

วิชา : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง  
ชื่อหัวเรื่อง : พฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในเขตเทศบาลนคร  
เชียงใหม่  
ผู้จัดทำ : นายทศพร ชัมมวรรณ รหัส 90239937  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.วิไลพร ลิ้มสวัสดิ์  
ปีการศึกษา : 2540

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยในเขตเทศบาลนคร โดยจะมุ่งศึกษาพฤติกรรมของผู้ถือบัตร ที่เกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ ค่าธรรมเนียม ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย ซึ่งการศึกษาวิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้ตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 160 ตัวอย่าง จากสาขาในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ของธนาคารกสิกรไทยทั้ง 8 สาขาๆ ละ 20 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้โปรแกรม SPSS/PC เพื่อหาความถี่ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย ความสัมพันธ์จากตารางได้ผลการศึกษา ดังนี้

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-50 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรสแล้ว มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป นอกจากนี้พฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิตยังพบว่า การมีบัตรเครดิตทำให้มีการใช้จ่ายมากขึ้น และการชำระเงินเข้าบัตรหลังการใช้จ่ายไปแล้วพบว่า จำนวนเท่ากับยอดหรือน้อยกว่ายอดที่ใช้ไปในส่วนใหญ่มาก จำนวนสถานที่รับบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยที่เพิ่มมากขึ้น มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ส่วนปัญหาที่ถือว่าเป็นปัญหาสำคัญของการถือบัตรเครดิต ก็คือ หลักเกณฑ์ในการอนุมัติบัตรเครดิต และการใช้ระยะเวลาในการขออนุมัติใช้เวลานาน รวมถึงเรื่องของค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับบัตรเครดิตก็มีผลต่อการยกเลิกการใช้บัตรเครดิตเหมือนกัน เมื่อมีการเพิ่มอัตราค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตของธนาคาร