

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของประชากรในเขตอำเภอ  
เมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวปภาณัน วรวัฒนสกุล

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร.ศศิเพ็ญ พวงสายใจ

ประธานกรรมการ

รศ.พรทิพย์ เขียรธีรวิทย์

กรรมการ

อ.ดร.ปิยะลักษณ์ พุทธวงศ์

กรรมการ

**บทคัดย่อ**

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยกลุ่มผู้ถือบัตรของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ กลุ่มละ 200 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้สถิติไควสแควร์ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดพบว่า ปัจจัยทางด้านความสะดวกในการพกพา ความรวดเร็วในการอนุมัติ ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ยในการผิดชำระค่า การมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอ การมีร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับบัตรเครดิตเป็นจำนวนมาก การมีสาขาธนาคารทั่วโลก สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการถือบัตร และการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรงมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้มากที่สุด

ผลการศึกษาในกลุ่มผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับรายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 1 ปี เป็นจำนวนเงินประมาณ 11,690 บาทต่อเดือน

ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระสินค้าและบริการแทนเงินสดเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อเดือน ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตร พบว่า ในกลุ่มอายุระหว่าง 21-30 ปี ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่เกี่ยวข้องกับการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรงมีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด ในกลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตรที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต และปัจจัยด้านสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอมีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด ส่วนในกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ปัจจัยด้านสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการมีสาขาธนาคารทั่วโลกมีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด และในกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ปัจจัยด้านราคาที่เกี่ยวข้องกับอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรีและค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรมยอมรับได้มีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เลือกถือบัตรเครดิตของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 1 ปี เป็นจำนวนเงินประมาณ 11,215 บาทต่อเดือน ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระสินค้าและบริการแทนเงินสดเฉลี่ยอย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตร พบว่า กลุ่มอายุระหว่าง 21-30 ปีและกลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี ปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตรที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิตมีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด ในกลุ่มอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยด้านสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการมีสาขาธนาคารทั่วโลกมีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด ในกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ปัจจัยด้านราคาที่เกี่ยวข้องกับอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรีและค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรมยอมรับได้ และปัจจัยด้านสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอมีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด

<b>Independent Study Title</b>	Credit Card Holding Behavior of Consumers in Mueang District, Chiang Mai Province	
<b>Author</b>	Miss Paphanan Worrawatthanasakun	
<b>Degree</b>	Master of Economics	
<b>Independent Study Advisory Committee</b>	Asst.Prof.Dr. Sasipen Phuangsaichai	Chairperson
	Assoc.Prof. Porntip Tianteerawit	Member
	Lect.Dr.Piyaluk Boddhawongsa	Member

## ABSTRACT

The objectives of this study were to understand consumer behavior of credit card holders and to determine factors influencing the consumers' choice for specific credit card issuers. Data and information were gathered by questionnaire interview of 200 samples each for commercial bank's and non-bank institute's credits card holders who were residents of Muaeng District of Chiang Mai Province. Analyses were based on the results of descriptive statistics and chi-square test.

The factors affecting the decision to use credit card of all samples were found to include the card's attractive design, the ease for carrying, the credit limit approval's speed, the diversity of credit card type, the low interest rate for repayment default, adequate or prevalent availability of ATM facility, the popular acceptance of credit card use among stores and service providers, the existence of branches worldwide, the benefits from holding credit card, and the direct contact of the sale agents.

The majority of commercial bank credit card holders can be characterized as males, 21-30 years old, bachelor's degree graduate, being private business employee, earning more than 20,000 baht per month, having Siam Commercial Bank's credit card as the first choice, spending

through credit card averagely 11,690 baht per month in the past one year and using credit card to make bill payment instead of cash 1-2 times per month. The results of chi-square test indicated that among commercial bank credit card holders, those in the 21-30 age group had direct contact of sale agent in sale promotion as the most influencing factor for their choice to use credit card. For the group of government/public enterprise workers, the most determining factors were the diversity of credit card design or type, and the availability of ATM facility. For the business sector's employees group, the most attractive factor was the existence of bank branches worldwide. In terms of income group, those in more than 20,000 baht monthly income categories were similar in their primary reason for choosing credit card which was the price factor no admission fee and fair annual fee afterward.

The findings about non-bank source credit card holders revealed that most of them can be described as male, 31-40 years old, bachelor's degree graduate, private company's employee, with 10,001-20,000 baht monthly income, holding Aeon Thanasap Co. credit card as the most popular choice, spending averagely 11,215 baht per month through credit card in the past one year, and using credit card to make bill payment instead of cash at least once a week. The study about the most influential factor for decision to use non-bank source credit cards suggested that for both 21-30 and 31-40 age groups, the factor of diversity of credit card design or type was most important. The factor of location in terms of existence of branches worldwide had the most influence on the government/employee group. For people more than 10,000 baht per month income groups, they were similar in their primary reason for choosing the credit card which was the factors of price and location namely the absence of admission fee and fair annual fee, and the adequate availability of ATM facility.