

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาววนันท์ เตมีศักดิ์

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.ดร.วินัส ฤาชัย	ประธานกรรมการ
ผศ.ดร.นิสิต พันธมิตร	กรรมการ
รศ.สุวรรณ์ ยิบมันตะศิริ	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มี 2 วัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิ ได้มาจากการสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้บริการที่ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย ซึ่งเลือกมาโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยแยกเป็นกลุ่มผู้ที่มีบัตรเครดิต KTC จำนวน 119 ราย และกลุ่มผู้ที่ไม่มียบัตรเครดิต KTC จำนวน 81 ราย ใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ การจัดอันดับและการทดสอบไค-สแควร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต พบว่ากลุ่มผู้ที่มีบัตรเครดิต KTC ส่วนใหญ่ถือครองบัตรจำนวน 2 บัตร โดยบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ถือครองบัตร KTC และบัตรที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ถือครองบัตรของธนาคารไทยพาณิชย์ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ที่ไม่มียบัตรเครดิต KTC ส่วนใหญ่ถือครองบัตรจำนวน 1 บัตร โดยบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ถือครองบัตรของอออนธนสินทรัพย์และบัตรที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ถือครองบัตรของธนาคารไทยพาณิชย์ ทั้งกลุ่มผู้ที่มีบัตรเครดิต KTC และกลุ่มผู้ที่ไม่

ไม่มีบัตรเครดิต KTC ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสูงสุดอยู่ในช่วง 10,000-50,000 บาท มีความถี่ในการใช้บริการผ่านบัตรเครดิตน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน มูลค่าที่ใช้บริการผ่านบัตรเครดิตมีมูลค่าน้อยกว่า 5,000 บาทต่อครั้ง ลักษณะการใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่ใช้เมื่อไปใช้บริการ ณ ห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ต การชำระหนี้โดยชำระทั้งหมด

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยวิธีจัดลำดับคะแนนความสำคัญนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในแต่ละปัจจัยมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความสำคัญด้านการพิจารณาเงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิก ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานแรกเข้า/รายปีฟรี ปัจจัยด้านสถานที่ คือ ความสะดวกในการใช้บริการ เช่น มีร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย คือ การได้รับส่วนลดจากร้านค้าที่ร่วมบริการเป็นจำนวนมาก ปัจจัยด้านการบริการ คือ ความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตรเครดิต และ ปัจจัยด้านอื่นๆนั้น คือ ความเชื่อมั่นว่าการถือบริการจากบัตรเครดิตมีความปลอดภัย

ผลการทดสอบไค-สแควร์ เพื่อดูความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันผู้ออกบัตร ปัจจัยรูปแบบของบัตรที่หลากหลาย สีทันสมัยงาม ปัจจัยค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานแรกเข้า/รายปี ฟรี ปัจจัยมีเบี้ยปรับชำระหนี้ล่าช้า อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ปัจจัยมีของแถมหรือสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัลจากการใช้บัตร ปัจจัยการให้ของสมนาคุณกับสมาชิกใหม่ ปัจจัยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ หลายทาง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และปัจจัยลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าการถือบริการจากบัตรเครดิตมีความปลอดภัย

**Independent Study Title** Credit Card Using Behavior of Commercial Bank Clients in Mueang District, Chiang Mai Province

**Author** Miss Vananun Temeesak

**Degree** Master of Economics

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc. Prof. Dr. Venus Rauechai Chairperson

Asst. Prof. Dr. Nisit Panthamit Member

Assoc. Prof. Suwarat Gypmantasiri Member

**ABSTRACT**

This study aimed to examine credit card using behavior and the factors influencing the credit card choice of the clients of a commercial bank in Mueang District of Chiang Mai Province. Primary data for this study came from questionnaire interview of a sample of 200 clients of Krung Thai Bank who used the bank's services in the city area of Chiang Mai Province. Accidental Sampling technique was used. The sample was comprised of 2 groups: 119 KTC credit card holders and 81 non-KTC credit card holders. Analyses were based on descriptive statistics including frequency and percentage, ranking, and the chi-square test results.

On credit card using behavior, this study found most KTC credit card holders possessed two credit cards, one being the non-bank type mostly of KTC and the other being commercial bank credit card mostly issued by the Siam Commercial Bank. Meanwhile, the non-KTC credit card holders in most cases possessed one credit card either the non-bank type issued by Aeon Thana Sin Sup or commercial bank credit card issued by the Siam Commercial Bank. Both KTC card holders and non-KTC card holders in general obtained 10,000-50,000 bath credit limits, used

credit card less than five times per month, spent less than 5,000 bath per time through credit card, used credit card at department stores and supermarkets, paid the whole amount of payment due.

On the study of factors influencing the customers' choices of credit card by priority rating scale method revealed that the most important product related factor was membership application criteria. For price related factors, it was found that free admission/annual fee was the most important. For place related factors, convenience in using credit card was found the most important as credit cards were widely accepted among shops and stores. For promotion related factors, discount given by many stores participating in promotion campaigns was found to be the most important. For service related factors, speedy approval of credit cards was cited as the most important factor. For factors in the miscellaneous category, safety in using credit cards was found as the most important factor.

Chi Square technique was used to test the relationship of factors influencing the choice of credit cards. The results of the study showed that factors which were found to be statistically significant at 0.05 level of significance were good reputation of credit card issuers, wide range of types of cards available, free admission/annual fee, suitable fine rate for overdue payment, gift or reward points accumulation from using cards, complimentary gift for new members, publicity through various media such as radio and television, and the customers' confidence in the safety credit cards use.