

ชื่อภาคินพนธ์ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน : นายพฤทธิ จารัสพันธ์
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)
ปีการศึกษา : 2545

การศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร" วัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาพฤติกรรมการ
ใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย 2. ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต
ธนาคารกสิกรไทย และ 3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย

กรอบแนวคิดในการศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ ด้าน
ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ได้แก่ ประเภทกิจกรรมที่ใช้บัตรเครดิต วงเงินเฉลี่ยที่
ใช้บัตรเครดิตในแต่ละครั้ง ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 197 ตัวอย่าง
ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม กับรวบรวมข้อมูล
ด้วยการทอดแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า

1. การเปรียบเทียบบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยกับบัตรเครดิตสถาบันการเงินอื่น พบว่า
เรื่องที่บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยดีกว่า/มากกว่าบัตรเครดิตสถาบันการเงินอื่น ได้แก่เรื่องชื่อ
เสียงของบัตรเครดิตและเพดานสูงสุดในการใช้บัตรเครดิต เรื่องที่บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยเท่า
กันกับบัตรเครดิตสถาบันการเงินอื่น ได้แก่เรื่องสถานที่ที่สามารถใช้บัตรเครดิต และความปลอดภัย
ในการใช้บัตรเครดิต ส่วนเรื่องการให้รางวัลสะสมคะแนน บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยให้น้อยกว่า
สถาบันการเงินอื่น

2. พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต พบว่า ประเภทบัตรเครดิตที่ใช้ในอันดับต้น ๆ ในการซื้อสินค้าและบริการ ได้แก่ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิตธนาคารซีทีแบงก์ สถานที่ที่มักใช้บัตรเครดิตเป็นอันดับแรก ได้แก่ สถานีบริการน้ำมัน ห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาร์เก็ต และร้านอาหาร/สถานบันเทิง โดยใช้เดือนละ 1-5 ครั้ง ในวงเงิน 501-1,000 บาท ต่อครั้งส่วนใหญ่ไม่เคยเบิกเงินสดผ่านบัตรเครดิต สำหรับผู้ที่เคยเบิกถอนเงินสดเบิกถอนครั้งละ 3,000 บาท และ 10,000 บาท การชำระคืนเงินสดที่ใช้บัตรเครดิต ส่วนใหญ่ชำระคืนเงินสดเต็มจำนวนตามยอดใบแจ้งหนี้ที่เรียกเก็บ

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความถี่ในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน และพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความถี่ในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน โดยหัวหน้าส่วน/ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย/รองผู้อำนวยการฝ่าย มีความถี่ในการใช้บัตรเครดิตมากกว่าพนักงานชั้นต้น/กลาง

ปัญหาและอุปสรรค

1. ร้านค้าที่รับบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยมีน้อย
2. ธนาคารไม่ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีให้กับผู้ถือบัตรเครดิต
3. การติดต่อกับศูนย์บริการลูกค้า/ผู้ถือบัตรเครดิต (Call Center) ไม่ได้รับความสะดวก
4. ร้านค้ามักเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มจากผู้ถือบัตรเครดิต
5. สิทธิพิเศษในการใช้บัตรเครดิตร่วมกับร้านค้ามีน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. ปรับปรุงรูปแบบบัตรเครดิตให้มีสีสรรสวยงาม ควรค่าแก่การถือบัตร
2. ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีให้กับผู้ถือบัตรเครดิตทุกคนโดยอัตโนมัติ
3. ขยายสถานที่รับบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยอย่างต่อเนื่อง
4. จัดให้มีรายการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง
5. แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบัตรเครดิตและสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย โดยแนบมากับใบแจ้งยอดค่าใช้จ่าย
6. เพิ่มคู่มือโทรศัพท์และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า/ผู้ถือบัตรเครดิต (Call Center) เพื่อให้บริการด้วยความรวดเร็ว

Title of Research Paper : Factors Related to the TFB Bank Credit Card usage
Behavior of the Employees of Thai Farmers Bank Public
Company Limited in Bangkok

Author : Mr. Prueth Chamradpan

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2002

The three objectives of the study were : (1) to reveal the Thai Farmers Bank' credit card usage behavior of the employees of the Thai Farmers' (Public) Bank (TFB), (2) to identify the factors related to their credit card usage behavior, and (3) to find out their problem in using the TFB credit card.

The framework of the study included the independent variables, i.e., age, work position, and income, and the dependent variable, i.e., credit card usage behavior composed of the credit card, an average amount of money paid by the credit card each time and frequency of credit card usage per month.

The sample group consisted of 197 employees of the Thai Farmers' (Public) Bank in Bangkok. They were selected by stratified random sampling. A Questionnaire was used to collect the data. Frequency, percentage, mean, standard deviation, correlation and one-way ANOVA were employed for data analysis.

The findings were summarized as follows :

1. When the TFB credit card was compared to credit cards issued by other financial institutions, the respondents stated that the TFB credit card was superior to other credit cards in its reputation and the loan ceiling. The other characteristics in which the TFB card was similar to others were places to use the card and safety in credit card usage. However, the Thai Farmers' (Public) Bank offered a smaller amount of reward for the accumulated scores than did other financial institutions.

2. Credit card usage behavior. The credit cards most often used to purchase goods and services were the TFB credit card and the City Bank credit card. The places where the

credit card was often used were gas station, department stores/ supermarkets, restaurants and entertainment places. The credit card was used 1-5 times a month and the amount spent each time was 501–1,000 baht. Most of the respondents never withdrew cash by using the credit card. Those who withdrew cash would take 3,000 baht and 10,000 baht at a time. Also, most paid up the ceiling loan in cash.

3. The Factors found to have a significant relationship with their credit card usage were average monthly income and work position. In other words the average monthly income had a positive relationship with the frequency of credit card usage per month. The section heads/assistant directors/deputy directors were found to use the credit card more often than the lower – level employees.

Problems and obstacles of credit card usage

1. The shops that accepted the TFB card are a few in number.
2. The TFB did not offer yearly fee exemption to credit card holders.
3. It was not convenient for customers / credit card holders to contact the customer service or call center.
4. Many shops charged an additional fee from credit card holders.
5. There was little privilege for using the TFB credit card at the shops in the network.

Recommendations

1. The design and colors of the credit card should be improved to make credit card holders feel proud of having one.
2. The bank should automatically offer yearly fee exemption to all credit card holders.
3. More places that accept the TFB credit card should be continuously added.
4. The sales promotion campaign should be continuously carried out.
5. The bank should give the customers information about special privilege of credit card holders by attaching the message in the debt-outstanding form.
6. More telephone lines and more staff should be available at the call center for speedy service.