

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไป พฤติกรรม ประเภทของบัตรเครดิต และปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม 400 ชุด โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ชาวเชียงใหม่ในเขตอำเภอเมืองที่ถือครองบัตรเครดิต จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปและพฤติกรรม การใช้บัตรเครดิตของ ประชาชนที่ใช้บัตรเครดิตทั้งของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ และได้ใช้ Logit Model, Probit Model, Extreme Value โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยใช้ Marginal effects โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Limdep เป็นเครื่องมือในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ซึ่งผลการศึกษารูปได้ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตทั้งของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาโดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.25 มีสถานภาพโสด จำนวน 199 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 246 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.50 ประกอบอาชีพหลักเป็นพนักงานเอกชน จำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ ข้าราชการ จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.00 มีรายได้หลักเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.75 มี 68 ราย ที่ประกอบอาชีพเสริม โดยส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ /ค้าขาย จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.76 มีรายได้เสริมเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00

ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคาร พาณิชยกรรมจำนวน 117 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.41 มีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.03 มีสถานภาพโสด 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.85 การศึกษาระดับปริญญาปริญญาตรี 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.63 ประกอบอาชีพหลักเป็นพนักงานเอกชน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.46 มีรายได้หลักเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 – 25,000 บาท 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.90 มี 23 ราย ที่ประกอบอาชีพเสริม โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเสริมอื่นๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป สอนพิเศษ เล่นดนตรี ถ่ายภาพบำบัด 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.17 มีรายได้เสริมเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.48

ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์จำนวน 223 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.39 มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.05 มีสถานภาพโสด 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.88 การศึกษาระดับปริญญาปริญญาตรี 144 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.57 ประกอบอาชีพหลักเป็นพนักงานเอกชน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.98 มีรายได้หลักเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 – 25,000 บาท 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.01 มี 45 ราย ที่ประกอบอาชีพเสริม โดยส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเสริมเจ้าของกิจการ /ค้าขาย 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.89 มีรายได้เสริมเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.33

### 5.1.2 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตทั้งของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง ถือครองบัตรเครดิตจำนวน 1 บัตร มีจำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.25 ส่วนใหญ่นิยมถือครองบัตรเครดิต ที่ออกโดย สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จำนวน 456 บัตร คิดเป็นร้อยละ 52.11 โดยใช้บริการและมีมูลค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มากที่สุด จำนวน 223 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.75

ผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิตจำนวน 2 บัตร 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.64 นิยมถือครองบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 126 บัตร คิดเป็นร้อยละ 30.07 โดยใช้บริการและมีมูลค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ มากที่สุด จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.98

ผู้ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิตจำนวน 1 บัตร 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.91 นิยมถือครองบัตรเครดิต KTC จำนวน 254 บัตร คิดเป็นร้อยละ

ละ 55.70 โดยใช้บริการและมีมูลค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของ KTC มากที่สุด จำนวน 136 ราย คิดเป็น ร้อยละ 60.99

### 5.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเครดิต ที่ออกโดย ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยแบบจำลอง Extreme Value โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยใช้ Marginal effects พบว่าค่า Log Likelihood function เท่ากับ -262.4432 ค่า Restricted log likelihood เท่ากับ -274.6080 ค่า Chi-squared เท่ากับ 24.32954 ค่า McFadden  $R^2$  เท่ากับ 0.0442987 ค่าความถูกต้องของการทำนายเท่ากับ 52% และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความเชื่อมั่น 99% หรือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1% ( $\alpha=0.01$ ) ได้แก่ ปัจจัยด้าน สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากบัตรเครดิต ปัจจัยด้านการพิจารณาจากค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านความแพร่หลายและการยอมรับบัตรเครดิต ตามลำดับ ด้วยความเชื่อมั่น 95 % หรือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ( $\alpha=0.05$ ) ได้แก่ อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

### 5.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษา

จากผลการศึกษา ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

- 1) จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่า กลุ่มตัวอย่างของสถาบันการเงิน ส่วนใหญ่มี ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป และประกอบ อาชีพเป็น ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และ ลูกจ้าง ดังนั้นจึง ควร ขยายฐานสมาชิกบัตรเครดิตโดย เน้นกลุ่มลูกค้าที่มี ระดับการศึกษาและอาชีพเหล่านี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้มีความต้องการใช้บริการบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น
- 2) จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากการบัตรเครดิต มีผลทำให้ลูกค้าธนาคารพาณิชย์เลือกใช้บริการเครดิต หากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ต้องการให้ลูกค้าใช้

บริการบัตรเครดิตเพิ่ม จะต้องเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้มีความหลากหลาย และแตกต่างจากสถาบันอื่นๆ เพื่อกระตุ้นให้มีความต้องการใช้บริการบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น

3) จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความแพร่หลายและการยอมรับบัตรเครดิต คือ การมีร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับบัตรเครดิตมาก มีผลทำให้ลูกค้าธนาคารพาณิชย์เลือกใช้บริการบัตรเครดิต หากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ต้องการให้ลูกค้าใช้บริการบัตรเครดิตเพิ่ม จะต้องแสวงหาร้านค้าสมาชิกให้มีความหลากหลายในการที่จะนำบัตรไปใช้แสดงเพื่อเป็นส่วนลดในสถานที่ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง รวมทั้งจะต้องทำโปรโมชั่นส่วนลดในการซื้อสินค้าบริการผ่านบัตรเครดิต ให้มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเครดิตในครั้งนี้ อาจมีปัจจัยอื่นอีกหลายปัจจัยซึ่งผู้ศึกษาไม่ได้รวมไว้ในแบบจำลอง ดังนั้นควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพสำหรับหาปัจจัยที่ต้องการศึกษาเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์เชิงปริมาณในแนวลึกต่อไป
- 2) ควรศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของสถาบันการเงินต่างๆ