

ชื่อเรื่องการค้าค้ำแบบอิสระ

พฤติกรรมการณ์ถือบัตรเครดิตของลูกค้านาคาพาณิชย์

ในเขตตำบลบ้านคู อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย

ผู้เขียน

นางพนัญ อุ่นตา

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้าค้ำแบบอิสระ

รศ.พรทิพย์ เขียรธีรวิทย์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผศ.ดร.ปิยะลักษณ์ พุทวงค์

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการถือถือบัตรเครดิต พฤติกรรมและความพึงพอใจในการถือบัตรเครดิตของลูกค้านาคาพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยลูกค้านาคาการค้ากรุงเทพ 82 ราย ธนาคารไทยพาณิชย์ 103 ราย และธนาคารกรุงไทย 65 ราย รวมเป็น 250 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และการลำดับความสำคัญของปัจจัยและความพึงพอใจโดยใช้ลิเคิตสเกล

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้านากลุ่มตัวอย่างของธนาคารกรุงเทพ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส อายุเฉลี่ย 38 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัวมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ต่อเดือน ปัจจัยที่มีผลต่อการถือถือบัตรเครดิต อันดับหนึ่งคือ ปัจจัยด้านราคา ซึ่งได้แก่ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตต่ำ อันดับสองคือ ปัจจัยด้านอื่นๆ ซึ่งได้แก่ การถือบัตรเครดิตต้องมีความสะดวกและง่ายต่อการซื้อสินค้า และอันดับสามคือ ปัจจัยด้านบัตรเครดิต ซึ่งได้แก่ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรและขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยากส่วนพฤติกรรมในการถือบัตรเครดิตพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิต 1 บัตรประเภทวีซ่าการ์ด วงเงินไม่เกิน 50,000 บาท

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างของธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส อายุเฉลี่ย 39 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้อยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ต่อเดือน ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต อันดับหนึ่งคือ ปัจจัยด้านอื่นๆ ซึ่งได้แก่ การถือบัตรเครดิตมีความสะดวกและง่ายต่อการซื้อสินค้า การมีเงินสดสำรองใช้จ่าย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน อันดับสองคือ ปัจจัยด้านราคา ซึ่งได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี, อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตต่ำ อันดับสามคือ ปัจจัยด้านบัตรเครดิต ซึ่งได้แก่ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรและขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก ส่วนพฤติกรรมในการถือบัตรเครดิตพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตประเภทวีซ่าการ์ด 1 บัตรวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส อายุเท่ากับ 39 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน รายได้อยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต อันดับหนึ่งคือ ปัจจัยด้านอื่นๆ ซึ่งได้แก่ การถือบัตรเครดิตมีความสะดวกและง่ายต่อการซื้อสินค้า การมีเงินสดสำรองใช้จ่าย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน อันดับสองคือ ปัจจัยด้านราคา ในส่วนของค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี, อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตต่ำ อันดับสามคือ ปัจจัยด้านบัตรเครดิต ซึ่งได้แก่ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรและขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก ส่วนพฤติกรรมในการถือบัตรเครดิตพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตประเภทวีซ่าการ์ด 1 บัตรวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท

บัตรเครดิตที่ถือนำไปใช้ในการซื้อสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เครื่องใช้ไฟฟ้า และเบิกเป็นเงินสด โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชำระหนี้ตามเงื่อนไขขั้นต่ำคือจ่ายเพียงร้อยละ 10 ของยอดคงค้าง โดยจะชำระเป็นเงินสดที่ธนาคาร กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในการถือบัตรในระดับปานกลาง

Independent Study Title Credit Card Holding Customers' Behavior of
Commercial Banks in Tumbon Bandu, Mueang District,
Chiang Rai Province

Author Mrs. Photchanai Untakham

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Porntip Tianteerawit Advisor

Asst. Prof. Dr. Piyaluk Buddhawongsa Co-advisor

ABSTRACT

This study examined the determining factors, the behavior and the satisfaction related to commercial bank clients' decision to use particular bank's credit card services, information was collected by questionnaire interview from 82, 103 and 65 samples of clients of Bangkok bank, Siam Commercial Bank and Krungthai Bank respectively covering a total 250 observations, Analysis was based on the results of descriptive statistics including frequency arithmetic mean, and percentage, as well as Likert scale, rating technique to assess the relative importance of various determining factors and the level of satisfaction.

In the case of Bangkok Bank, the study found the majority of its clients could be described as being male, married, 38 years old on the average, bachelor's degree graduate, either private business employee or self-employed and having 15,000-30,000 baht monthly income. Price appeared to be the most important factor in the bank clients' decision to use the bank's credit card service for the attributes of no entrance as well as annual fees, and low interest as well as service fee rates. The second most important factor was other features of the credit card namely the convenience and ease in making purchase. The product factor was regarded as thirdly

important for the reasons of speedy approval procedure and simple application process to get credit card.

The sampled clients of Siam Commercial Bank in majority were characterized as female, 39 years old on the average, bachelor's degree graduate, private business/government sector/state enterprise employee, and with 15,000-30,000 baht monthly income. Their primary factor in choosing the bank's credit card services was the other features of the credit card namely the convenience and ease in making purchase and the possibility to get cash to make payment in case of emergency. Price was the next most important factor for the attributes of the absence of entrance and annual fees, and the low interest and service fee rates in utilizing the credit. The third most important factor was product because of the speedy approval procedure and simple application process to get credit card.

Most of the sampled Krungthai Bank's clients were characterized as female, married, 39 years old on the average, bachelor's degree graduate, employee of private business/government agency/state enterprise with 15,000-30,000 baht monthly income. Their most important deciding factor for credit card holding was the other features of the credit card namely the convenience and ease in making purchase and the possibility in getting cash for emergency spending. The next most important factor was price for the attributes of free entrance and annual fees, and the low interest and service fee rates. Product was the thirdly important factor for the reasons of speedy approval procedure and simple application process to get credit card.

The common consumer behaviors of all three banks' clients included holding one credit card of visa type, with credit limit under 50,000 baht per card; using credit card generally for buying daily consumer goods, electric appliances and cash withdrawal; mostly making the minimum payment namely 10% of the outstanding debits, and making repayment in cash at the bank. They rated their satisfaction with the banks' credit card service as moderately satisfactory.