

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา



กรรณิการ์ กัณธาทิพย์

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการศึกษาคณะต่อเนื่อง ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้า
ด้วยตนเอง เรื่อง “พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา”
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....
(ดร.สุลาวัลย์ ยศธนู)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นพรัก)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาคณะต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2555



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จาก ดร.สุลาวัลย์ ยศธนู ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขกระทั่งทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพรวิวัฒน์ ศรีสุโข ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย สาขาดอกคำใต้ คุณภาณุรัตน์ รัตนวราหะ ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา และคุณเอกสิน คงเจริญ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ธุรกิจ ที่กรุณารับเป็นกรรมการที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ตลอดจนถึงการให้คำแนะนำเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ฉบับนี้ขึ้นมา

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจ ที่คอยให้ความช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถามและคอยให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาที่ศึกษา รวมถึงขอขอบคุณครอบครัว และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวมา ณ ที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน รวมถึงเป็นกำลังใจที่ดีตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา จนทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในครั้งนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ท้ายที่สุดนี้ หากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ธนาคารและผู้ที่สนใจ หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือมีข้อผิดพลาดประการใด ทางผู้ศึกษาก็ต้องขออภัยเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

กรรณิการ์ กัณธาทิพย์

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า	กรรณิการ์ กันธาทิพย์
ที่ปรึกษา	ดร.สุภาวีย์ ยศธนู
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555
คำสำคัญ	บัตรเครดิต พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยา

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย (Krung Thai Credit Card: KTC) ในจังหวัดพะเยา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 320 คน จากกลุ่มลูกค้าที่มีประวัติการชำระค่าบัตรเครดิตกับทางธนาคารกรุงไทย จำนวน 4 สาขาในจังหวัดพะเยา ได้แก่ สาขาพะเยา สาขาดอกคำใต้ สาขาปาง และสาขาเชียงคำ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพรรณนาและสถิติอนุมาน โดยการทดสอบแบบไคสแควร์ในการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง (56.2%) โดยมีอายุเฉลี่ย 39 ปี (54.4%) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (60.6%) ซึ่งส่วนใหญ่จะมีอาชีพข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ (64.7%) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป (38.1%) และมีสถานภาพสมรส (51.6%) ในด้านพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตพบว่า ส่วนใหญ่มีบัตรเครดิตที่ถือครองอยู่จำนวน 2 บัตร (34.1%) มีการใช้บริการผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน (65%) ผู้ใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์จากบัตรเครดิตใน 3 ด้านแรก ได้แก่ การชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าหรือซูเปอร์มาร์เก็ต (29.2%) การเติมน้ำมัน (20.3%) และการถอนเงินสดมาใช้จ่ายล่วงหน้า (15.6%) ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต KTC ของกลุ่มตัวอย่างใน 3 ลำดับแรก จะให้ความสำคัญในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี (23.4%) รองลงมาคือ สะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก (20%) และอันดับที่สามเป็นเรื่องของการมีระยะเวลาในการผ่อนชำระนาน (13.7%) จากผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ และรายได้ มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต KTC โดยพบว่าเพศชายจะให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่อง

ความสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก (20.7%) ส่วนเพศหญิงจะให้ความสำคัญในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี (26.6%) เป็นอันดับแรก หากพิจารณาในส่วนของอายุและรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จะพบว่าให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่องของค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี (25.5%) เป็นอันดับแรก



Title	CREDIT CARD USAGE BEHAVIOR OF KRUNG THAI BANK'S CUSTOMERS IN PHAYAO PROVINCE
Author	Kannigar Kantatip
Advisor	Dr.Sulawan Yotthanoo
Academic Paper	Independent Study M.B.A., University of Phayao, 2012
Keywords	Credit Card, Credit Card Usage Behavior, Krung Thai Bank's in Phayao Province

ABSTRACT

This study was conducted to examine the credit card usage behavior of Krung Thai Bank's customers (Krung Thai Credit Card: KTC) in Phayao Province. The sample group of this study was the customer group with the monthly credit payment record to 4 branches of Krung Thai Bank in Phayao Province, that is, Phayao branch, Dok Khamtai branch, Pong branch and Chiang Kham branch. The data were collected from 320 customers through questionnaires. This study used a purposive method and analyzed the data by the descriptive statistics and the inferential statistics such as Chi-Square Test as the hypothesis testing.

According to the studied, more than half of the informants were female (56.2%) with the average age of 39 years old (54.4%) and having the educational level at least in the bachelor degree (60.6%). Most of them were governmental officials and state enterprise employees (64.7%) with the average monthly income of above 30,001 baht (38.1%) and being married (51.6%). Most of the informants held two credit cards (34.1%) with the average frequency of credit card usage as less than 5 times per month (65%). Mostly, the following were the first three benefits they gained from using the credit card, that is, product payments at the department stores or the supermarkets (29.2%), filling up a fuel tank (20.3%) and cash advance loans (15.6%) respectively.

The most important factors influencing on their decision to use KTC credit cards was no entrance fee/no annual fee (23.4%). The second was convenience of the credit card, such as, ATM machines and a lot of stores accepting credit card payment (20%).

The third was long-term installment payment (13.7%). The result of the hypothesis testing by Chi-Square Test showed that personal factors had no significant differences in decisions of KTC users. However, when considering in each aspect, differences in gender, age and income had an effect on different KTC usage behavior. Male gave importance on convenience of the credit card, i.e., ATM machines and a lot of stores accepting credit card payment (20.7%), whereas female gave importance on no entrance fee/no annual fee (26.6%) as the first priority. If considering age and income of the informants, the first priority would be no entrance fee/no annual fee (25.5%).



สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	7
ประวัติและความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	9
คุณสมบัติของผู้สมัครบัตรเครดิต KTC ของธนาคารกรุงไทย.....	13
3 วิธีดำเนินการวิจัย	15
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	16
การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
การวิเคราะห์ข้อมูล	17
4 ผลการวิจัย	18
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา.....	22
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติไคสแควร์	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 บทสรุป	40
สรุปผลการวิจัย	40
อภิปรายผลการวิจัย.....	42
ข้อเสนอแนะ	43
บรรณานุกรม	44
ภาคผนวก	46
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	47
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า	50



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	18
2	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา...	19
3	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	19
4	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	20
5	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ..	20
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
7	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา.....	22
8	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา.....	24
9	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา.....	25
10	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา.....	26
11	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา จำแนกตามมูลค่า โดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	27
12	แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC จำแนกตาม เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	27
13	แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC จำแนกตาม ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	29
14	แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC จำแนกตาม อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
15	แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC จำแนกตาม รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC จำแนกตาม สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
17	แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC จำแนกตาม อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	37
18	แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลทำให้พฤติกรรมการใช้บริการ เครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา.....	39



สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 โครงสร้างการบริการงานของธนาคารกรุงไทย.....	12



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บัตรเครดิตได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตของคนไทยในสังคมปัจจุบันมากขึ้น และได้กระจายลงไปในกลุ่มบุคคลที่มีฐานะปานกลาง ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ฐานลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารจะเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ค่อนข้างสูง แต่เนื่องจากปัจจัยการแข่งขันในปัจจุบัน ที่มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูงและรุนแรง จึงทำให้ข้อจำกัดจากหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการอนุมัติที่ทางธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำหนดและควบคุมการให้สินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงิน ทั้งในส่วนของบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์และสถาบันประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ มีความยืดหยุ่นและมีข้อจำกัดหรือหลักเกณฑ์ในการพิจารณาอนุมัติการใช้บัตรเครดิตลดน้อยลง ทำให้กลุ่มลูกค้าที่มีฐานะในระดับปานกลางถึงระดับสูงสามารถถือครองบัตรเครดิตได้มากขึ้นกว่าเดิม ในที่นี้ใช้เกณฑ์รายได้เป็นตัวชี้วัดในการอนุมัติการถือบัตรเครดิตเป็นสำคัญ ซึ่งจะมีการพิจารณาวงเงินที่สามารถใช้ได้ของบัตรแต่ละประเภทแตกต่างกันออกไป

ภายหลังจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศยกเลิกเกณฑ์ และคุณสมบัติขั้นต่ำทางด้านรายได้ของผู้สมัครบัตรเครดิต ซึ่งถือได้ว่าเป็นมาตรการของทางธนาคารแห่งประเทศไทยที่ช่วยกระตุ้นให้ประชาชนมีการใช้จ่ายใช้สอยมากขึ้น อีกทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้ธนาคารพาณิชย์มีแนวทางในการหารายได้ในรูปของค่าธรรมเนียมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีส่วนช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้เร็วขึ้น จากการขยายตัวเพิ่มขึ้นของการบริโภคส่วนบุคคลของประชาชน แต่อย่างไรก็ตามถ้าหากธนาคารแห่งประเทศไทยยังมีมาตรฐานในการกำหนดกฎเกณฑ์และคุณสมบัติทางด้านรายได้ขั้นต่ำของผู้สมัครไม่ชัดเจน อาจส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมาย อาทิเช่น ปัญหานี้สูญญ และปัญหานี้ค้างชำระในระบบเพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยทั่วไปแล้วบัตรเครดิตสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ บัตรเครดิตที่ทางธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ออก (Bank Card) และอีกประเภทหนึ่งคือ บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ออก (Non-Bank) ซึ่งบัตรเครดิตทั้งสองประเภทนี้ก็มีขั้นตอนและวิธีการอนุมัติรวมถึงคุณสมบัติในการใช้สอยแตกต่างกันออกไป

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ซึ่งถือได้ว่าเป็นธุรกิจบริการมีการแข่งขันกันมากขึ้น ดังนั้นธนาคารต่าง ๆ จึงต้องพยายามคิดค้นหาวิธีการ รวมถึงกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการดำเนินงานทั้ง

ทางด้านในส่วนของงานด้านบริการลูกค้าที่ต้องอาศัยความรวดเร็ว คล่องตัว ทำรายการด้วยความถูกต้องแม่นยำแล้ว ยังต้องมีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งต้องพยายามหาจุดเด่นขององค์กรและสร้างความแตกต่างและเพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ในการบริการให้มีความครอบคลุมต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม บัตรเครดิตก็ถือว่าเป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ค่อนข้างมีความสำคัญและโดดเด่น มีภาพการณ์แข่งขันระหว่างธนาคารค่อนข้างสูงมาก ที่สำคัญบัตรเครดิตถือได้ว่า เป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการและวิถีการดำเนินชีวิตของคนในยุคเร่งรีบที่ต้องการความสะดวกสบายในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้สภาพสังคมในยุคปัจจุบันยังส่งผลให้พฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก คือผู้บริโภคนิยมใช้บัตรเครดิตแทนการใช้จ่ายด้วยเงินสดมากขึ้น อาจเป็นเพราะมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว และทันสมัยกว่าการใช้จ่ายด้วยเงินสด คือไม่ต้องถือเงินสดปริมาณมาก ๆ ในการไปจับจ่ายใช้สอย ซึ่งอาจก่อให้เกิดการสูญหายและเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน การถือบัตรเครดิตไม่เพียงแต่เป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ถือบัตรเครดิตเองแล้วยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อร้านค้า หรือแม้กระทั่งธนาคารเอง บัตรเครดิตทำให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการได้ง่ายขึ้น เนื่องจากไม่จำเป็นต้องเป็นตัวเงินสดในการใช้จ่าย ทำให้สามารถตัดสินใจได้รวดเร็วขึ้น ในส่วนของร้านค้าและธนาคารนอกจากได้เสนอขายบัตรเครดิตซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของธนาคารแล้วยังได้ได้รับค่าธรรมเนียมจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของลูกค้าผู้ถือบัตรอีกด้วย ยิ่งถ้าลูกค้าถือครองและใช้บริการผ่านบัตรเครดิตของธนาคารมากขึ้นเท่าไร ทางธนาคารก็ยิ่งได้รับผลตอบแทนในรูปของกำไรมากขึ้นเท่านั้น ที่สำคัญยังเป็นการเพิ่มเครดิตและความน่าเชื่อถือให้กับทางธนาคารผู้ออกบัตรมากขึ้นอีกด้วย

ที่สำคัญนอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น สาเหตุที่ผู้วิจัยตัดสินใจเลือกทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา โดยที่ไม่ได้ตัดสินใจเลือกทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่จังหวัดอื่น เนื่องจากผู้ศึกษาเล็งเห็นว่าในช่วงหนึ่งถึงสองปีที่ผ่านมา กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงไทย มีสัดส่วนการถือครองบัตรเครดิต KTC เพิ่มมากขึ้นในอัตราส่วนที่รวดเร็ว เมื่อเทียบกับสัดส่วนการถือครองบัตรเครดิต KTC ของกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทยในจังหวัดอื่น ๆ หรืออาจเรียกได้ว่ามีอัตราส่วนที่เติบโตเป็นเส้นตรงอย่างเห็นได้ชัด ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาในหัวข้อที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา เพื่อที่จะได้ทราบถึงพฤติกรรมการถือครองบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย ซึ่งถือว่าเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงิน (Bank) รวมถึงแนวโน้มความต้องการที่จะใช้ประโยชน์จากการถือบัตร

เครดิตในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ถือบัตรเครดิตของทางธนาคารกรุงไทย เพื่อที่ว่าจะได้เลือกถือบัตรให้ตรงกับความต้องการและพฤติกรรมการใช้สอยของตนเองได้มากที่สุด รวมถึงเป็นประโยชน์ต่อบริษัทบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทยในการที่จะปรับปรุงและพัฒนาบัตรเครดิตให้มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของลูกค้าผู้ถือบัตร นอกจากนี้ยังถือได้ว่าเป็นมาตรการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประเภทบัตรเครดิตให้มีความทันสมัย และครอบคลุมกับความต้องการของลูกค้าในปัจจุบันและลูกค้าใหม่ในอนาคตได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเวลา

1. ระยะเวลาในการทำวิจัย

วันที่ 18 มิถุนายน 2554–15 พฤษภาคม 2555

2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

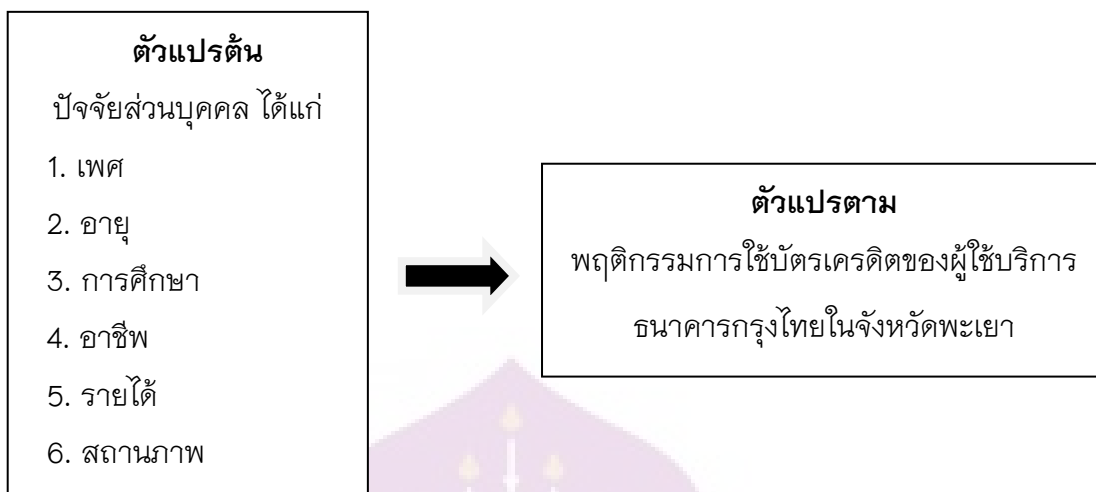
วันที่ 1 พฤศจิกายน 2554–31 ธันวาคม 2554

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. **ตัวแปรต้น** คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส

2. **ตัวแปรตาม** คือ พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิดของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายในจิตใจและภายนอกอาจทำไปโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว อาจเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และไม่พึงประสงค์

พฤติกรรมของผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออกของบุคคล

บัตรเครดิต (Credit Card หรือ Bank Card) หมายถึง บัตรที่ผู้ประกอบการธุรกิจออกให้แก่ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการธุรกิจกำหนดเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการหรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด แต่ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าแล้ว

บัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย หมายถึง บัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารกรุงไทย ในที่นี้ได้แก่บัตร Krung Thai Credit Card: KTC

บัตรเครดิตที่ทางธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ออก (Bank Card) เป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันบัตรเครดิตระหว่างประเทศ (International Credit Card) หรือสถาบันการเงินออกบัตรเครดิตเป็นของตนเอง (Local Credit Card)

บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ออก (Non-Bank) คือ บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทเอกชนที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการในเครือข่ายหรือในสถานประกอบการที่มีข้อตกลงร่วมกัน เช่น บัตรเครดิตอิออน บัตรเครดิตของ เทสโก้โลตัส เป็นต้น

พฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการบัตรเครดิต คือ การแสดงออกของผู้บริโภค ในการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย สถาบันการเงินของบัตรเครดิตที่เลือกใช้ สถานที่ใช้จ่ายบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่ใช้ ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกบัตรเครดิต จำนวนเงินที่ใช้จ่ายบัตรเครดิตต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ใช้บัตรเครดิตต่อเดือน

แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิต คือ พฤติกรรมในอนาคตเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเรื่องของการใช้บริการบัตรเครดิตต่อหรือไม่ การใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารเดิมหรือไม่ การแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการบัตรเครดิตในอนาคตหรือไม่ การใช้บริการบัตรเครดิตเพิ่มในอนาคตหรือไม่ และการทำบัตรเสริมในอนาคตหรือไม่

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. การศึกษาถึงแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาในอนาคต เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางให้กับธนาคารกรุงไทยในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเดิมและเพื่อเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่

2. ผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลให้กับทางธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและส่งเสริมการขายบัตรเครดิตของธนาคารให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคทั้งรายเก่าและรายใหม่ รวมถึงมุ่งให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคที่ใช้บัตรเครดิตอย่างแท้จริง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา” ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบการศึกษาดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ประเภทของพฤติกรรม

พฤติกรรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายใน ดังนี้

1. พฤติกรรมภายนอกหรือพฤติกรรมชัดแจ้ง (Over Behavior) เป็นพฤติกรรมที่สามารถมองเห็นสังเกตเห็นได้จากภายนอก
2. พฤติกรรมภายใน หรือพฤติกรรมกำบัง (Covert Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนด้วยตาแต่จำเป็นต้องใช้เครื่องมือวัด และตรวจสอบพฤติกรรมภายใน (กัญญา กุณทีกาญจน์ และคณะ, 2554)

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในการแสวงหาสำหรับการซื้อ การใช้ การประเมินผลในผลิตภัณฑ์และบริการที่เขาคาดหวังว่าจะทำให้ความต้องการของเขาได้รับความพอใจ (ธัญญารัตน์ บุญตอม, 2552)

รูปแบบพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภค

1. สิ่งเร้า (Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นอยู่ภายในใจของผู้บริโภคที่ให้เกิดการซื้อสินค้าหรือบริการโดยได้รับอิทธิพลทางด้านสังคม (Social Influence) และสถานการณ์ต่าง ๆ (Situations) เช่น สภาวะทางเศรษฐกิจ การเมือง ด้านกฎหมายและเทคโนโลยี
2. กล่องดำ (Black Box) เป็นความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้านั้น ๆ ซึ่งทำให้นักการตลาดต้องทำการศึกษาต่อไปว่าเป็นอย่างไร และมีกลไกด้านแรงจูงใจการซื้อสินค้าในรูปแบบใด เช่น ลักษณะนิสัย ความเชื่อ วัฒนธรรมหรือปัจจัยทางด้านสังคม
3. พฤติกรรมตอบสนอง (Response) เป็นผลที่ปรากฏออกมาหลังจากผ่านความรู้สึกนึกคิดและคาดว่าผลตอบสนองที่เกิดขึ้นนั้นเรียกว่า กล่องดำ (Black Box) ผลก็คือต้องการให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าและบริการนั้นต่อไปในอนาคต (กัญญา กุณทีกาญจน์ และคณะ, 2550)

งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ปิยะฉัตร รัตนวิบูลย์ (2542) ได้ทำการศึกษา การวิเคราะห์พฤติกรรมใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิต: กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2541-2542 การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของบัตรเครดิต และเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตระหว่างกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนและกลุ่มข้าราชการ ซึ่งใช้การวิเคราะห์แบบพรรณนา โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับลักษณะความเป็นมาของบัตรเครดิต ประเภทของบัตรเครดิต ประโยชน์ของบัตรเครดิตตลอดจนข้อดีข้อเสียของบัตรเครดิต ส่วนการศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตทั้ง 2 กลุ่ม ใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์สมการแบบถดถอย (Regression Analysis) ของความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ กับรายได้ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ในส่วนพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตนั้นพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตเป็นกลุ่มข้าราชการมีสัดส่วนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบริโภคต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมดมากกว่าผู้ถือบัตรที่เป็นพนักงานเอกชน อีกทั้งยังมีสัดส่วนของค่าสินค้าฟุ่มเฟือยและค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิงน้อยกว่าผู้ถือบัตรเครดิตที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน การวิเคราะห์นี้ทำให้ทราบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับรายได้ที่สูงกว่ากลุ่มข้าราชการ ซึ่งเกิดจากการใช้แบบแผนรายได้แบบรายได้เปรียบเทียบ การบริโภคของพนักงานเอกชนจึงขึ้นอยู่กับรายได้สูงสุดที่พวกเขาเคยได้รับ ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มข้าราชการที่มีแบบแผนรายได้แบบรายได้ถาวร คือ รายได้เฉลี่ยชั่วชีวิต จึงสรุปได้ว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่เป็นกลุ่มข้าราชการและพนักงานบริษัทเอกชนมีพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่แตกต่างกัน โดยที่ผลการศึกษาในครั้งนี้มีประโยชน์ต่อการนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ในแง่ของวิธีการศึกษาซึ่งใช้ค่าเฉลี่ยและร้อยละ เพื่ออธิบายพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม

เดชชัญญ์ สีนุประภา (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องกลยุทธ์ทางการตลาดในการให้บริการบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงกลยุทธ์ทางการตลาดของสถาบันการเงินที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกถือบัตรเครดิตตลอดจนศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าสถาบันการเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยกลุ่มของผู้ที่ถือบัตรของธนาคารไทยพาณิชย์และของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์กลุ่มละ 150 ราย การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติไคสแควร์ในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างทั้งสองกลุ่ม ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ที่มีผลต่อลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่คือ กลยุทธ์ด้านราคา คือค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรี กลยุทธ์ด้านสถานที่ คือ การที่

สถาบันการเงินมีสาขามากสะดวกในการรับชำระเงิน และกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาดคือการมีร้านค้าและสถานที่บริการที่ยอมรับบัตรเครดิตจำนวนมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ พบว่า กลยุทธ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตในด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรี อัตราดอกเบี้ยในการผิณฑ์การชำระค่อนข้างต่ำ และกลยุทธ์ด้านส่งเสริมการตลาดคือ การมีส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการ ในด้านของการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อการถือบัตรเครดิตระหว่างกลุ่มผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ พบว่า กลยุทธ์ที่มีผลมากที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรี และขั้นตอนการสมัครที่มีขั้นตอนการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก

รัตนภรณ์ แสงใจ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ การศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ถือบัตรเครดิตบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบสัดส่วนกระจายตามสาขาของธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยผลการศึกษาพบว่าบัตรเครดิตที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมใช้คือ บัตรเครดิตประเภท Generic Card ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตโดยเฉลี่ย 2-5 ครั้งต่อเดือน โดยจำนวนเงินที่ใช้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน และประเภทสินค้าและบริการที่ใช้ซื้อคือ อาหารและเครื่องดื่ม ส่วนในด้านปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือ KTC พบว่าการสื่อสารการตลาดในภาพรวมมีความสำคัญระดับมาก โดยเรียงลำดับตามความสำคัญได้ดังนี้ คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านการใช้บุคลากรในการขาย ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดทางตรง ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญของการสื่อสารการตลาดในระดับปานกลาง สามารถจัดลำดับได้ดังนี้คือ ปัจจัยด้านการโฆษณา ปัจจัยด้านการทำกิจกรรมทางการตลาดและปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

บุษราพรรณ จันทน์เกษร (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิต ประเภทของบัตรเครดิต รวมทั้งปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ออก

โดยธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ การศึกษาเรื่องนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการใช้แบบจำลอง Logit Model Probit Model และ Extreme Value ผลการศึกษาพบว่า ทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ย 15,001-25,000 บาทต่อเดือน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ จะถือครองบัตรเครดิตมากที่สุดจำนวน 2 บัตร ซึ่งส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์ถือครองบัตรเครดิตมากที่สุดจำนวน 1 บัตร โดยที่ส่วนใหญ่นิยมถือครองบัตรเครดิต KTC ในด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิต โดยแบบจำลอง Extreme Value พบว่า ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ การพิจารณาจากค่าธรรมเนียม ความแพร่หลายและการยอมรับบัตรเครดิต อาชีพระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตมากที่สุด

ประวัติและความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

“เขาวราช” คือ ถนนสายเศรษฐกิจเส้นสำคัญ นับตั้งแต่ที่ถนนเส้นนี้ได้ถูกสร้างขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ถนนแห่งนี้เป็นที่ตั้งของชุมชนชาวจีน และตามตำราภูมิศาสตร์พยากรณ์ (ฮวงจุ้ย) ก็บอกไว้ว่าถนนสายนี้คือทำเลมังกรทอง ดังนั้นธนาคารหลายแห่งจึงถือกำเนิดขึ้นบนถนนสายเศรษฐกิจเส้นนี้ เช่นเดียวกับ “ธนาคารกรุงไทย” ครั้งแรกที่ธนาคารกรุงไทย เริ่มเปิดดำเนินการคือ วันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควบรวม 2 ธนาคารที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในขณะนั้น ได้แก่ ธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด แล้วก่อตั้งขึ้นเป็น “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” (Krung Thai Bank Limited) ทั้งนี้เพื่อให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงสามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางและมีบทบาทช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย โดยมีสาขาแรกตั้งอยู่บนถนนเขาวราชซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่เดิมของธนาคารเกษตร

ตั้งแต่เริ่มแรกที่ธนาคารกรุงไทยเปิดดำเนินการ ผลการดำเนินงานของธนาคารก็ได้ขยายตัวขึ้นตามปริมาณธุรกิจที่เพิ่มขึ้น จากการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจในประเทศไทย เมื่อเล็งเห็นแล้วว่าพื้นที่สำนักงานใหญ่ที่ตั้งอยู่บนถนนเขาวราชคับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานแล้ว วันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 ธนาคารกรุงไทยจึงได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท และใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงจนกระทั่งปัจจุบัน

การดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทยเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและต่อเนื่อง การปรับปรุงและขยายองค์กรงานใหม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วและทั่วถึง จนกระทั่งในเดือนมีนาคม 2530 ทางธนาคารได้รับมอบหมายให้เข้าไปช่วยบริหารงานใน “โครงการ 4 เมฆา” ต่อจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเน้นในเชิงธุรกิจ ซึ่งเท่ากับว่าธนาคารกรุงไทยได้มีบทบาทสำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจครั้งสำคัญครั้งหนึ่งของไทย จากนั้นเดือนสิงหาคมในปีเดียวกัน ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง ธนาคารกรุงไทยได้รับโอนทรัพย์สินและหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัดที่กำลังมีปัญหาและไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้นมาบริหาร จากการควบรวมครั้งนี้ ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารที่มีทรัพย์สินมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศ สามารถตอบสนองนโยบายการเงินการคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น “ธนาคารนำ” (Lead Bank) ได้

ในปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทยได้ขยายสาขาออกไปครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ ถือว่าเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวในขณะนั้นที่สามารถขยายศักยภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ไม่เพียงแต่การขยายสาขาทั่วประเทศเท่านั้น ธนาคารกรุงไทยยังได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้กับงานให้บริการลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน ในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้ติดตั้งระบบออนไลน์ และเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกที่สามารถติดตั้งได้ครบทุกจังหวัด

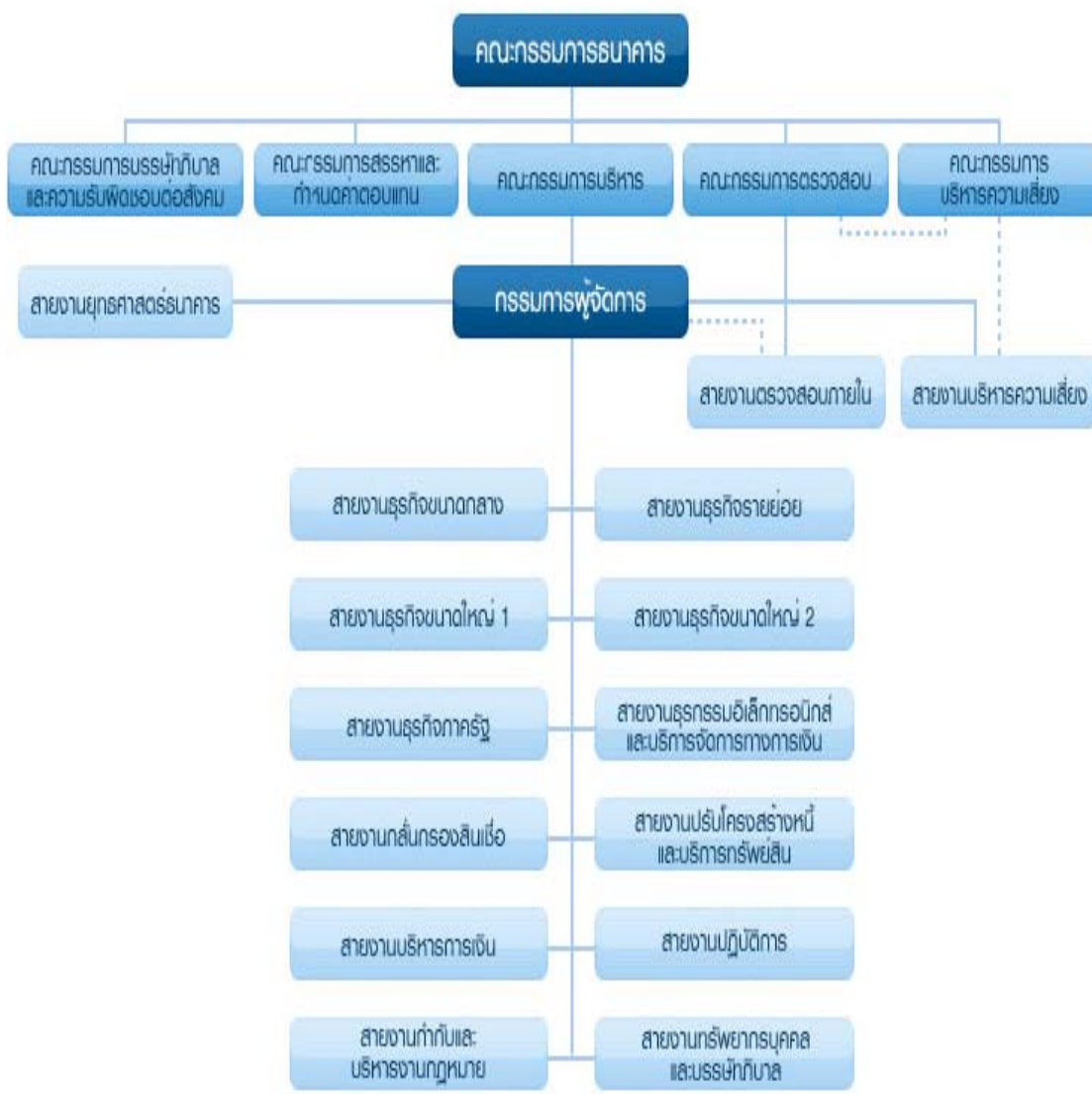
อีกก้าวที่สำคัญเกิดขึ้นเมื่อนำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในวันที่ 26 มิถุนายน 2532 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่นำหุ้นเข้าซื้อ-ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยเริ่มเปิดการซื้อขายหุ้นของธนาคารตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 จนกระทั่งในวันที่ 24 มีนาคม 2537 ธนาคารกรุงไทยก็ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน ภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Public Company Limited”

หลังจากวิกฤตทางการเงินที่ส่งผลให้เศรษฐกิจของโลกซบเซาในปี 2540 สถาบันการเงินส่วนใหญ่ประสบปัญหาการขาดความเชื่อมั่นในสถาบันการเงิน แต่ธนาคารกรุงไทยก็ยังสามารถฟื้นฝ่าอุปสรรคในช่วงที่สภาวะเศรษฐกิจและการเงินของประเทศแทบจะล้มละลายมาได้ ในปี 2546 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่สามารถจ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นได้ และยังเป็นผู้นำในการรักษาระดับอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก โดยพยายามตรึงอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับเดิม เป็นธนาคารสุดท้ายในระบบธนาคารพาณิชย์ที่ประกาศลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากลง และก็ยังเป็นผู้นำในการรณรงค์ให้ประชาชนหันมารักษาและเปิดเผยข้อมูลเครดิตของตนเองเพื่อประโยชน์ในการขอสินเชื่อ และในปีเดียวกันนี้ ธนาคารได้นำเอาหุ้นออกจำหน่ายให้กับนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศอีกครั้ง เพื่อเป็นการเพิ่มปริมาณหุ้นที่ซื้อ-ขาย

ในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งปรากฏว่าหุ้นของธนาคารได้รับความสนใจและความเชื่อมั่นจากนักลงทุนเป็นอย่างมาก หุ้นที่เปิดให้จองซื้อหมดภายในวันแรกของการเปิดจอง ด้านนักลงทุนต่างชาติก็ให้ความสนใจจองซื้อหุ้นของธนาคารกรุงไทย มากกว่าสัดส่วนที่เสนอขาย ถือว่าเป็นความสำเร็จอีกก้าวหนึ่งของธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจจากนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศหลังจากที่เพิ่งผ่านพ้นวิกฤตเศรษฐกิจมาปลายปี 2547 ได้เกิด มหันตภัยคลื่นยักษ์ซึนามิใน 6 จังหวัดภาคใต้ ทำลายชีวิตผู้คนและทรัพย์สินอย่างมหาศาล ทางธนาคารกรุงไทยได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทั้งโดยตรงและโดยอ้อม พร้อมกันนี้ก็ยังได้บริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยเป็นจำนวนเงิน 100 ล้านบาทอีกด้วย

ธนาคารแสนสะดวก หรือ “The Convenience Bank” คือเป้าหมายและวิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงไทยในยุคใหม่นี้ ธนาคารกรุงไทยมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ทันสมัย มีผลิตภัณฑ์ครบวงจรตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้า และลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ง่าย รวดเร็ว ใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา ตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ ในด้านโครงสร้างองค์กร ธนาคารกรุงไทยก็ได้มีการปรับโครงสร้างเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพิ่มสายงานเพื่อดูแลกลุ่มธุรกิจที่กำลังเติบโต และปรับลดบางสายงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้การดำเนินคล่องตัวมากขึ้น เพื่อก้าวสู่ทศวรรษใหม่นี้ ธนาคารได้ออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไปจากที่ผ่านมา เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น อีกทั้งธนาคารยังได้มีการนำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจและให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ ในทุกเวลาและทุกสถานที่ ตอบรับการเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอนาคต

โครงสร้างการบริหารงาน



ภาพ 2 โครงสร้างการบริการงานของธนาคารกรุงไทย

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

ธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน โดยมุ่งมั่นที่จะเป็นสถาบันทางการเงินชั้นนำของประเทศที่เป็นเลิศในด้านการบริการ การสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืน การส่งเสริมและสนับสนุนการเสริมสร้างทุนทางปัญญา พร้อมทั้งการยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

คุณสมบัติของผู้สมัครบัตรเครดิต KTC ของธนาคารกรุงไทย

คุณสมบัติของผู้สมัครบัตรเครดิต (Krung Thai Credit Card: KTC) มีดังนี้

1. คุณสมบัติเจ้าหน้าที่บริษัท/ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - 1.1 ผู้สมัครจะต้องมีอายุ 20-65 ปี
 - 1.2 มีรายได้ต่อเดือนขั้นต่ำ 15,000 บาท
 - 1.3 อายุงาน 4 เดือนขึ้นไป (ต้องพ้นช่วงทดลองงานแล้ว)
 - 1.4 ไม่ติด Blacklist กับสถาบันการเงินอื่น
2. เอกสารประกอบเจ้าหน้าที่บริษัท/ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - 2.1 สำเนาบัตรประชาชน หรือบัตรพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพาสปอร์ต และใบอนุญาตทำงาน (สำหรับชาวต่างชาติ)
 - 2.2 สำเนาทะเบียนบ้าน
 - 2.3 หนังสือรับรองรายได้ หรือสลิปเงินเดือนของเดือนล่าสุด
 - 2.4 สำเนาบัญชีย้อนหลัง 3 เดือน (สำหรับบัญชีที่มีเงินเดือนเข้า)
3. คุณสมบัติผู้ประกอบการกิจการส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ
 - 3.1 ผู้สมัครจะต้องมีอายุ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป
 - 3.2 ต้องดำเนินกิจการและจดทะเบียน มาแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ปี
 - 3.3 มีการหมุนเวียนในบัญชีธนาคารขั้นต่ำ 150,000 บาท/เดือน
 - 3.4 ไม่ติด Blacklist กับสถาบันการเงินอื่น
4. เอกสารประกอบสำหรับท่านที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ (ต้องดำเนินกิจการไม่ต่ำกว่า 1 ปี)
 - 4.1 สำเนาบัตรประชาชน หรือบัตรพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพาสปอร์ต และใบอนุญาตทำงาน (สำหรับชาวต่างชาติ)
 - 4.2 สำเนาทะเบียนบ้าน
 - 4.3 สำเนาหรือหนังสือรับรองการจดทะเบียน และสำเนาบัญชีย้อนหลัง 6 เดือน
 - 4.4 รายชื่อผู้ถือหุ้นล่าสุดไม่เกิน 6 เดือน (ในกรณีเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการที่ได้รับ มอบหมายอำนาจ ลงนามในสมุดบัญชีออมทรัพย์/บัญชีกระแสรายวันของบริษัทฯ ไม่ต้องแนบรายชื่อผู้ถือหุ้น)
 - 4.5 สำเนาบัญชีย้อนหลัง 6 เดือน (หมุนเวียนไม่ต่ำกว่า 150,000 บาทต่อเดือน) ในกรณีสมุดบัญชีธนาคารไม่ค่อยได้ Update หรือเป็นยอดรวมต้องขอ Statement ย้อนหลัง 6 เดือนจากธนาคาร (ใช้เป็นสำเนาได้)

อัตราดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม/การชำระเงิน

1. วงเงิน 2-3 เท่าของรายได้
2. อัตราดอกเบี้ยสำหรับการเลือกชำระคืนขั้นต่ำหรือมิได้ชำระเลย 20% ต่อปี
3. ระยะเวลาการชำระคืนโดยปลอดดอกเบี้ย สูงสุด 45 วัน
4. อัตราการผ่อนชำระคืนขั้นต่ำ 10% ของยอดใช้จ่ายตามใบแจ้งยอดในแต่ละเดือน
ขั้นต่ำ 500 บาท
5. ค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี

ช่องทางการชำระเงิน

1. หักผ่านบัญชี
2. ชำระที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส
3. เครื่องเอทีเอ็ม
4. ชำระโดยตรงที่สาขา ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารเอเซีย
ธนาคารกรุงไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารออมสิน ไทยธนาคาร



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยา” การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าที่มีประวัติการมาชำระค่าบัตรเครดิตกับทางธนาคารในแต่ละเดือนซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา จำนวน 4 สาขา ได้แก่ สาขาพะเยา สาขาดอกคำใต้ สาขาปาง และสาขาเชียงคำ

โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในช่วงวันที่ 1 พฤศจิกายน-31 ธันวาคม 2554 ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{e^2}{Z^2} + \frac{P(1-P)}{N}}$$

โดย N คือ จำนวนประชากรทั้งหมดที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา จำนวน 4 สาขา รวมทั้งหมดจำนวน 2,220 คน ดังนี้

สาขาพะเยา	จำนวน	800 คน
สาขาดอกคำใต้	จำนวน	480 คน
สาขาปาง	จำนวน	250 คน
สาขาเชียงคำ	จำนวน	690 คน

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e คือ ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ = 0.05

Z คือ ค่า Z ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $Z = 1.96$

P คือ สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (สัดส่วนของผู้ที่ถือบัตรเครดิต KTC ของธนาคารกรุงไทยเทียบกับสัดส่วนของผู้ที่ถือบัตรเครดิตทั้งหมด มีค่าประมาณ 60% จะได้ $P = 0.6$)

แทนสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{0.6(1-0.6)}{\frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} + 0.6(1-0.6)} \\ &= 316.25 \\ &= 317 \end{aligned}$$

แสดงว่าจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 317 คน เพื่อเป็นตัวแทนที่เพียงพอของประชากรได้ ผู้ศึกษาจึงทำการเก็บข้อมูลโดยใช้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 320 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามด้วยตนเองโดยศึกษารูปแบบและวิธีการจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้ตรงประเด็นกับความต้องการของผู้วิจัยที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้ได้องค์ประกอบในการสอบถามในการเก็บข้อมูลให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไข

ในส่วนของการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มีรายชื่อดังต่อไปนี้

1. นางพรปวีณ์ ศรีสุข ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย สาขาดอกคำใต้
2. นายภาณุรัตน์ รัตนวราหะ ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา
3. นายเอกสิน คงเจริญ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ธุรกิจ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในช่วงวันที่ 1 พฤศจิกายน-31 ธันวาคม 2554 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 320 คน โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มลูกค้าที่ถือบัตรเครดิต KTC ที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย ในช่วงวันเวลาดังกล่าว จำนวน 4 สาขา โดยการเปรียบเทียบสัดส่วนจำนวนประชากรที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทยในแต่ละสาขา เทียบกับจำนวนประชากรทั้งหมดที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยา จำนวน 4 สาขา หลังจากนั้นนำมาเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ต้องการเก็บทั้งหมด ดังนี้

ประชากรสาขาพะเยา			
จำนวนทั้งหมด	800 คน	เก็บแบบสอบถามจำนวน	115 คน
ประชากรสาขาคอกคำใต้			
จำนวนทั้งหมด	480 คน	เก็บแบบสอบถามจำนวน	70 คน
ประชากรสาขาปาง			
จำนวนทั้งหมด	250 คน	เก็บแบบสอบถามจำนวน	35 คน
ประชากรสาขาเชียงคำ			
จำนวนทั้งหมด	690 คน	เก็บแบบสอบถามจำนวน	100 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ค่าสถิติแบบพรรณนา ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรต้น เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และตัวแปรตาม เช่น พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ

สถิติอนุมาน ได้แก่ สถิติไคสแควร์ เพื่อใช้ตรวจสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต KTC

โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้นำเสนอในบทที่ 4 ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในช่วงวันที่ 1 พฤศจิกายน-31 ธันวาคม 2554 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 320 คน โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มลูกค้าที่ถือบัตรเครดิต KTC ที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย ในช่วงวันเวลาดังกล่าว จำนวน 4 สาขา ได้แก่

สาขาพะเยา	จำนวน	115 คน
สาขาดอกคำใต้	จำนวน	70 คน
สาขาปาง	จำนวน	35 คน
สาขาเชียงคำ	จำนวน	100 คน

และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบแนวคิด และจุดมุ่งหมายของการวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับทางธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพะเยา ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา จำนวน 4 สาขา ได้แก่ สาขาพะเยา สาขาดอกคำใต้ สาขาปาง และสาขาเชียงคำ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติไคสแควร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	140	43.8
2. หญิง	180	56.2
รวม	320	100

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.2 และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.8

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	44	13.8
2. ปริญญาตรี	194	60.6
3. ปริญญาโท	76	23.8
4. สูงกว่าปริญญาโท	6	1.8
รวม	320	100

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 194 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.8

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	207	64.7
2. พนักงานเอกชน	42	13.1
3. ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	40	12.5
4. นักธุรกิจ	4	1.3
5. อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ หนายความ ฯลฯ	6	1.9
6. นักศึกษา	2	0.6
7. อื่น ๆ	19	5.9
รวม	320	100

จากตาราง 3 เมื่อพิจารณาอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 207 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.1

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
1. ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท	108	33.8
2. ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท	90	28.1
3. ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	122	38.1
รวม	320	100

จากตาราง 4 เมื่อพิจารณารายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาคือมีรายได้ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.8

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
1. โสด	127	39.7
2. สมรส	165	51.6
3. หม้าย	12	3.7
4. หย่าร้าง	16	5.0
รวม	320	100

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาคือมีสถานภาพโสด จำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.7

ตาราง 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
1. ตั้งแต่ 18-24 ปี	11	3.4
2. ตั้งแต่ 25-40 ปี	174	54.4
3. ตั้งแต่ 41-60 ปี	133	41.6
4. ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	2	0.6
Min = 23 Max = 72 Mean = 39.19 Std.Deviation = 10.1		
รวม	320	100

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาอายุของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่มีอายุโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 39.19 ปี ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 10.1 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาในช่วงวันเวลาดังกล่าว มีอายุน้อยที่สุดคืออายุ 23 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาในช่วงวันเวลาดังกล่าว มีอายุมากที่สุดคือมีอายุ 72 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย
ในจังหวัดพะเยา

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ
ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนบัตรเครดิตที่ผู้ตอบแบบสอบถามถือครอง		
1. 1 บัตร	83	25.9
2. 2 บัตร	109	34.1
3. 3 บัตร	64	20
4. 4 บัตร	34	10.6
5. 5 บัตร	22	6.9
6. มากกว่า 5 บัตร	8	2.5
รวม	320	100
การถือครองบัตรเครดิตประเภทอื่นนอกจากบัตรเครดิต KTC		
1. ถือ	310	96.9
2. ไม่ถือ	10	3.1
รวม	320	100
จำนวนบัตรเครดิตประเภทอื่นที่ถืออยู่นอกจากบัตรเครดิต KTC		
1. 1 บัตร	172	53.8
2. 2 บัตร	101	31.6
3. 3 บัตร	35	10.9
4. 4 บัตร	4	1.3
5. 5 บัตร	2	0.6
6. มากกว่า 5 บัตร	6	1.9
รวม	320	100

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน		
1. น้อยกว่า 5 ครั้ง	208	65
2. 5-10 ครั้ง	93	29.1
3. 11-15 ครั้ง	13	4.1
4. มากกว่า 15 ครั้ง	6	1.9
รวม	320	100

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่ มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองอยู่ทั้งหมดจำนวน 2 บัตร คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมา คือมีจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองอยู่จำนวน 1 บัตร คิดเป็นร้อยละ 25.9

ในส่วนของข้อมูลทางด้านการถือครองบัตรเครดิตอย่างอื่นที่นอกเหนือจากบัตรเครดิต KTC พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 320 ราย มีการถือครองบัตรเครดิตอย่างอื่นนอกเหนือจากบัตรเครดิต KTC จำนวน 310 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.9 และมีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ถือครองบัตรเครดิตอย่างอื่นอีกนอกเหนือจากบัตรเครดิต KTC จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.1

เมื่อพิจารณาในส่วนของการถือครองบัตรเครดิตประเภทอื่นนอกเหนือจากบัตรเครดิต KTC พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 320 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการถือครองบัตรเครดิตประเภทอื่นนอกเหนือจากบัตรเครดิต KTC อีกเป็นจำนวน อย่างน้อย 1 บัตร คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือนอกเหนือจากบัตรเครดิต KTC ผู้ตอบแบบสอบถามถือครองบัตรประเภทอื่นอีกเป็นจำนวน 2 บัตร คิดเป็นร้อยละ 31.6

จากการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 320 ราย พบว่าโดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการผ่านบัตรเครดิตน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมา คือผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอยู่ระหว่าง 5-10 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 29.1

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การใช้ประโยชน์จากบัตรเครดิตที่ถือครองอยู่		
1. ถอนเงินสดมาใช้จ่ายล่วงหน้า	50	15.6
2. ชำระค่าสินค้าสาธารณูปโภค เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า เป็นต้น	34	10.6
3. ชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าหรือซูเปอร์มาร์เก็ต	94	29.2
4. ใช้เป็นส่วนลดในการชำระค่าซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ	45	14.1
5. ชำระค่าตัวเครื่องบิน หรือชำระค่าโดยสารเดินทาง	28	8.9
6. เติมน้ำมัน	65	20.3
7. อื่น ๆ (ชำระในเรื่องของวงเงินสินเชื่อ)	4	1.3
รวม	320	100

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาการใช้ประโยชน์จากบัตรเครดิตที่ถือครองอยู่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์จากบัตรเครดิตที่ถือครองอยู่ในด้านการชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า หรือซูเปอร์มาร์เก็ต จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาคือใช้ประโยชน์ในด้านการเติมน้ำมัน จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.3 และในส่วนอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามยังใช้ประโยชน์จากบัตรเครดิตในด้านการชำระวงเงินในส่วนขอสินเชื่อ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC		
1. ค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี	75	23.4
2. ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินของบัตร	29	9.1
3. ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต	30	9.4
4. มีการเพิ่มวงเงินในการใช้บัตรให้สูงขึ้น	36	11.2
5. มีระยะเวลาในการผ่อนชำระนาน	44	13.7
6. สะดวกในการใช้บัตร เช่นมีตู้ ATM และร้านค้า ที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก	64	20
7. ได้รับส่วนลด ของแจก ของสะสมเพื่อแลกแต้มของ รางวัลจำนวนมาก	37	11.7
8. อื่น ๆ (การให้บริการของธนาคาร การมีบัญชี เงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย)	5	1.5
รวม	320	100

จากตาราง 9 เมื่อพิจารณาข้อมูลทางด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี ซึ่งมีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.4 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจรองลงมาคือเรื่องของสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก มีจำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 และในส่วนอื่น ๆ ที่ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC ผู้ตอบแบบสอบถาม นอกเหนือจากปัจจัยดังกล่าวแล้วพบว่า การให้บริการของธนาคาร และการมีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทยก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะการชำระหนี้ตามรอบวันชำระคืน		
1. ชำระทั้งหมด	158	49.4
2. ชำระขั้นต่ำ	72	22.5
3. ชำระบางส่วน	86	26.9
4. อื่น ๆ	4	1.3
รวม	320	100
วิธีการชำระหนี้		
1. ชำระด้วยเงินสดผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	89	27.8
2. ชำระด้วยเงินสดผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	136	42.5
3. ตัดบัญชีอัตโนมัติ	55	17.2
4. ชำระผ่านทางระบบ KTB ONLINE	33	10.3
5. อื่น ๆ (ATM)	7	2.2
รวม	320	100

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาลักษณะการชำระหนี้ตามรอบวันการชำระคืนของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่มีการชำระหนี้บัตรเครดิตแบบชำระทั้งหมดของจำนวนยอดหนี้ จำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาเป็นการชำระหนี้บัตรเครดิตแบบชำระบางส่วน ซึ่งมีจำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.9

เมื่อพิจารณาวิธีการชำระหนี้ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่ชำระหนี้บัตรเครดิตด้วยเงินสดผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร มีจำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือชำระหนี้บัตรเครดิตด้วยเงินสดผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.8 และในส่วนอื่น ๆ ของวิธีการชำระหนี้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยาพบว่าการชำระด้วยวิธีชำระทาง ATM มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา จำแนกตามมูลค่าโดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายต่อครั้ง

รายการ	Min	Mean	Max	Std.Deviation
มูลค่าที่ใช้จ่ายต่อครั้ง	500	7234.7	50,000	7515.4

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณามูลค่าโดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายต่อครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่มีมูลค่าโดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการผ่านบัตรเครดิตน้อยที่สุดอยู่ที่ 500 บาทต่อครั้ง มีมูลค่าโดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 7,234.7 บาทต่อครั้ง มีมูลค่าโดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการผ่านบัตรเครดิตมากที่สุดอยู่ที่ 50,000 บาทต่อครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 7,515.4

ตาราง 12 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ชาย	หญิง
1. ค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี	69 (19.6)	116 (26.6)
2. ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินของบัตร	28 (7.9)	44 (10.1)
3. ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต	48 (13.6)	26 (6.0)
4. มีการเพิ่มวงเงินในการใช้บัตรให้สูงขึ้น	46 (13.0)	42 (9.6)
5. มีระยะเวลาในการผ่อนชำระนาน	59 (16.7)	50 (11.5)
6. สะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก	73 (20.7)	84 (19.3)

ตาราง 12 (ต่อ)

รายการ	ชาย	หญิง
7. ได้รับส่วนลด ของแจก ของสะสมเพื่อแลกแต้ม ของรางวัลจำนวนมาก	22 (6.2)	70 (16.0)
8. อื่น ๆ (การให้บริการของธนาคาร การมีบัญชี เงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย)	8 (2.3)	4 (0.9)
รวม	353	436

หมายเหตุ: เลือกได้หลายคำตอบ

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่ คือปัจจัยเรื่องความสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 20.7

ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่ คือปัจจัยเรื่องค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี คิดเป็นร้อยละ 26.6

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิต KTC ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายจะให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องความสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี ซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงที่ให้ความสำคัญในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องความสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก

ตาราง 13 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท
1. ค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/ รายปีฟรี	21 (17.9)	128 (26.4)	34 (20.1)	2 (11.1)
2. ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้ วงเงินของบัตร	12 (10.3)	46 (9.5)	12 (7.1)	2 (11.1)
3. ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตร เครดิต	7 (6.0)	46 (9.5)	19 (11.2)	2 (11.1)
4. มีการเพิ่มวงเงินในการใช้บัตร ให้สูงขึ้น	18 (15.4)	42 (8.7)	26 (15.4)	2 (11.1)
5. มีระยะเวลาในการผ่อนชำระนาน	20 (17.1)	70 (14.4)	15 (8.9)	4 (22.2)
6. สะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก	29 (24.8)	89 (18.4)	37 (21.9)	2 (11.1)
7. ได้รับส่วนลด ของแจก ของสะสม เพื่อแลกแต้มของรางวัลจำนวนมาก	8 (6.8)	56 (11.5)	24 (14.2)	4 (22.2)
8. อื่น ๆ (การให้บริการของธนาคาร การมีบัญชีเงินเดือนผ่าน ธนาคารกรุงไทย)	2 (1.7)	8 (1.6)	2 (1.2)	0 (0)
รวม	117	485	169	18

หมายเหตุ: เลือกได้หลายคำตอบ

จากตาราง 13 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่ คือปัจจัยเรื่อง

ของความสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 24.8

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่ คือ ปัจจัยเรื่องค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี คิดเป็นร้อยละ 26.4

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่ คือ ปัจจัยเรื่องความสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 21.9

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่ คือปัจจัยเรื่องระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้และได้รับส่วนลด ของแจก ของสะสมเพื่อแลกแต้มของรางวัลจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 44.4

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต KTC ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC ที่ต่างกัน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่องความสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่องของค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทจะให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องความสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่องของระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้และการได้รับส่วนลด ของแจก ของสะสมเพื่อแลกแต้มของรางวัลจำนวนมาก

ตาราง 14 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของ กิจการ	นักธุรกิจ	อาชีพอิสระ		
					เช่น แพทย์ ทนายความ ฯลฯ	นักศึกษา	อื่น ๆ
1. ค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี	115 (22.7)	28 (25.9)	26 (25)	4 (33.3)	0 (0)	0 (0)	12 (31.6)
2. ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินของบัตร	44 (8.7)	8 (7.4)	10 (9.6)	4 (33.3)	2 (11.1)	0 (0)	4 (10.5)
3. ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต	46 (9.1)	6 (5.6)	16 (15.4)	2 (16.7)	2 (11.1)	0 (0)	2 (5.3)
4. มีการเพิ่มวงเงินในการใช้บัตรให้สูงขึ้น	62 (12.2)	6 (5.6)	10 (9.6)	2 (16.7)	6 (33.4)	0 (0)	2 (5.3)
5. มีระยะเวลาในการผ่อนชำระนาน	72 (14.2)	12 (11.1)	14 (13.5)	0 (0)	4 (22.2)	2 (100)	5 (13.2)
6. สะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้า ที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก	100 (19.7)	28 (25.9)	18 (17.3)	0 (0)	4 (22.2)	0 (0)	7 (18.3)

ตาราง 14 (ต่อ)

รายการ	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของ กิจการ	นักธุรกิจ	อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทนายความ ฯลฯ	นักศึกษา	อื่น ๆ
7. ได้รับส่วนลด ของแจก ของสะสมเพื่อแลกแต้ม ของรางวัลจำนวนมาก	62 (12.2)	18 (16.7)	10 (9.6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (5.3)
8. อื่น ๆ	6 (1.2)	2 (1.8)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (10.5)
รวม	507	108	104	12	18	2	38

หมายเหตุ: เลือกได้หลายคำตอบ

จากตาราง 14 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่ คือปัจจัยเรื่องของค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี คิดเป็นร้อยละ 22.7

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานเอกชนที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่ คือปัจจัยเรื่องของค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรีและปัจจัยในเรื่องความสะดวกในการใช้บริการ เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก แต่ละปัจจัยคิดเป็นร้อยละ 25.9

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่ คือปัจจัยเรื่องของค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี คิดเป็นร้อยละ 25

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักธุรกิจที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่ คือปัจจัยเรื่องของค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรีและเรื่องของดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการโอนเงินของบัตร แต่ละปัจจัยคิดเป็นร้อยละ 33.3

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอาชีพอิสระ เช่น แพทย์ หนายความ ฯลฯ ที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่ คือปัจจัยเรื่องการเพิ่มวงเงินในการใช้บริการให้สูงขึ้น คิดเป็นร้อยละ 33.4

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่ คือปัจจัยเรื่องระยะเวลาในการผ่อนชำระนานเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ อาทิ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานของบริษัทกรุงไทยธนกิจบริการ พนักงานและลูกจ้างของบริษัทต่าง ๆ เป็นต้น คือปัจจัยเรื่องค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี คิดเป็นร้อยละ 31.6 สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิต KTC ของกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพที่แตกต่างกันส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยในการจูงใจให้ลูกค้าเกิดความสนใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC

ตาราง 15 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ตั้งแต่	ตั้งแต่	ตั้งแต่
	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
1. ค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี	71 (28.5)	48 (19.3)	66 (22.6)
2. ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงิน ของบัตร	31 (12.5)	28 (11.3)	13 (4.5)
3. ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต	18 (7.2)	22 (8.9)	34 (11.6)
4. มีการเพิ่มวงเงินในการใช้บัตรให้สูงขึ้น	20 (8.0)	38 (15.3)	30 (10.3)
5. มีระยะเวลาในการผ่อนชำระนาน	36 (14.5)	30 (12.1)	43 (14.7)
6. สะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก	45 (18.1)	52 (21.0)	60 (20.5)
7. ได้รับส่วนลด ของแจก ของสะสมเพื่อ แลกแต้มของรางวัลจำนวนมาก	20 (8.0)	28 (11.3)	44 (15.1)
8. อื่น ๆ (การให้บริการของธนาคาร และ การมีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย)	8 (3.2)	2 (0.8)	2 (0.7)
รวม	249	248	292

หมายเหตุ: เลือกได้หลายคำตอบ

จากตาราง 15 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท ที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่ คือปัจจัยเรื่องของค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี คิดเป็นร้อยละ 20.7

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาทที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่คือปัจจัยเรื่องของความสะดวกในการใช้บริการ เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 20.7

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไปที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่คือปัจจัยเรื่องของค่าธรรมเนียมในการแลกเข้าฟรี/รายปีฟรี คิดเป็นร้อยละ 20.7

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิต KTC ของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ที่แตกต่างกันส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแลกเข้าฟรี/รายปีฟรีเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยในเรื่องของความสะดวกในการใช้บริการ เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยในการจูงใจให้ลูกค้าเกิดความสนใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC

ตาราง 16 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	โสด	สมรส	หม้าย	อยู่ร้าง
1. ค่าธรรมเนียมในการแลกเข้าฟรี/รายปีฟรี	66 (23.0)	101 (23.2)	6 (15.8)	12 (43.0)
2. ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้งานของบัตร	35 (12.2)	35 (8.0)	0 (0)	2 (7.1)
3. ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต	15 (5.2)	53 (12.2)	4 (10.5)	2 (7.1)
4. มีการเพิ่มวงเงินในการใช้บริการให้สูงขึ้น	32 (11.1)	48 (11.0)	6 (15.8)	2 (7.1)
5. มีระยะเวลาในการผ่อนชำระนาน	40 (13.9)	63 (14.4)	4 (10.5)	2 (7.1)
6. สะดวกในการใช้บริการ เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก	59 (20.6)	84 (19.3)	10 (26.3)	4 (14.3)

ตาราง 16 (ต่อ)

รายการ	โสด	สมรส	หม้าย	หย่าร้าง
7. ได้รับส่วนลด ของแจก ของสะสมเพื่อแลกแต้มของรางวัลจำนวนมาก	38 (13.3)	44 (10.1)	6 (15.8)	4 (14.3)
8. อื่น ๆ (การให้บริการของธนาคาร การมีบัญชีเงินเคาน์เตอร์ผ่านธนาคารกรุงไทย)	2 (0.7)	8 (1.8)	2 (5.3)	0 (0)
รวม	287	436	38	28

หมายเหตุ: เลือกได้หลายคำตอบ

จากตาราง 16 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC จำแนกตามสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะภาพโสด ที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่ คือปัจจัยเรื่องของค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี คิดเป็นร้อยละ 20.7

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะภาพสมรสที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่ คือปัจจัยเรื่องของค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี คิดเป็นร้อยละ 20.7

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะภาพหม้ายที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่ คือปัจจัยเรื่องความสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 20.7

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะภาพหย่าร้างที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่ คือปัจจัยเรื่องของค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี คิดเป็นร้อยละ 20.7

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิต KTC ของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรีเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยในเรื่องของความสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยในการจูงใจให้ลูกค้าเกิดความสนใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC

ตาราง 17 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	อายุ	อายุ	อายุ	อายุ
	ตั้งแต่ 18-24 ปี	ตั้งแต่ 25-40 ปี	ตั้งแต่ 41-60 ปี	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป
1. ค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี	7 (28)	100 (22.7)	76 (23.9)	2 (33.3)
2. ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินของบัตร	3 (12)	49 (11.1)	20 (6.3)	0 (0)
3. ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต	2 (8)	29 (6.6)	43 (13.5)	0 (0)
4. มีการเพิ่มวงเงินในการใช้บัตรให้สูงขึ้น	6 (24)	46 (10.5)	36 (11.3)	0 (0)
5. มีระยะเวลาในการผ่อนชำระนาน	7 (28)	61 (13.9)	41 (12.9)	0 (0)
6. สะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก	0 (0)	91 (20.7)	64 (20.1)	2 (33.3)
7. ได้รับส่วนลด ของแจก ของสะสมเพื่อแลกแต้มของรางวัลจำนวนมาก	0 (0)	58 (13.2)	32 (10.1)	2 (33.3)
8. อื่น ๆ (การให้บริการของธนาคาร และการมีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย)	0 (0)	6 (1.3)	6 (1.9)	0 (0)
รวม	25	440	318	6

หมายเหตุ: เลือกได้หลายคำตอบ

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC จำแนกอายุของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 18-24 ปี ที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่ ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มช่วงอายุของวัยศึกษาเล่า

เรียน คือปัจจัยเรื่องของค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี ซึ่งมีความสำคัญเท่ากับปัจจัยในด้านของการมีระยะเวลาในการผ่อนชำระนาน แต่ละปัจจัยคิดเป็นร้อยละ 28

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 25-40 ปี ที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่ ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มช่วงอายุของวัยเริ่มทำงาน คือปัจจัยเรื่องของค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี คิดเป็นร้อยละ 22.7

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 41-60 ปี ที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่ ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มช่วงอายุของวัยทำงาน คือปัจจัยเรื่องของค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี คิดเป็นร้อยละ 23.9

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่ ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มช่วงอายุของวัยเกษียณ คือปัจจัยเรื่องของค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี ปัจจัยด้านความสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก และปัจจัยในด้านการได้รับส่วนลด ของแจก ของสะสมเพื่อแลกแต้มของรางวัลจำนวนมากซึ่งมีความสำคัญ แต่ละปัจจัยคิดเป็นร้อยละ 33.3

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิต KTC ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงวัย ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยในการจูงใจให้ลูกค้าเกิดความสนใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติไคสแควร์

ตารางที่ 18 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลทำให้พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา

ปัจจัยส่วนบุคคล	Chi-Square	df	Sig.	การแปลผล
1. เพศ	41.841	7	0.000*	แตกต่างกัน
2. อายุ	16.881	8	0.031*	แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษา	28.650	18	0.053	ไม่แตกต่างกัน
4. อาชีพ	9.000	10	0.495	ไม่แตกต่างกัน
5. รายได้	39.011	14	0.000*	แตกต่างกัน
6. สถานภาพ	19.987	15	0.172	ไม่แตกต่างกัน
รวม	155.37	72	0.751	ไม่แตกต่างกัน

หมายเหตุ: * หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 พบว่าผลจากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติไคสแควร์โดยภาพรวมพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันไม่มีผลทำให้พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน แต่เมื่อแยกปัจจัยในแต่ละข้อ พบว่าปัจจัยทางด้านเพศ ปัจจัยด้านอายุ และปัจจัยทางด้านรายได้มีผลทำให้พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยาแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านอาชีพ และปัจจัยด้านสถานภาพไม่มีผลทำให้พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยาแตกต่างกัน

บทที่ 5

บทสรุป

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ลูกค้ำที่มีประวัติการมาชำระค่าบัตรเครดิตกับทางธนาคารในแต่ละเดือนซึ่งเป็นลูกค้ำของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา จำนวน 4 สาขา ได้แก่ สาขาพะเยา สาขาดอกคำใต้ สาขาปาง และสาขาเชียงคำ จำนวน 320 ราย ใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ การจัดอันดับและการทดสอบไคสแควร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 320 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (56.2%) อายุเฉลี่ย 39 ปี ระดับการศึกษาพบว่าปริมาณผู้ถือบัตร เป็นกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (60.6%) เป็นกลุ่มบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิต KTC และจะเห็นได้ว่าระดับการศึกษามีความสำคัญในการพิจารณาเพื่อให้น้ำหนัก คะแนนการอนุมัติเป็นผู้ถือบัตรเครดิต ผู้ที่ถือบัตรส่วนใหญ่ มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ (64.7%) พนักงานเอกชน (13.1%) และธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ (12.5%) ส่วนใหญ่มีรายได้ ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป (38.1%) สถานภาพสมรส (51.6%)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 320 ราย ส่วนใหญ่มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองอยู่ทั้งหมดจำนวน 2 บัตร (34.1%) เป็นบัตรเครดิตอย่างอื่น นอกเหนือบัตรเครดิต KTC พฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน (65%) ผู้ใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์จากบัตรเครดิตที่ถือครองอยู่ในด้านการชำระค่าสินค้า สินค้าที่ห้างสรรพสินค้า หรือซูเปอร์มาร์เก็ต (29.2%) เติมน้ำมัน (20.3%) และถอนเงินสดมาใช้จ่ายล่วงหน้า (15.6%) โดยมูลค่าเฉลี่ยที่ใช้จ่ายต่อครั้ง ประมาณ 7,235 บาท

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายจะให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องความสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้า

ที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก (20.7%) เป็นอันดับแรก ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี (26.6%) เป็นอันดับแรก

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับการศึกษาปริญญาโท จะให้ความสำคัญกับ ปัจจัยในเรื่องความสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก (23.4%) เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญปัจจัย ในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี (26.4%) และผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาโทให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่องของระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ (22.2%) และการได้รับส่วนลด ของแจก ของสะสมเพื่อแลกแต้มของรางวัลจำนวนมาก (22.2%) เป็นอันดับแรก

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของ กิจการ ให้ความสำคัญปัจจัยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี (22.7% และ 25% ตามลำดับ) อาชีพพนักงานเอกชน ให้ความสำคัญปัจจัยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/ รายปีฟรี (25.9%) และปัจจัยเรื่องความสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีตู้ ATM และร้านค้า ที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก (25.9%) เป็นอันดับแรก เท่ากัน อาชีพนักธุรกิจ ให้ความสำคัญ ปัจจัยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี (33.3%) และปัจจัยในเรื่อง ดอกเบี้ยและ ค่าธรรมเนียมการใช้เงินของบัตร (33.3%) เท่ากัน อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ หนายความ ฯลฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่อง มีการเพิ่มวงเงินในการใช้บัตรให้สูงขึ้น (33.4%) เป็นอันดับแรก สำหรับนักศึกษาให้ความสำคัญปัจจัยในเรื่อง มีระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ (100%) เพียง ปัจจัยเดียวเท่านั้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิต KTC ของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ แตกต่างกันส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี เป็นอันดับ แรก คือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท ให้น้ำหนักความสำคัญ 28.5% ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท ให้น้ำหนักความสำคัญ 19.3% และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป ให้น้ำหนักความสำคัญ 22.6%

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิต KTC ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นสถานภาพ พบว่า สถานะภาพโสด สมรส และอยู่ร้าง ให้ความสำคัญปัจจัยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี (23% 23.2% และ 43% ตามลำดับ) ส่วนสถานภาพหม้าย ให้ความสำคัญปัจจัยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี (15.8%) มีการเพิ่มวงเงิน ในการใช้บัตรให้สูงขึ้น (15.8%) และการได้รับส่วนลด ของแจก ของสะสม เพื่อแลกแต้มของ

รางวัลจำนวนมาก (15.8%) เท่ากันทั้งสามปัจจัย ซึ่งปัจจัยที่กล่าวข้างต้น ถือว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยในการจูงใจให้ลูกค้าเกิดความสนใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของ KTC

พฤติกรรมการชำระหนี้ตามรอบวันชำระคืน ส่วนใหญ่ ชำระยอดหนี้ทั้งหมด (49.4%) โดยชำระด้วยเงินสดผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร (42.5%) และผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส (27.8%)

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการเครดิต KTC ของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน แต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า เพศ อายุ และรายได้ เป็นความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่า เพศ อายุ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการเครดิต KTC ของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในด้านความต้องการให้บัตรเครดิตที่ถือครองอยู่มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติม

1. มีของสมนาคุณสำหรับลูกค้าที่มีประวัติการชำระที่ดีและมีระยะเวลาถือบัตรเป็นเวลานาน
2. ดอกเบี้ยต่ำ/ลดอัตราดอกเบี้ยให้ถูกลง
3. รายได้เงินเดือนไม่ถึง 10,000 บาทสามารถทำบัตร KTC ได้/เงินเดือนต่ำไม่สามารถทำได้
4. ฟรีค่าธรรมเนียม
5. สิทธิในการเข้ารับบริการ มีส่วนลดสินค้า/บริการ
6. เพิ่มพนักงาน Call Center ให้มากขึ้น เพราะโทรศัพท์โทรติดยาก

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา” ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 ราย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ การจัดอันดับและการทดสอบไคสแควร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลโดยใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการเครดิต KTC ของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน แต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า เพศ อายุ และรายได้ เป็นความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่า เพศ อายุ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการเครดิต KTC ของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน และจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า บุษราพรรณ จันทน์เกษร (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขต

อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ย 15,001–25,000 บาทต่อเดือน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ จะถือครองบัตรเครดิตมากที่สุดจำนวน 2 บัตร ซึ่งส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์ถือครองบัตรเครดิตมากที่สุดจำนวน 1 บัตร โดยที่ส่วนใหญ่นิยมถือครองบัตรเครดิต KTC ในด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิต โดยแบบจำลอง Extreme Value พบว่า ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ การพิจารณาจากค่าธรรมเนียม ความแพร่หลายและการยอมรับบัตรเครดิต อาชีพ ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแรกเข้าฟรี/รายปีฟรี เป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูล คือกลุ่มลูกค้าที่ถือบัตรเครดิต KTC ที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยาส่งส่วนใหญ่มีความต้องการให้บัตรเครดิตที่ถือครองอยู่มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติม ดังนี้ มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพิ่มคุณสมบัติการถือครองบัตรเครดิตสำหรับลูกค้าที่มีความต้องการใช้บัตรเครดิตแต่มีเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท รวมถึงการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี อีกทั้ง KTC ควรจะเพิ่มการทำลูกค้าสัมพันธ์ โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการกับลูกค้า อาทิ Call Center ให้มากขึ้นกว่าในปัจจุบัน เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ทันทั่วถึง รวมถึงเพิ่มช่องทางการชำระค่าบัตรเครดิตให้มีความหลากหลายและสามารถทำให้รวดเร็วมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูล คือกลุ่มลูกค้าที่ถือบัตรเครดิต KTC และเป็นกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยา ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มลูกค้า KTC ได้ ดังนั้นในอนาคตหากต้องการให้เกิดประโยชน์ในการนำไปใช้มากขึ้น ควรมีการต่อยอดงานวิจัยโดยการทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มเป้าหมายกลุ่มอื่น ๆ โดยทำการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของธนาคารอื่น เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึกต่อไปในอนาคต อีกทั้งข้อมูลจะได้มีความหลากหลายมากขึ้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัญญา กุณทีกาญจน์. (2550). **เศรษฐศาสตร์มหภาคเบื้องต้น**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัญญา กุณทีกาญจน์. (2554). **เศรษฐศาสตร์มหภาควิเคราะห์**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เดชะชู ลินธิประภา. (2550). **กลยุทธ์ทางการตลาดในการให้บริการบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**. การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ฉัญญารัตน์ บุญตอ. (2552). **ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค**. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2554, จาก <http://www.scribd.com/doc/59518614/12>
- บุษราพรรณ จันทน์เกสร. (2553). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ปิยะฉัตร รัตนวิบูลย์. (2542). **การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิต: กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ**. วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- รัตนภรณ์ แปงใจ. (2551). **การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต บริษัท กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง เชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วชิรินทร์ ภูวพิทยานนท์. (2553). **พฤติกรรมใช้บริการเครดิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ. (2555). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค**. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2555, จาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=2208.0>



ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต และศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา จึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และตามความรู้สึกนึกคิดของท่าน โดยที่คำตอบที่ได้รับการจากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะถูกปกปิดเป็นความลับและจะถูกนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ปี
3. การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท
4. อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน
 ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ นักธุรกิจ
 อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทนายความ ฯลฯ นักศึกษา
 อื่น ๆ (ระบุ).....
5. รายได้ ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท
 ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป
6. สถานภาพ โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา

7. จำนวนบัตรเครดิตที่ท่านถือครองอยู่มีจำนวนทั้งหมดกี่บัตร
- 1 บัตร 2 บัตร 3 บัตร
- 4 บัตร 5 บัตร มากกว่า 5 บัตร
8. นอกเหนือจากบัตรเครดิต KTC ท่านถือครองบัตรเครดิตอย่างอื่นอีกหรือไม่
- ถือ ไม่ถือ
9. นอกเหนือจากบัตรเครดิต KTC ท่านถือครองบัตรเครดิตประเภทอื่นอีกเป็นจำนวนกี่บัตร
- 1 บัตร 2 บัตร 3 บัตร
- 4 บัตร 5 บัตร มากกว่า 5 บัตร
10. โดยเฉลี่ยแล้วท่านใช้บริการผ่านบัตรเครดิตกี่ครั้งต่อเดือน
- น้อยกว่า 5 ครั้ง 5-10 ครั้ง
- 11-15 ครั้ง มากกว่า 15 ครั้ง
11. มูลค่าโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการผ่านบัตรเครดิต บาท
12. ท่านใช้ประโยชน์จากบัตรเครดิตที่ท่านถือครองอยู่ในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ถอนเงินสดมาใช้จ่ายล่วงหน้า
- ชำระค่าสินค้าสาธารณูปโภค เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า เป็นต้น
- ชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า หรือซูเปอร์มาร์เก็ต
- ใช้เป็นส่วนลดในการชำระค่าซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ
- ชำระค่าตัวเครื่องบิน หรือชำระค่าโดยสารเดินทาง
- เติมน้ำมัน
- อื่น ๆ (ระบุ)
13. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของ KTC (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ค่าธรรมเนียมในการแลกเข้าฟรี/รายปีฟรี
- ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินของบัตร
- ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต
- มีการเพิ่มวงเงินในการใช้บัตรให้สูงขึ้น
- มีระยะเวลาในการผ่อนชำระนาน
- สะดวกในการใช้บัตรเช่นมีตู้ ATM และร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก
- ได้รับส่วนลด ของแจก ของสะสมเพื่อแลกแต้มของรางวัลจำนวนมาก
- อื่น ๆ (ระบุ)

14. ลักษณะการชำระหนี้ตามรอบวันชำระคืน

- ชำระทั้งหมด
 ชำระขั้นต่ำ
 ชำระบางส่วน
 อื่น ๆ (ระบุ)

15. วิธีการชำระหนี้

- ชำระด้วยเงินสดผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
 ชำระด้วยเงินสดผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร
 ตัดบัญชีอัตโนมัติ
 ชำระผ่านทางระบบ KTB ONLINE
 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในด้านความต้องการให้บัตรเครดิตที่ท่านถือครองอยู่มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมอะไรอีกบ้าง

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามค่ะ

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	กรรณิการ์ กั้นธาทิพย์
วัน เดือน ปี เกิด	7 มกราคม 2526
ที่อยู่ปัจจุบัน	21/2 หมู่ที่ 10 ตำบลลอนกลาง อำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ 50130
ที่ทำงานปัจจุบัน	บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2551	บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
พ.ศ. 2548	บริษัท สยามพรหมประทาน จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	ศศ.บ. (เกษตรกรรม) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

