ต่างๆ เกี่ยวกับบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดี สามารถให้คำตอบเกี่ยวกับข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ ทั้งเรื่องเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ และการสมัครเป็นสมาชิก เป็นต้น นอกจากนี้เพื่อเป็นการรักษาจำนวนสมาชิก ให้ใช้บริการบัตรเครดิตชวัญนครต่อไป ธนาคารควร ปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมให้มีการใช้บัตรเครดิตชวัญนครให้มากขึ้น โดยการขยายร้านค้าที่รับบัตรเครดิตมากขึ้น ในจุดที่มีการ ใช้จ่ายบ่อย เช่น ห้างสรรพสินค้า ปั้มน้ำมัน พร้อมทั้งมีการอำนวยความสะดวกให้กับร้านค้าในการรับบัตร เช่น มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการตรวจสอบบัตรที่ทันสมัย ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

## ABSTRACT

Title : Factors Influencing Membership of Kwan Nakhorn  
Credit Card of The Union Bank of Bangkok Public  
Company, Limited in Chiang Mai Province

By : Wiwat Rukdee

Degree : Master of Business Administration

Major Field : Business Administration

Chairman, Special Problem Advisory Board : *B. T.*

(Assistant Professor Bancha Traiwittayakhun)

*9, June, 1997*

The objectives of this study were:

1. to study the factors that influence "Kwan Nakhorn" Credit Card membership;
2. to determine the economic and social status of "Kwan Nakhorn" Credit Card holders; and,
3. to consider the privileges of the "Kwan Nakhorn" Credit Card and "Kwan Nakhorn" Credit Card membership.

All "Kwan Nakhorn" Credit Card holders of the Union Bank of Bangkok Public Company, Limited in Chiang Mai Province were sent a questionnaire. The two hundred and sixty people who compose the sample were the card holders who returned the questionnaire. Data was collected using a questionnaire and by personal interview performed by the researcher.

The results of this research indicated that the average card holder of the Union Bank of Bangkok Public Company, Limited's "Kwan Nakhon" Credit Card in Chiang Mai Province was male, between the ages of 31 - 50, had a bachelor degree, worked for a private corporation or had their own business, was married, and had a regular

monthly income of 10,000-30,000 baht. The average card holder received his primary information about the "Kwan Nakhorn" Credit Card from bank officers, and the factor that most influenced him in making a decision to hold the credit card was also that of bank officers. It took a card holder approximately 1-4 weeks to make a decision as to whether to hold the credit card.

The "Kwan Nakhorn" Credit Card holders definitely agreed that it was not a disadvantage to use the credit card to get a capital loan or a loan for development. They also agreed that the "Kwan Nakhorn" Credit Card provided many privileges : when purchasing merchandise or services a card holder had greater liquidity with a grace period and could pay back the money by installment. Also, carrying the credit card reduced the risk of loss from a robbery, allowed a cash advance at an ATM, helped the card holder get accident insurance, allowed mail purchasing, was guaranteed in the case of card loss, and made the card holder more accepted and praised by society.

Most credit card holders agreed that holding credit cards will become more popular since credit cards are becoming of greater importance to Thai people. Also credit cards are a suitable medium of exchange in Thai society at the present time.

Some card holders have had problems with the "Kwan Nakhorn" Credit Card. They think the greatest problem is that the fee for a cash advance is too expensive. The next problem is that when paying with the credit card, they receive no discount. Another problem is that shops that accept payment by credit card take a lot of time to check the cards. The last problem is that it takes a while to get the statement from the bank.

At the present time, there is greater competition in the credit card market, the findings presented in this research can be successfully used in the development plan for the "Kwan Nakhorn" Credit Card market.

In order to expand the "Kwan Nakhorn" Credit Card market, media should be selected by bank officers that can accurately provide information concerning credit cards and can also answer potential questions relative to card holder privileges and membership application. In addition, in order to maintain the number of members presently using the "Kwan Nakhorn" Credit Card, the Union Bank of Bangkok Public Company, Limited should improve its services and try to solve problems revealed by this research. The Union Bank of Bangkok Public Company, Limited should promote credit card membership by encouraging more shops to accept payment by credit card, especially in the areas where there are many purchases, such as at malls or gas stations. The Union Bank of Bangkok Public Company, Limited should also provide assistance to shops accepting credit cards such as modern card processors in order to accelerate the speed of transaction and increase customer purchase convenience.