

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2

The 2nd STOU Graduate Research Conference

การจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตและบัตรเงินสดของพนักงานในกรุงเทพมหานคร Classification of Behaviors Using a Debit Card and Cash Card of Workers in Bangkok.

ภาวิณี เหล่าพิพัฒน์ไพบูลย์ (Pawinee Loupipatpaiboon) *

พาจิตชนัด ศิริพานิช (Pachitjanat Siripanich) **

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตและบัตรเงินสดของพนักงานในกรุงเทพมหานครและเพื่อจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตและบัตรเงินสดของพนักงานในกรุงเทพมหานคร

ตัวอย่างในการศึกษาคือพนักงานในกรุงเทพมหานครที่ใช้บัตรเดบิตและบัตรเงินสด จำนวน 300 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นหลายขั้นตอน (Multi-Stage Stratified sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล นอกจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การศึกษานี้จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์จัดกลุ่มแบบสองขั้น (Two-step Cluster Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า มีการใช้บัตรเดบิตเงินสดโดยเฉลี่ยครั้งละ 3,000 - 5,000 และ 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละที่เท่ากันคือ 18.33 และมีการใช้บัตรเงินสดโดยเฉลี่ยครั้งละ 3,000 - 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.00 จัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตแล้วสามารถจัดกลุ่มออกมาได้เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ชอบทำธุรกรรมทั้งกดทั้งโอน กลุ่มที่ 2 ชอบโอนมากกว่ากด กลุ่มที่ 3 กดใช้เมื่อจำเป็น ในส่วนของการจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเงินสดสามารถจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเงินสดออกมาได้เป็น 3 กลุ่มเช่นเดียวกับบัตรเดบิต กลุ่มที่ 1 กดบ่อย กดมาก กลุ่มที่ 2 ถูกค่าไหม้สมัครบัตรแล้วใช้น้อย กลุ่มที่ 3 ถูกค่าไหม้สมัครบัตรแล้วใช้น้อย

คำสำคัญ พฤติกรรมการใช้ บัตรเดบิต บัตรเงินสด

* นักศึกษา สาขาวิชาเอกการวิจัยเพื่อการบริหารและการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ling_ling286@hotmail.com

** รองศาสตราจารย์ คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ oui52@as.nida.ac.th

Abstract

The objectives of this survey research were to study using behavior of workers in Bangkok who held both debit card and cash.

Under multi-stage stratified plan, a sample of 300 workers were drawn and desired data were collected by using the pre-tested questionnaire. Besides descriptive statistics, the inferential statistics conducted were two-step cluster analysis.

It was found that 18.33 percents of workers in Bangkok withdraw 3,000 - 5,000 and 5,001 - 10,000 Baht in cash per transaction via their debit cards. In addition, 22.00 percents of those withdraw 3,000 - 5,000 Baht in cash per transaction via their cash card. Findings showed that, debit and cash card holders in Bangkok might be classified into 3 clusters as follow: For debit card, 3 clusters were (1) Heavy transaction usage, (2) Transfer usage, and (3) Emergency usage. For cash card, 3 clusters were (1) Heavy transaction usage, (2) New member, low usage, and (3) Old member, low usage

Keywords: Behaviors, Debit Card, Cash Card

บทนำ

ในปัจจุบันการใช้บัตรชำระแทนการใช้เงินสดทำให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในการซื้อสินค้าหรือบริการ หากถือเงินสดจำนวนมากๆ ไว้กับตัวย่อมมีความเสี่ยงต่อการถูกขโมย ซึ่งได้การใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตและบัตรเครดิตเงินสดเป็นทางเลือกหนึ่งของคนทำงาน อีกทั้งคนวัยทำงานเป็นกลุ่มคนที่ใหญ่ที่สุดของโครงสร้างประชากรไทย และกรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุดในประเทศไทย รวมทั้งเป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร และความเจริญของประเทศ จึงเป็นตัวขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจที่สำคัญยิ่งของประเทศ ดังนั้น คนทำงานในกรุงเทพมหานครจึงเป็นกลุ่มที่ภาครัฐและเอกชนควรให้ความสนใจ

บัตรเดบิตคือบัตรที่ทางธนาคารออกให้เมื่อเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคาร เพื่อให้สามารถนำไปใช้ทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ผ่านทางตู้ ATM ไม่ว่าจะเป็นถอนเงิน โอนเงิน และชำระค่าบริการต่างๆ มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับบัตร ATM แต่บัตรเดบิตจะเหนือกว่าตรงที่สามารถนำไปซื้อสินค้าต่างๆ ได้โดยตรงแทนเงินสด ซึ่งจะคล้ายกับบัตรเครดิต แต่จะต่างกันตรงที่ บัตรเครดิตเป็นการนำเงินในอนาคตออกมาใช้ก่อน บัตรเครดิตจะกำหนดที่จ่ายเงินให้ก่อน หลังจากนั้นจึงค่อยผ่อนจ่ายเงินคืนไปตามเวลาและเครดิตที่ตกลงไว้กับธนาคารหรือร้านค้าที่ซื้อสินค้า ส่วนบัตรเดบิตเป็นการใช้จ่ายที่ดึงเอาเงินมาจากบัญชีโดยตรง คือใช้ไปเท่าไรเงินก็จะถูกหักออกไปเท่านั้นเดี๋ยวนั้น ไม่สามารถใช้จ่ายเกินยอดเงินในบัญชีได้ บัตรกดเงินสดคือ วงเงินสินเชื่อที่สามารถเบิกใช้ได้เมื่อต้องการ เมื่อมีรายการเบิกเงินทางธนาคารจะแจ้งรายการเบิกเงินเป็นประจำทุกเดือนส่งให้สมาชิก เพื่อแจ้งให้ชำระ สมาชิกสามารถเลือกชำระคืนทั้งจำนวนที่เบิกไปในเดือนนั้น หรือชำระคืนเพียงบางส่วน เช่น 5% ก็ได้ เช่นเดียวกับบัตรเครดิต โดยธนาคารจะคิดดอกเบี้ยในส่วนที่สมาชิกยังไม่ได้ชำระจนกว่าจะชำระหมด ข้อแตกต่างจากบัตรเครดิตคือ บัตรกดเงินสดหรือสินเชื่อเงินสดไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสด แต่บัตรเครดิตต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสด บัตรเดบิตและบัตรกดเงินสดมีข้อดีข้อเสียแตกต่างกัน บัตรกดเงินสดหากไม่คุมการใช้จ่ายให้ดีหรือใช้จ่ายเกินตัวเกินวงเงินที่เราสามารถหาได้ในแต่ละเดือน ผลที่จะตามมาก็คือการเป็นหนี้ เพราะไม่สามารถหาเงินมาใช้คืนให้กับธนาคารหรือสถาบันการเงินที่ไปทำสัญญาไว้ได้ ส่วนบัตรเดบิต แม้จะไม่สร้างหนี้ให้เหมือนบัตรเครดิต แต่ก็ต้องรู้จักควบคุมการใช้จ่ายและหมั่นเช็คยอดเงินในบัญชีเสมอเพราะอาจเปลืองเงินหมดบัญชีโดยไม่รู้ตัว

การใช้บัตรเดบิตมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ และกำลังเข้ามาแทนที่บัตร ATM จากข้อมูลการใช้บัตรเดบิตในประเทศไทยของธนาคารแห่งประเทศไทยตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 ปี 2553 ถึงไตรมาสที่ 1 ปี 2555 (www.bot.or.th) พบว่า มูลค่าการใช้บัตรเดบิตเพื่อถอนเงินสดมีอัตราเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ จากข้อมูลดังกล่าว เห็นได้ว่าผู้บริโภคใช้บัตรเดบิตในการกดเงินสดมากขึ้นเรื่อยๆ ประกอบกับภาวะความเป็นอยู่ในปัจจุบันมีความต้องการสูง บัตรกดเงินสดเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่เข้ามาเสริมสภาพคล่องทางการเงินให้ชีวิตมากขึ้น เนื่องจากเป็นวงเงินสินเชื่อที่สามารถเบิกใช้ได้เมื่อต้องการ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ต่างให้ความสนใจกับบัตรกดเงินสดนอกเหนือจากบริการบัตรเครดิต เพราะผู้ใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่ชำระค่าบัตรเครดิตแบบเต็มวงเงินขณะที่บริการบัตรกดเงินสดเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสสร้างรายได้สูง

นอกจากนี้ จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตและสินเชื่อเงินสดอยู่หลายเรื่องด้วยกัน เช่น ในปี 2552 สุกัญญา ต๊ะแดง ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ปี 2551 เจษฎา นกน้อย และคณะ ศึกษาพฤติกรรมและการรับรู้คุณภาพจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตของผู้บริโภคในจังหวัดสงขลา และในปี 2550 มีผู้ทำการศึกษาในเรื่องที่คล้ายคลึงกันแต่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบัตรเครดิตและศึกษาเฉพาะพื้นที่เขตจตุจักร คือ พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต บัตรสินเชื่อเงินสด รวมถึงปัจจัยและ

เหตุผลของการทำงานในเขตอุตสาหกรรม (ร้านนิกเกอร์ คิวเงิน และคณะ, 2550) อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาการจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและบัตรเครดิตเงินสดของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ในที่นี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและบัตรเครดิตเงินสดของพนักงานในกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและบัตรเครดิตเงินสดของพนักงานในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและบัตรเครดิตเงินสดของพนักงานในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้ตัวอย่างซึ่งได้แก่พนักงานในกรุงเทพมหานครที่ใช้บัตรเครดิตและบัตรเครดิตเงินสดจำนวน 300 คน ตัวอย่างดังกล่าวได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นหลายขั้น (Multi-Stage Stratified sampling) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยส่วนต่างๆ 5 ส่วนคือ (1) ข้อมูลส่วนบุคคล (2) การถือครองบัตรเครดิต (3) พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต (4) การถือครองบัตรเครดิตเงินสด และ (5) พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเงินสด ทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามชุดดังกล่าวไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา กรรมการ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อยืนยันความเที่ยงตรง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 16.0 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์จัดกลุ่มแบบสองขั้น (Two-step Cluster Analysis)

ผลการวิจัย

1. **ข้อมูลส่วนบุคคล** พนักงานในกรุงเทพมหานครที่ใช้บัตรเครดิตและบัตรเครดิตเงินสดที่เป็นตัวอย่างในการศึกษานี้ ร้อยละ 62.30 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 26.30 มีอายุ 30-34 ปี และร้อยละ 20.30 มีอายุ 25-39 ปี ส่วนใหญ่เป็นโสด (ร้อยละ 52.00) ที่สมรสและมีบุตรแล้วคิดเป็นร้อยละ 34.30 โดยร้อยละ 19.00 มีบุตร 1 คน และร้อยละ 14.30 มีบุตร 2 คน และร้อยละ 47.00 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 67.70) รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท เป็นกลุ่มที่มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.00 และมากกว่าครึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครคิดเป็นร้อยละ 58.70

2. บัตรเครดิต

2.1 การถือครองและพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต บัตรเครดิตของธนาคารที่พนักงานในกรุงเทพมหานครถือครองมากที่สุดอันดับแรกคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 24.73 อันดับที่สองและสาม คือ ธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงเทพ โดยมีร้อยละที่ใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 17.64 และ 16.55 ตามลำดับ มากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 56.00) ถือครองบัตรเครดิตประเภทวิซ่า ถือครองบัตรจำนวน 1 ใบ คิดเป็นร้อยละ 38.33 ระยะเวลาถือครอง มากกว่า 2-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.00 มีการใช้บัตรเครดิตกดเงินสดโดยเฉลี่ยครั้งละ 3,000-5,000 และ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละที่เท่ากันคือ 18.33

2.2 การจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ข้อมูลที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านการถือครองบัตรเครดิต ได้แก่ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง และระยะเวลาที่ถือครองบัตรเครดิต ด้านพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ได้แก่ จำนวนครั้งที่กดเงิน (ครั้ง/เดือน) จำนวนเงินที่กด (บาท/ครั้ง) จำนวนครั้งที่โอนเงิน

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2

The 2nd STOU Graduate Research Conference

(ครั้ง/เดือน) และจำนวนเงินที่โอนเงิน (บาท/ครั้ง) ผลการวิเคราะห์จัดกลุ่มแบบสองขั้น (Two-step Cluster Analysis) แสดงดังตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ใช้บัตรเดบิตจำแนกตามการถือครองบัตรเดบิตและพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิต

การถือครองและพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิต		กลุ่มผู้ใช้			รวม
		1	2	3	
การถือครองบัตรเดบิต					
จำนวนบัตรเดบิตที่	1 = 1 ใบ	27.88	46.84	42.61	38.33
ถือครอง	2 = 2 ใบ	37.50	31.65	32.17	33.67
	3 = 3 ใบ	24.04	16.46	12.17	17.33
	4 = 4 ใบ	6.73	5.06	6.96	6.33
	5 = มากกว่า 4 ใบ ขึ้นไป	3.84	0.00	6.09	4.34
ระยะเวลาการ	1 = น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 เดือน	5.77	7.59	1.74	4.67
ถือครอง	2 = มากกว่า 6 เดือน – 1 ปี	1.92	10.13	3.48	4.67
	3 = มากกว่า 1 – 2 ปี	15.38	16.46	6.96	12.33
	4 = มากกว่า 2 – 3 ปี	24.04	16.46	16.52	19.00
	5 = มากกว่า 3 – 4 ปี	10.58	7.59	5.22	7.67
	6 = มากกว่า 4 – 5 ปี	6.73	11.39	6.96	8.67
	7 = มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	35.58	30.38	59.13	43.00
พฤติกรรมการใช้บัตรเดบิต					
จำนวนครั้งที่กดเงิน	0 = ไม่ใช้เลย	0.00	1.27	1.74	1.00
(ครั้ง/เดือน)	1 = 1 ครั้ง	4.81	18.99	13.04	11.67
	2 = 2-3 ครั้ง	36.54	49.37	54.78	46.67
	3 = 4-5 ครั้ง	28.85	10.13	21.74	21.33
	4 = 6-10 ครั้ง	13.46	16.46	8.70	12.33
	5 = 11-15 ครั้ง	9.62	3.80	0.00	4.33
	6 = มากกว่า 15 ครั้ง ขึ้นไป	6.73	0.00	0.00	2.66

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2
The 2nd STOU Graduate Research Conference

ตารางที่ 1 (ต่อ)

การถือครองและพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต		กลุ่มผู้ใช้			รวม
		1	2	3	
จำนวนเงินที่กด	0 = ไม่ใช้เลย	0.00	1.27	1.74	1.00
(บาท/ครั้ง)	1 = น้อยกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท	1.92	5.06	0.87	2.33
	2 = 501 - 1,000 บาท	21.15	15.19	14.78	17.00
	3 = 1,001 - 1,500 บาท	14.42	12.66	4.35	10.00
	4 = 1,501 - 2,000 บาท	10.58	15.19	7.83	10.67
	5 = 2,001 - 2,500 บาท	2.88	2.53	4.35	3.33
	6 = 2,501 - 3,000 บาท	8.65	5.06	6.96	7.00
	7 = 3,001 - 5,000 บาท	19.23	20.25	15.65	18.33
	8 = 5,001 - 10,000 บาท	12.50	15.19	25.22	18.33
	9 = 10,001 - 15,000 บาท	4.81	6.33	10.43	7.33
	10 = มากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป	3.85	1.27	7.83	4.66
พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต (ต่อ)					
จำนวนครั้งที่โอน	0 = ไม่ใช้เลย	24.04	37.97	45.22	35.67
เงิน	1 = 1 ครั้ง	17.31	18.99	28.70	22.00
(ครั้ง/เดือน)	2 = 2-3 ครั้ง	51.92	35.44	26.09	37.67
	3 = 4-5 ครั้ง	2.88	3.80	0.00	2.00
	4 = 6-10 ครั้ง	1.92	2.53	0.00	1.33
	5 = 11-15 ครั้ง	0.00	0.00	0.00	0.33
	6 = มากกว่า 15 ครั้ง ขึ้นไป	1.92	1.27	0.00	1.00
จำนวนเงินที่โอน	0 = ไม่ใช้เลย	24.04	36.71	45.22	35.33
เงิน	1 = น้อยกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท	0.00	1.27	3.48	1.67
(บาท/ครั้ง)	2 = 501 - 1,000 บาท	12.50	13.92	6.09	10.33
	3 = 1,001 - 1,500 บาท	7.69	12.66	6.09	8.33
	4 = 1,501 - 2,000 บาท	9.62	10.13	5.22	8.00
	5 = 2,001 - 2,500 บาท	5.77	3.80	3.48	4.33
	6 = 2,501 - 3,000 บาท	4.81	2.53	6.96	5.00
	7 = 3,001 - 5,000 บาท	15.38	15.19	14.78	15.00
	8 = 5,001 - 10,000 บาท	7.69	3.80	6.96	6.33
	9 = 10,001 - 15,000 บาท	6.73	0.00	0.87	2.67
	10 = มากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป	5.77	0.00	0.87	3.00
สัดส่วนโดยรวม		35.34	26.33	38.33	100.00

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2

The 2nd STOU Graduate Research Conference

จากตารางที่ 1 แสดงผลที่ได้จากการวิเคราะห์จัดกลุ่มด้วยวิธี Two-step Cluster Analysis พบว่า ควรตัดสินใจแบ่งกลุ่มนี้ออกเป็น 3 กลุ่ม เนื่องจากพิจารณา กลุ่มที่ 1, 2 และ 3 ด้วยการเปรียบเทียบร้อยละกับร้อยละรวม หากค่าร้อยละในกลุ่มมากกว่าค่าร้อยละรวม ร้อยละ 5 ขึ้นไป ถือเป็นลักษณะเด่น (Outstanding) จะเห็นว่าทั้งสามกลุ่มมีลักษณะเด่นและมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ชอบทำธุรกรรมทั้งกดทั้งโอน (Heavy Transactor Usage)

ผู้ใช้บัตรเดบิตที่อยู่ในกลุ่มที่ 1 ชอบทำธุรกรรมทั้งกดทั้งโอน (Heavy Transactor Usage) มีร้อยละ 35.34 ถือครองบัตรเดบิตประมาณ 2-3 ใบ มีระยะเวลาถือครองบัตรเดบิต 2-4 ปี มีลักษณะการกดเงินอยู่ 2 แบบ คือ กดเงินสดจากตู้ ATM ด้วยบัตรเดบิต 4-5 ครั้ง/เดือน และกดบอยประมาณ 10-15 ครั้ง/เดือน เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวมถือเป็นการกดที่บ่อยแต่กดครั้งละไม่มาก คือ 2,000-2,500 บาท/ครั้ง มีการโอนเงินอยู่ที่ 2-3 ครั้ง/เดือน โดยโอนแต่ละครั้งด้วยจำนวนเงินที่มาก คือ 1,500-2,500 บาท (ตารางที่ 2)

กลุ่มที่ 2 ชอบโอนมากกว่ากด (Transfer Usage)

ผู้ใช้บัตรเดบิตที่อยู่ในกลุ่มที่ 2 ชอบโอนมากกว่ากด (Transfer Usage) มีร้อยละ 26.33 ถือครองบัตรเดบิตประมาณ 1 ใบ ด้วยระยะเวลาการถือครองบัตรเดบิต 6 เดือนถึง 1 ปี เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวมตัวอย่างในกลุ่มนี้มีการใช้บัตรเดบิตกดเงินสดที่น้อยและกดทีละน้อย คือ กดเงินสดจากตู้ ATM 1 ครั้ง/เดือน โดยกดครั้งละประมาณ 501-1,000 บาท และมีการใช้บัตรเดบิตในการโอนเงินผ่านตู้ ATM โดยโอนบอยแต่โอนทีละน้อยๆ คือ โอน 1-3 ครั้ง/เดือน ครั้งละประมาณ 501-1,500 บาท (ตารางที่ 2)

กลุ่มที่ 3 กดใช้เมื่อจำเป็น (Emergency Usage)

ผู้ใช้บัตรเดบิตที่อยู่ในกลุ่มที่ 3 กดใช้เมื่อจำเป็น (Emergency Usage) มีร้อยละ 38.33 ถือครองบัตรเดบิตประมาณ 1-2 ใบ ด้วยระยะเวลาถือครองบัตรเดบิตมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีการใช้บัตรเดบิตกดเงินสดจากตู้ ATM ที่ไม่บ่อยแต่กดทีละมากๆ คือ กดเงินสดจากตู้ ATM 2-3 ครั้ง/เดือน ครั้งละประมาณ 5,001-10,000 บาท และไม่มีการใช้บัตรเดบิตในการโอนเงินผ่านตู้ ATM (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยตัวแปรด้านการถือครองบัตรเดบิตและพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิต

การถือครองและพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิต	กลุ่มผู้ใช้			รวม
	1	2	3	
จำนวนบัตรเดบิตที่ถือครอง	2.26 ↑	1.80 ↓	2.10 ↑	2.05
ระยะเวลาการถือครองบัตรเดบิต	4.94 ↓	4.62 ↓	5.77 ↑	5.11
จำนวนครั้งที่กดเงิน (ครั้ง/เดือน)	3.13 ↑	2.33 ↓	2.23 ↓	2.56
จำนวนเงินที่กดเงิน (บาท/ครั้ง)	5.13 ↓	5.13 ↓	6.28 ↑	5.51
จำนวนครั้งที่โอนเงิน (ครั้ง/เดือน)	1.51 ↑	1.20 ↑	0.81 ↓	1.17
จำนวนเงินที่โอนเงิน (บาท/ครั้ง)	4.38 ↑	2.78 ↓	2.90 ↓	3.35

หมายเหตุ ↑ มากกว่าค่าเฉลี่ยรวม

↓ น้อยกว่าค่าเฉลี่ยรวม

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2
The 2nd STOU Graduate Research Conference

3. บัตรกดเงินสด

3.1 การถือครองและพฤติกรรมการใช้บัตรกดเงินสด บัตรกดเงินสดที่คนทำงานในกรุงเทพมหานครถือครองมากที่สุด คือ บัตรกดเงินสดธนาคารกรุงศรีอยุธยา (เฟิร์สช้อย) คิดเป็นร้อยละ 18.31 ลำดับต่อมาคือ ร้อยละ 17.72 ถือครองบัตรกดเงินสดของธนาคารไทยพาณิชย์ (สปีดีแคช) ลำดับที่สามและสี่ถือครองบัตรกดเงินสดธนาคารกรุงไทย (เคทีซีแคชรีเวอร์) และบัตรกดเงินสดธนาคารกสิกรไทย (เคเอ็กซ์เพลสแคช) คิดเป็นร้อยละ 13.39 และ 13.19 ตามลำดับ ถือครองบัตรกดเงินสดจำนวน 1 ใบ คิดเป็นร้อยละ 50.67 มีการถือครองบัตรกดเงินสดมากกว่า 2-3 ปี และมากกว่า 6 เดือน – 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.67 และ 17.00 ตามลำดับ มีการใช้บัตรกดเงินสดโดยเฉลี่ยครั้งละ 3,000-5,000 คิดเป็นร้อยละ 22.00

3.2 การจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรกดเงินสด ข้อมูลที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรกดเงินสดประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านการถือครองบัตรกดเงินสด ได้แก่ จำนวนบัตรกดเงินสดที่ถือครอง และระยะเวลาที่ถือครองบัตรกดเงินสด ด้านพฤติกรรมการใช้บัตรกดเงินสด ได้แก่ จำนวนครั้งที่กดเงิน (ครั้ง/เดือน) และจำนวนเงินที่กด (บาท/ครั้ง) ผลการวิเคราะห์จัดกลุ่มแบบสองขั้น (Two-step Cluster Analysis) แสดงดังตารางที่ 3 และ 4

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้ใช้บัตรกดเงินสดการถือครองบัตรกดเงินสดและพฤติกรรมการใช้บัตรกดเงินสด

การถือครองและพฤติกรรมการใช้บัตรกดเงินสด		กลุ่มผู้ใช้			รวม
		1	2	3	
การถือครองบัตรกดเงินสด					
จำนวนบัตรกดเงินสด	1 = 1 ใบ	34.26	62.79	55.74	50.67
ที่ถือครอง	2 = 2 ใบ	33.33	27.13	27.87	29.67
	3 = 3 ใบ	21.30	6.98	13.11	13.33
	4 = 4 ใบ	4.63	3.10	3.28	4.00
	5 = มากกว่า 4 ใบ ขึ้นไป	6.49	0.00	0.00	2.32
ระยะเวลาการถือครอง	1 = น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 เดือน	4.63	20.93	6.56	12.00
	2 = มากกว่า 6 เดือน – 1 ปี	12.04	22.48	14.75	17.00
	3 = มากกว่า 1 – 2 ปี	3.70	16.28	11.48	11.00
	4 = มากกว่า 2 – 3 ปี	19.44	20.93	13.11	18.67
	5 = มากกว่า 3 – 4 ปี	13.89	5.43	3.28	8.00
	6 = มากกว่า 4 – 5 ปี	17.59	7.75	11.48	12.00
	7 = มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	28.70	6.20	39.34	21.33
จำนวนครั้งที่กดเงิน (ครั้ง/เดือน)	0 = ไม่ใช้เลย	14.81	25.58	14.75	19.67
	1 = 1 ครั้ง	28.70	37.21	45.90	35.67
	2 = 2-3 ครั้ง	45.37	31.78	34.43	37.33

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2
The 2nd STOU Graduate Research Conference

ตารางที่ 3 (ต่อ)

การถือครองและพฤติกรรมการใช้บัตรกดเงินสด		กลุ่มผู้ใช้			รวม
		1	2	3	
	3 = 4-5 ครั้ง	4.63	3.88	3.28	4.00
	4 = 6-10 ครั้ง	6.48	1.55	1.64	3.33
	5 = 11-15 ครั้ง	0.00	0.00	0.00	0.00
	6 = มากกว่า 15 ครั้ง ขึ้นไป	0.00	0.00	0.00	0.00
จำนวนเงินที่กด (บาท/ครั้ง)	0 = ไม่ใช้เลย	8.33	13.18	13.11	11.33
	1 = น้อยกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท	3.70	13.18	11.48	9.33
	2 = 501 - 1,000 บาท	4.63	8.53	8.20	7.00
	3 = 1,001 – 1,500 บาท	7.41	3.10	0.00	4.00
	4 = 1,501 – 2,000 บาท	2.78	5.43	1.64	3.67
	5 = 2,001 – 2,500 บาท	9.26	10.08	3.28	8.33
	6 = 2,501 – 3,000 บาท	22.22	21.71	22.95	22.00
	7 = 3,001 – 5,000 บาท	14.81	12.40	29.51	16.67
	8 = 5,001 – 10,000 บาท	14.81	8.53	6.56	10.33
	9 = 10,001 – 15,000 บาท	4.63	2.33	0.00	2.67
	10 = มากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป	7.41	1.55	3.28	4.67
สัดส่วนโดยรวม		36.67	43.00	20.33	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงผลที่ได้จากการวิเคราะห์จัดกลุ่มด้วยวิธี Two-step Cluster Analysis พบว่า ควรตัดสินใจแบ่งกลุ่มนี้ออกเป็น 3 กลุ่ม เนื่องจากพิจารณา กลุ่มที่ 1, 2 และ 3 ด้วยการเปรียบเทียบร้อยละกับร้อยละรวม หากค่าร้อยละในกลุ่มมากกว่าค่าร้อยละรวมร้อยละ 5 ขึ้นไป ถือเป็นลักษณะเด่น (Outstanding) จะเห็นว่าทั้งสามกลุ่มมีลักษณะเด่นและมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กดบ่อย กดมาก (Heavy Transactor Usage)

ผู้ใช้บัตรกดเงินสดที่อยู่ในกลุ่มที่ 1 กดบ่อย กดมาก (Heavy Transactor Usage) มีร้อยละ 36.67 ถือครองบัตรกดเงินสดประมาณ 3 ใบ ด้วยระยะเวลาการถือครอง มากกว่า 3-5 ปีขึ้นไป และเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม พบว่า มีการใช้บัตรกดเงินสดกดเงินจากตู้ ATM บ่อยและกดทีละมากๆ โดยกด 2-3 ครั้ง/เดือน ครั้งละประมาณ 2,501-5,000 บาท (ตารางที่ 4)

กลุ่มที่ 2 ลูกค้าใหม่สมัครบัตรแล้วใช้น้อย (New member, low Usage)

ผู้ใช้บัตรกดเงินสดที่อยู่ในกลุ่มที่ 2 ลูกค้าใหม่สมัครบัตรแล้วใช้น้อย (New member, low Usage) มีร้อยละ 43.00 ถือครองบัตรกดเงินสดประมาณ 1-2 ใบ ด้วยระยะเวลาการถือครองน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 เดือนถึง 2 ปี เมื่อ

The 2nd STOU Graduate Research Conference

เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม พบว่า ตัวอย่างในกลุ่มนี้มีลักษณะการใช้บัตรเครดิตเงินสดกินเวลานานๆ กดที และกดครั้งละไม่มาก โดยกด 1 ครั้งต่อเดือนหรือไม่กดยก กดครั้งละประมาณ 2,001-3,000 บาท (ตารางที่ 4)

กลุ่มที่ 3 ลูกค้ายกเก่าสมัครบัตรแล้วใช้น้อย (Old member, low Usage)

ผู้ใช้บัตรเครดิตที่อยู่ในกลุ่มที่ 3 ลูกค้ายกเก่าสมัครบัตรแล้วใช้น้อย (Old member, low Usage) มีร้อยละ 20.33 ถือครองบัตรเครดิตประมาณ 1-2 ใบ ด้วยระยะเวลาการถือครองบัตรมากกว่า 5 ปีขึ้นไป เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม พบว่า มีลักษณะการกดยกเงินสดโดยกดครั้งละไม่มาก และไม่บ่อยกดยก คือ กด 1-2 ครั้งต่อเดือน ครั้งละประมาณ 2,001-3,000 บาท (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยตัวแปรด้านการถือครองบัตรเครดิตและพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

การถือครองและพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต	กลุ่มผู้ใช้			รวม
	1	2	3	
จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง	2.24 ↑	1.50 ↓	1.64 ↓	1.81
ระยะเวลาที่ถือครองบัตรเครดิต	4.94 ↑	3.16 ↓	4.84 ↑	4.15
จำนวนครั้งที่กดยกเงินสด (ครั้ง/เดือน)	1.59 ↑	1.19 ↓	1.31 ↓	1.36
จำนวนเงินที่กดยกเงินสด (บาท/ครั้ง)	6.81 ↑	5.33 ↓	5.84 ↓	6.05

หมายเหตุ ↑ มากกว่าค่าเฉลี่ยรวม

↓ น้อยกว่าค่าเฉลี่ยรวม

อภิปรายผลการวิจัย

คนทำงานในกรุงเทพมหานครที่ใช้บัตรเดบิตและบัตรเครดิตที่เป็นตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุไม่สูง ทั้งนี้ นับว่าอยู่ในวัยทำงานที่กำลังเริ่มสร้างฐานะ ทำให้มีจำนวนคนที่ใช้บัตรเดบิตและบัตรเครดิตเงินสดมาก นอกจากนี้ส่วนใหญ่ยังโสด มีการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่ทำงานในบริษัทเอกชนแต่มีรายได้ไม่สูงนัก และมากกว่าครึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากตัวอย่างที่เก็บเป็นคนที่ทำงานในกรุงเทพมหานครจึงมีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครมากกว่าปริมณฑลและต่างจังหวัด และตัวอย่างที่เก็บนี้ใช้ทั้งบัตรเดบิตและบัตรเครดิตเงินสด ซึ่งเงื่อนไขในการสมัครบัตรเครดิตโดยส่วนใหญ่กำหนดไว้ว่าจะต้องมีเงินเดือน 10,000 บาทขึ้นไป และหากมีเงินเดือนมากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป ก็จะมีตัวเลือกในการใช้มากขึ้นก็จะเลือกใช้บัตรเครดิตมากกว่าบัตรเครดิตเงินสดเพราะบัตรเครดิตสามารถใช้บัตรชำระแทนเงินสดได้ ในขณะที่บัตรเครดิตเงินสดใช้บัตรชำระแทนเงินสดไม่ได้ ต้องกดยกเงินสดเท่านั้นและจะเสียดอกเบี้ยนับตั้งแต่วันแรกที่กดยก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร ค้างเงิน และคณะ (2550) รุ่งโรจน์ ไรโรธ (2552) จันทิมา ฮ่อศิริกุล (2546) และพรสิริ สีวะมาศ (2548) พบว่า ตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตหรือบัตรสินเชื่อเงินสดส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณ 10,000-15,000 บาท และตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตมีรายได้มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป

บัตรเดบิตของธนาคารที่คนทำงานในกรุงเทพมหานครถือครองมากที่สุดอันดับแรกคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 24.73 อันดับที่สองและสาม คือ ธนาคารกสิกรไทยและธนาคารกรุงเทพ โดยมีร้อยละที่ใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 17.64 และ 16.55 ตามลำดับ มากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 56.00) ถือครองบัตรเดบิตประเภทวีซ่า เนื่องจากธนาคารส่วนใหญ่จะเปิดบริการบัตรเดบิตประเภทวีซ่ามีเพียงธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารธนชาตเท่านั้นที่ให้บริการบัตรเดบิตประเภทมาสเตอร์ โดย

ถือครองบัตรจำนวน 1 ใบ คิดเป็นร้อยละ 38.33 เนื่องจากตัวอย่างเป็นพนักงานซึ่งสถานประกอบการเกือบทุกแห่งจะให้พนักงานถือบัตรพนักงานและเป็นบัตรเดบิตเพื่อเป็นบัญชีที่โอนเงินเดือนให้กับพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา ต๊ะแดง (2552) พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่ถือบัตรเดบิตจำนวน 1 ใบ มีการถือครองบัตรเดบิต มากกว่า 2-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.00 มีการใช้บัตรเดบิตกดเงินสดโดยเฉลี่ยครั้งละ 3,000-5,000 และ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละที่เท่ากันคือ 18.33

บัตรกดเงินสดที่คนทำงานในกรุงเทพมหานครถือครองมากที่สุด คือ บัตรกดเงินสดธนาคารกรุงศรีอยุธยา (เฟิร์สช้อย) คิดเป็นร้อยละ 18.31 ลำดับต่อมาคือ ร้อยละ 17.72 ถือครองบัตรกดเงินสดของธนาคารไทยพาณิชย์ (สปีดีแคช) ลำดับที่สามและสี่ถือครองบัตรกดเงินสดธนาคารกรุงไทย (เคทีซีแคชรีเวิร์ด) และบัตรกดเงินสดธนาคารกสิกรไทย (เคเอ็กซ์เพลสแคช) คิดเป็นร้อยละ 13.39 และ 13.19 ตามลำดับ ถือครองบัตรกดเงินสดจำนวน 1 ใบ คิดเป็นร้อยละ 50.67 อาจเป็นเพราะถ้าสมัครบัตรกดเงินสดเพิ่มจะต้องมีประวัติทางการเงินหรือการชำระหนี้ที่ดีซึ่งหากใช้บัตรกดเงินสดมากกว่า 1 ใบ และไม่มีการควบคุมการใช้จ่ายที่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ อาจเสี่ยงต่อการที่จะเสียประวัติทางการเงินที่ดี หรือติดแบล็กลิสต์ได้ มีการถือครองบัตรกดเงินสดมากกว่า 2-3 ปี และมากกว่า 6 เดือน – 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.67 และ 17.00 ตามลำดับ มีการใช้บัตรกดเงินสดโดยเฉลี่ยครั้งละ 3,000-5,000 คิดเป็นร้อยละ 22.00

ในการจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตและบัตรกดเงินสดของคนทำงานในกรุงเทพมหานครจำนวน 300 คน และใช้เทคนิคสถิติการวิเคราะห์จัดกลุ่มสองขั้น (Two-step Cluster Analysis) การจัดกลุ่มจะแยกพิจารณาเป็น 2 ส่วนตามพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิต และพฤติกรรมการใช้บัตรกดเงินสด สำหรับพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตพบว่าสามารถจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตออกมาได้เป็น 3 กลุ่ม คือ (1) ชอบทำธุรกรรมทั้งกดทั้งโอน (Heavy Transactor Usage) (2) ชอบโอนมากกว่ากด (Transfer Usage) (3) กดใช้เมื่อจำเป็น (Emergency Usage) ในส่วนของการจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรกดเงินสดสามารถจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรกดเงินสดออกมาได้เป็น 3 กลุ่มเช่นเดียวกับบัตรเดบิต (1) กดบ่อย กดมาก (Heavy Transactor Usage) (2) ลูกค้ายาใหม่สมัครบัตรแล้วใช้น้อย (New member, low Usage) (3) ลูกค้ายาเก่าสมัครบัตรแล้วใช้น้อย (Old member, low Usage)

ข้อเสนอแนะ

จากการจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตและบัตรกดเงินสดของคนทำงานในกรุงเทพมหานครสามารถนำผลการศึกษามาประกอบการพิจารณาในการกำหนดกลยุทธ์และวางแผนการตลาดเพื่อขยายฐานลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเดิม ได้ดังนี้

ผลการจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตสามารถจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตออกมาได้เป็น 3 กลุ่ม (1) ชอบทำธุรกรรมทั้งกดทั้งโอน (Heavy Transactor Usage) ควรเสนอบริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (mobile banking) เช่น เช็คยอดเงิน โอนเงิน, SMS แจ้งยอด ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ บริการธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet banking) เช่น เช็คยอดเงิน โอนเงิน ผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ลูกค้าเพื่อความสะดวกในการทำธุรกรรม และ ลดค่าธรรมเนียมในการโอนให้กับลูกค้ากลุ่มนี้ (2) ชอบโอนมากกว่ากด (Transfer Usage) ควรเสนอบริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (mobile banking) เช่น เช็คยอดเงิน โอนเงิน, SMS แจ้งยอด ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ บริการธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet banking) เช่น เช็คยอดเงิน โอนเงิน ผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ลูกค้าเพื่อความสะดวกในการทำธุรกรรม เพิ่มวงเงินให้สำหรับลูกค้าที่ชอบโอนด้วยจำนวนเงินที่มาก และลดค่าธรรมเนียมในการโอน และ (3) กดใช้เมื่อจำเป็น

(Emergency Usage) กระตุ้นการใช้บัตรเครดิตโดยออกแคมเปญกระตุ้นการใช้เป็นระยะ เช่น ใช้บัตรในการซื้อสินค้า, ร้านอาหาร แล้วได้ส่วนลดมากกว่าบัตรอื่น

ในส่วนของการจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเงินสดสามารถจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเงินสดออกมาได้เป็น 3 กลุ่มเช่นเดียวกับบัตรเครดิต (1) กดบ่อย กดมาก (Heavy Transactor Usage) ควรเพิ่มวงเงิน สำหรับลูกค้าที่ต้องการซื้อของชิ้นใหญ่ในกรณีที่ใช้แล้วคืน กรณีที่ใช้แล้วไม่คืนให้คอยติดตามความเสี่ยงและเสนอผลิตภัณฑ์ เช่น บริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (mobile banking) เช่น เช็คยอดเงิน โอนเงิน, SMS แจ้งยอด ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ บริการธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet banking) เช่น เช็คยอดเงิน โอนเงิน ผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อคอยเตือนการจ่ายเงินให้ลูกค้า (2) ลูกค้าใหม่สมัครบัตรแล้วใช้น้อย (New member, low Usage) สำหรับกลุ่มนี้ควรเสนอผลิตภัณฑ์อย่างอื่นให้ลูกค้าด้วย เพื่อกระตุ้นการใช้ และสามารถติดตามความเคลื่อนไหวของลูกค้าเพื่อเป็นข้อมูลในการกระตุ้นยอดการใช้ซ้ำได้ และ (3) ลูกค้าเก่าสมัครบัตรแล้วใช้น้อย (Old member, low Usage) ควรออกแคมเปญกระตุ้นการใช้เป็นระยะ เช่น ใช้บัตรในการซื้อสินค้า, ร้านอาหาร แล้วได้ส่วนลดมากกว่าบัตรอื่น

เอกสารอ้างอิง

- จันทิมา ฮ่อศิริกุล (2546) “พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เจษฎา นกน้อย (2551) “พฤติกรรมและการรับรู้คุณภาพจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้บริโภคในจังหวัดสงขลา”
รายงานการวิจัย เสนอต่อมหาวิทยาลัยทักษิณ
- พรสิริ ศิวะมาศ (2548) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรเครดิตของประชาชนในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- รัชนิกร ค้วงเงิน (2550) “พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต บัตรสินเชื่อเงินสด รวมถึงปัจจัยและเหตุผลในการใช้บัตรเครดิตของ
คนทำงานในเขตจตุจักร” รายงานการวิจัยบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
จันทรเกษม
- รุ่งโรจน์ ไรยเรณู (2552) “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ภา
คานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- เว็ลด์ออฟดิสทริบิวชั่น จำกัด (2554) *ธรรมเนียมบัตรเครดิต 2011*. การเงินการธนาคาร ฉบับพิเศษ. กรุงเทพมหานคร บริษัท
สยาม เอ็ม แอนด์ บี จำกัด.
- สุกัญญา ต๊ะแดง (2552) “พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย อำเภอสี จังหวัดลำพูน” ภาคนิพนธ์ศิลป
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Armstrong, Garey and Kotler, Phillip. (2009) Marketing An Introduction. 9thed. New Jersey: Pearson Education.

Hoyer, Wayne D. and MacInnis, Deborah J. (2007) Consumer Behavior. 4th ed. Boston: Houghton Mifflin.

Kotler, P. (1997) Marketing management. 9thed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

<http://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems/Pages/StatPaymentTransactions.aspx> มูลค่าการใช้บัตร

พลาสติกเพื่อการชำระเงิน 31 พฤษภาคม, 2555