

ชื่อเรื่อง การค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขต  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นายวชิรินทร์ ภูพิทยานนท์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ บุญเฉลียว ประธานกรรมการ  
อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ กรรมการ  
อาจารย์อรรช มณีสงฆ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง "พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขต  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษา พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษา เหตุผลของผู้บริโภคที่ใช้และเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อต่าง ๆ
3. เพื่อศึกษา ปัญหาในการใช้บัตรเครดิต
4. เพื่อศึกษาทัศนคติและความคิดเห็นของผู้บริโภค

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกตัวอย่าง โดยวิธีแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) วิธีบังเอิญ (Accidental sampling) และแบ่งจำนวนตัวอย่างเท่า ๆ กัน ในแต่ละกลุ่ม (Equal number sample) จากกลุ่มอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน รวม 195 ราย ได้แก่ ข้าราชการ 65 ราย รัฐวิสาหกิจ 65 ราย และเอกชน 65 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ข้อมูลที่เก็บได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC+ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ตารางแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ ฐานนิยม และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ Chi-square

สรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้ ด้านพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตพบว่าใช้บัตรเครดิตที่เคยใช้ไม่แตกต่างกันตามอาชีพ คือ ทุกอาชีพส่วนใหญ่เคยใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย ส่วนบัตรเครดิตที่ใช้อยู่ในปัจจุบันแตกต่างกันตามอาชีพ คือ ข้าราชการจะเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย พนักงานรัฐวิสาหกิจ เลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย และเอกชนจะเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ ยี่ห้อบัตรเครดิตที่คาดว่าจะใช้ในอนาคตไม่แตกต่างกัน คือ ทุกอาชีพคาดว่าจะใช้บัตรเครดิตวิญนคร วัตถุประสงค์การใช้บัตรเครดิต พบว่าใช้เพื่อซื้อสินค้าราคาสูงเป็นส่วนใหญ่ ส่วนสถานที่ใช้ คือ ห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่อื่น ทุกอาชีพใช้ประโยชน์ เพื่อซื้อสินค้ามากที่สุด และพบว่าทุกอาชีพใช้บัตรเครดิตต่อเดือนประมาณ 1,000-5,000 บาท

ด้านเหตุผลที่ผู้บริโภคเลือกใช้บัตรเครดิต เพราะสามารถใช้จ่ายเงินสดได้และใช้ได้สะดวก ผู้บริโภคเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้ออื่น ๆ เพราะเป็นลูกค้าธนาคารอยู่แล้ว ส่วนในอนาคตจะเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตที่มีการยอมรับมากที่สุด เหตุผลในการยกเลิกบัตรเครดิตเพราะว่าค่าธรรมเนียมสมาชิกสูงมากกว่าเหตุผลอื่น

ด้านปัญหาการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภค พบว่ามีปัญหาด้านบริการของทางธนาคารและปัญหาด้านบัตรมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการแจ้งยอดในการใช้บัตรเครดิตล่าช้า และต้องใช้เวลาในการทำบัตร ปัญหาด้านร้านค้า คือ เรื่องร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมมากกว่า 3% แต่ละร้านคิดค่าธรรมเนียมไม่เท่ากัน และพนักงานของร้านขาดความรู้เกี่ยวกับบัตรเครดิตมากกว่าปัญหาอื่น

ข้อดีของบัตรเครดิต คือ สามารถใช้จ่ายการพกเงินสดจำนวนมาก ส่วนข้อเสียคือ สร้างนิสัยไม่ประหยัด ฝึมเพื่อย

ข้อเสนอแนะของผู้บริโภค คือ ให้ขยายร้านค้ารับบัตรเครดิตให้มากกว่านี้และมีระยะเวลาผ่อนชำระนาน

Independent Study      Consumers Behavior For Using Credit Card  
in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai.

Author                      Mr.Wachin Puwapitayanon

M.B.A.                      Business Administration

Examining Committee

Assts. Prof.	Dararatana	Boonchaliew	Chairman
Lecturer	Nittaya	Wattanakun	Member
Lecturer	Orachorn	Maneesong	Member

#### Abstract

The independent study on "Consumers Behavior For Using Credit Card in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai", had the following objectives:

1. To study the consumers behavior for using Credit Card in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai.
2. To study the consumer reasons for using and choosing different types of Credit Cards.
3. To study the problems in using Credit Cards.
4. To study the consumers attitudes and opinions.

In this research, the sample was chosen by stratified random sampling, accidental sampling and equal number sample method, from the occupation groups of government official, state enterprise and private individual. There were altogether 195 samples : 65 from the government officials, 65 from state enterprises and 65 from private individuals. The device used for data collection was questionair and analysis was by SPSS/PC+ computer program. The statistics used were freqency distribution table, percentage, mode and Chi-square test.

The results from the research were summarised as follows, consumers behavior for using credit cards, it had been found that the types of credit cards most often used in the past by all occupation groups was Krung Thai Bank credit cards. But in the present use of credit cards were different by occupation, government officials usually choose Krung Thai Bank credit cards, state enterprise staff usually choose Thai Farmers Bank credit cards and private individuals choose mostly Siam Commercial Bank credit cards. In the future every occupation will probably use Khwannakhorn credit cards. It was found that the purpose for using credit card was mostly for purchasing high priced goods. Credit cards were mostly used at department stores. Every occupation tended to use credit cards to purchase consumer goods rather than others. They spend about 1,000 - 5,000 baht per month.

The reasons why consumers choose to use credit cards were because they could be used instead of cash and they were convenient. Also they were already customers of the bank which issued them the card. In the future, they will choose credit cards that most widely accepted. The most common reason for credit card cancellation was due to high membership registration fee.

The most common problems of consumers using credit cards were related to bank and card service. The credit cards were issued very slowly and account statements were delivered to the card holder very late. Also the stores often charge the customers more than 3% for using credit cards and different stores charge different rates. Finally, the stores staff often lack knowledge of how to handle credit cards transactions.

The good point about credit cards was that they could be used instead of a lot of cash. The weakness point was the user might forms a habit that was not frugal but extravagant.

The suggestions of the consumers were to expand the number of shops that accept credit cards and extend the length of the installment period.