

บทคัดย่อ

T 158818

ชื่อภาคนิพนธ์ : ทักษะคติของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทยต่อการใช้บัตรเครดิต
ชื่อผู้เขียน : นายนรวิทย์ ททรัพย์เอนก
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)
ปีการศึกษา : 2547

การศึกษาเรื่อง "ทักษะคติของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทยต่อการใช้บัตรเครดิต" มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทยต่อการใช้บัตรเครดิต 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทยต่อการใช้บัตรเครดิต จำนวน 293 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า t -test และ F -test สรุปผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษา

1. ลักษณะพื้นฐานของพนักงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิงเกินครึ่งหนึ่งคือ ร้อยละ 58.6 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 47.6 สถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 66.1 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน ร้อยละ 48.3 อายุงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 36.3 สถานภาพทางการเงินที่มีค่าใช้จ่ายพอดีรายรับและมีเงินเก็บ ร้อยละ 41.2 ที่พักอาศัยส่วนใหญ่พนักงานมีบ้านเป็นของตนเอง ร้อยละ 51.4 จำนวนบัตรเครดิตในการครอบครองส่วนใหญ่มีบัตรเครดิตในการครอบครองไม่เกิน 2 ใบ ร้อยละ 52.7

2. ระดับพฤติกรรมในการบริโภคของพนักงาน

ระดับพฤติกรรมการบริโภค 5 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริโภคอาหาร โดยภาพรวมส่วนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.14$)
2. ด้านการซื้อของจำเป็นของพนักงานโดยภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.69$)
3. ด้านการซื้อของฟุ่มเฟือยของพนักงาน โดยภาพรวมส่วนอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}=1.92$)
4. ด้านการพักผ่อนหย่อนใจของพนักงาน โดยภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}=1.12$)
5. ด้านเงินเชื่อของพนักงาน โดยภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=1.93$)

2. ระดับของทัศนคติต่อการใช้บัตรเครดิตของพนักงาน

ระดับทัศนคติต่อการใช้บัตรเครดิตแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านเงื่อนไขการใช้บัตรของพนักงาน โดยภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.13$)
2. ด้านความรู้ ความเข้าใจในการใช้บัตรของพนักงาน โดยภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=2.64$)
3. ด้านชอบและความสะดวกของบัตรของพนักงาน โดยภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.02$)
4. ด้านด้านประโยชน์ในการใช้บัตรของพนักงาน โดยภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.38$)
5. ด้านแนวโน้มการใช้บัตรของพนักงานโดยภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.28$)

ข้อเสนอแนะ

1. บริษัทฯ บัตรเครดิต ควรปรับปรุงยุทธศาสตร์ด้านการตลาดใหม่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นในกิจกรรมการใช้บัตรเพื่อการดำรงชีพให้มากขึ้น
2. บริษัทฯ บัตรเครดิตควรพิจารณาลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าสมาชิกรายปี ของบัตรเครดิตลงเพื่อให้สอดคล้องกับสถานะทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน และเพื่อรักษากลุ่มลูกค้าเดิมไว้
3. ในกรณีการชำระเงินเกินกำหนดระยะเวลาที่บริษัทบัตรเครดิตกำหนดไว้ บริษัทฯ บัตรเครดิตควรยืดหยุ่นมากขึ้นหรือลดอัตราดอกเบี้ยหรือค่าเรียกเก็บอื่น ๆ เช่น ค่าติดตามทวงหนี้ เป็นต้น
4. ควรปรับปรุงเทคโนโลยีด้านการสื่อสารเครือข่ายของบริษัทเครดิต ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบบัตรเครดิตวงเงินและแก้ปัญหาต่าง ๆ อันเนื่องจากการใช้บัตรเครดิต
5. ภาครัฐควรมีนโยบายและมาตรการที่จำกัดกลุ่มผู้ใช้บัตรเครดิต รวมถึงพยายามจำกัดจำนวนการถือครองบัตรเครดิต โดยคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ ของผู้ใช้เป็นหลัก เพื่อกันปัญหาการใช้จ่ายเกินตัวและก่อปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้
6. ผู้บริหารการทำเรือแห่งประเทศไทยควรให้ความสนใจ เข้าใจ และตระหนักถึงความเหมาะสมในการใช้บัตรเครดิต
7. ผู้บริหารการทำเรือแห่งประเทศไทยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่พนักงานที่ประสบปัญหาทางด้านบัตรเครดิตเพื่อมิให้เกิดปัญหาด้านอื่นตามมา

The Two main objectives of the Study were: 1) to reveal the attitude of the employee of the Port Authority of Thailand toward the use of credit cards. 2) to identify the factors affecting their attitude toward the use of credit cards. Accidental sampling was used to select the sample of 293 employees of the Port Authority of Thailand. The statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test were used for data analysis.

The findings were summarized below.

1. **Characteristics of the employees.** More than half of the employees (58.6%) in the study were female. About 47.6% were 36 – 45 years old, and about 66.1% were married. The number of family members were 4 – 5 (48.3%), About 36.3% worked for the Port Authority of Thailand for 16 years or more. Their income could meet their expensed, with some left for saving (41.2%). Most of the employees had their own housed (51.4%). The majority had not more than two credit cards (52.5%)

2. **Consumption behavior of the employees.** The five dimensions of the consumption behaviors were as follows:

1. **Food consumption.** As a whole, the employees food consumption was found to be moderate ($\bar{x}=2.14$)

2. **Purchase of necessities.** Most employees purchased necessities a moderate level ($\bar{x}=2.69$)

3. **Purchase of luxuries.** The employees bought luxuries things at a low level ($\bar{x}=1.92$)

4. **Recreation** Most spent money on recreation at a low level ($\bar{x}=1.12$)

5. **Credit.** As a whole, they made loans at a moderate levels ($\bar{x}=1.93$)

3. Attitude toward the use of credit cards

The five dimensions studied were as follows:

1. **Conditions for the use as a whole,** This dimension was found to be moderate ($\bar{x}=2.13$) of credit cards.

2. **Knowledge and understanding about the use of credit cards.** Overall, the employees had a good knowledge and understanding about the use of credit cards ($\bar{x}=2.64$)

3. **Preference and convenience of the use of credit cards.** As a whole, this dimension was found to be at a high level ($\bar{x}=3.02$)

4. **Usefulness of the use of credit cards.** The employees found the credit card very useful ($\bar{x}=3.38$)

5. **Trend in the use of credit cards.** The trend was found to be at a high level ($\bar{x}=3.28$)

Recommendations

1. Credit card companies should adjust its marketing strategy to match the credit card holder; current behavior by emphasizing the use of a credit card for necessities.

2. They should give discounts in, for example, the yearly membership fee, to be in live with the current economic condition and to retain the existing customers.

3. In case of the overdue payment, the companies should be more flexible or reduce the interest rate or give up other fees such as the collection fee.

4. The communication technology of the network of credit cards companies should be improved to be able to check the amount of credit and to solve problems resulting from the use of credit cards.

5. The government should have a policy and measures to limit the group of credit card users and also limit the number of credit cards each person can hold by

TE 158818

considering the ability to pay back the debt to prevent credit holders to pay more they can afford, thus able to reduce non-performance loans.

6. The executives of the Port Authority of Thailand should pay attention to the use of credit cards of the employees and warn them to use credit cards only when necessary.

7. The executives should give advice to and assist the employees who have experienced the problems arising from the use of credit cards to prevent other problems that may follow.