

## บทคัดย่อ

T 154182

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 สาขา ทั้งหมด 300 คน

ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท มีการถือครองบัตรเครดิตโดยเฉลี่ย 2 ใบต่อคน ใช้ประโยชน์จากการเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มมากที่สุด สถานที่ที่ใช้บริการบัตรเครดิตคือ ธนาคารพาณิชย์ และเหตุผลสำคัญที่สุดที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บัตรเครดิต คือ ด้านความสะดวก เช่น จำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอต่อความต้องการ มีความรวดเร็วในการถอนเงิน เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารทหารไทย พบว่า ปัจจัยทางด้านการปลอดภัยมีอิทธิพลมากที่สุด โดยที่ลูกค้าไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวจำนวนมาก อันดับสองคือ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร และอันดับสามคือ ด้านความสะดวก โดยที่ลูกค้าสามารถใช้จ่ายกระทำได้คล่องเหมือนกับใช้เงินสด

สำหรับปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของธนาคารนั้น ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า จำนวนเครื่องเอทีเอ็มไม่เพียงพอหรือขัดข้องบ่อยครั้งเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด อันดับสอง คือ ลูกค้าไม่เข้าใจขั้นตอนในการทำรายการ และอันดับสามคือ ข้อจำกัดของธนาคารในการกำหนดวงเงินสูงสุดต่อวันสำหรับการโอนหรือเบิกถอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการขยายเครือข่ายบัตรเครดิตของธนาคารแห่งนี้ ธนาคารควรที่จะติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า มีเจ้าหน้าที่สำรวจหาสาเหตุของปัญหาเครื่องขัดข้อง การมีข้อเสนอแนะอธิบายวิธีปฏิบัติที่สั้นๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถแก้ไขปัญหาเล็กน้อยได้ด้วยตนเอง การขยายวงเงินในการโอนหรือถอนเงินให้เพิ่มขึ้น การร่วมมือกับร้านค้าสมาชิกและสถาบันต่างๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ในรูปแบบที่หลากหลายยิ่งขึ้น ตลอดจนการขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังกลุ่มอื่นๆ เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าของธนาคารให้มากขึ้น

## **ABSTRACT**

**TE 154182**

The main objective of this study is to discern the factors influencing the choice for debit card usage among the clients of Thai Military Bank (Public Company Ltd.) in Mueang District area of Chiang Mai Province.

Data were gathered by questionnaire survey from 300 bank clients who used debit card services of 7 branches of the Thai Military Bank in Chiang Mai.

The findings indicated that most respondents were characterized as female, age between 21-30, married, business employee/worker, with undergraduate degree, having 15,001-20,000 baht monthly income, holding on the average two debit cards, making most use of the card for cash withdrawal from ATM and most often at commercial bank offices. Their primary reason for the use of debit card was the convenience featured by sufficiently available ATM's, speedy withdrawal procedure, etc.

The most influential factor determining the choice to use debit card was found to be the safety reason for no longer necessary to carry much cash, followed by the clients' confidence in the bank's services, and convenience as debit card is a perfect cash-substitute.

The most frequent complaint was inadequate availability of ATM's or their recurrent out-of-order condition. The second major problem was the lack of understanding on the part of the clients to make entries in ATM procedure. And the third important problem was the bank's limit for the maximum money transaction through ATM per day.

To respond to the clients' need and to enlarge the debit card service network of the bank, it is recommended that the bank establish more ATM's, arrange technical crew to identify the causes of ATM functional failure, provide brief and simple instructions to enable the client to deal with certain trivial errors himself, enlarge the limit for cash withdrawal or money transfer transaction, form alliance with more department stores or shops or institutes to offer more diversified services to the clients, as well as extend the scope of targeted client groups to increase the customer base of the bank.