

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายวชิรินทร์ ภูวพิทยานนท์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารรัตน์ บุญเฉลียว	ประธานกรรมการ
อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ	กรรมการ
อาจารย์อรรช มณีสงฆ์	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษา พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาเหตุผลของผู้บริโภคที่ใช้และเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อต่างๆ
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บัตรเครดิต
4. เพื่อศึกษาทัศนคติและความคิดเห็นของผู้บริโภค

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกตัวอย่างโดยวิธีแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) วิธีบังเอิญ (Accidental sampling) และแบ่งจำนวนตัวอย่างเท่า ๆ กัน ในแต่ละกลุ่ม (Equal number sample) จากกลุ่มอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน รวม 195 ราย ได้แก่ ข้าราชการ 65 ราย รัฐวิสาหกิจ 65 ราย และเอกชน 65 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ข้อมูลที่เก็บได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS / PC+ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ตารางแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ ฐานนิยม และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ Chi-square

วชิรินทร์ ภูวพิทยานนท์. 2536. “พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ = Customer Behavior for Using Credit Card in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้ ด้านพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตพบว่าใช้บัตรเครดิตที่  
เคยใช้ไม่แตกต่างกันตามอาชีพ คือ ทุกอาชีพส่วนใหญ่เคยใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย ส่วนบัตรเครดิต  
ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันแตกต่างกันตามอาชีพ คือ ข้าราชการจะเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย พนักงาน  
รัฐวิสาหกิจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย และเอกชนจะเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์  
ใช้บัตรเครดิตที่คาดว่าจะใช้ในอนาคตไม่แตกต่างกัน คือ ทุกอาชีพคาดว่าจะใช้บัตรเครดิตขวัญนคร  
วัตถุประสงค์การใช้บัตรเครดิต พบว่าใช้เพื่อซื้อสินค้าราคาสูงเป็นส่วนใหญ่ ส่วนสถานที่ใช้ คือ  
ห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่อื่น ทุกอาชีพใช้ประโยชน์ เพื่อซื้อสินค้ามากที่สุด และพบว่าทุกอาชีพใช้บัตร  
เครดิตต่อเดือนประมาณ 1,000-5,000 บาท

ด้านเหตุผลที่ผู้บริโภคเลือกใช้บัตรเครดิต เพราะสามารถใช้แทนเงินสดได้ และใช้ได้  
สะดวก ผู้บริโภคเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้ออื่นๆ เพราะเป็นลูกค้าธนาคารอยู่แล้ว ส่วนในอนาคตจะเลือก  
เป็นสมาชิกบัตรเครดิตที่มีการยอมรับมากที่สุด เหตุผลในการยกเลิกบัตรเครดิตเพราะว่าค่าธรรมเนียม  
สมาชิกสูงมากกว่าเหตุผลอื่น

ด้านปัญหาการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภค พบว่ามีปัญหาด้านบริการของทางธนาคารและ  
ปัญหาด้านบัตรมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการแจ้งยอดในการใช้บัตรเครดิตล่าช้า และต้องใช้เวลาในการ  
การทำบัตร ปัญหาด้านร้านค้า คือ เรื่องร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมมากกว่า 3% แต่แต่ละร้านคิดค่าธรรมเนียมไม่  
เท่ากัน และพนักงานของร้านค้าความรู้เกี่ยวกับบัตรเครดิตมากกว่าปัญหาอื่น

ข้อดีของบัตรเครดิต คือ สามารถใช้แทนการพกเงินสดจำนวนมาก ส่วนข้อเสีย คือ สร้าง  
นิสัยไม่ประหยัด ฟุ่มเฟือย

ข้อเสนอแนะของผู้บริโภค คือ ให้ขยายร้านค้ารับบัตรเครดิตให้มากกว่านี้และมีระยะเวลา  
ผ่อนชำระนาน